



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA C.P.A**

**TESIS PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA  
EN FINANZAS, CONTADOR PÚBLICO – AUDITOR**

**AUTORA: VILEMA CHACHAPOYA GABRIELA KARINA.**

**TEMA: MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA PARA LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CONSTRUCCIÓN,  
COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA.**

**DIRECTOR: ING. EDGAR GUERRERO V.**

**CODIRECTOR: ING. LUIS TIPÁN T.**

**SANGOLQUÍ, OCTUBRE 2013**

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE.**

INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA, CPA.

**CERTIFICADO.**

ING. EDGAR GUERRERO.          ING. LUIS TIPÁN.

**CERTIFICAN.**

Que el trabajo titulado “MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CONSTRUCCIÓN, COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA., UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO”, realizado por la Señorita Gabriela Karina VilemaChachapoya, ha sido dirigida y revisada periódicamente y cumple con las normas estatutarias establecidas por la ESPE en el Reglamento de Estudiantes de la UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS-ESPE.

Debido a que se constituye en un trabajo que cumple con las normas establecidas por la universidad en cuanto a una investigación y aplicación práctica de conocimientos, por lo que se recomienda su publicación.

El mencionado trabajo consta de un documento empastado y un disco compacto en el cual contienen los archivos en formato portátil de Acrobat (pdf). Autorizan a la Señorita Gabriela Karina VilemaChachapoya, que lo entregue al Economista Juan Lara, MAE, en su calidad de Director de la Carrera.

Sangolquí, Octubre 2013.

---

ING. EDGAR GUERRERO  
DIRECTOR

---

ING. LUIS TIPÁN  
CODIRECTOR

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE.**

**INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA, CPA.**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**GABRIELA KARINA VILEMA CHACHAPOYA.**

**DECLARO QUE:**

El proyecto de Grado denominado “MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CONSTRUCCIÓN, COMERCIO Y PRODUCCIÓN, LTDA., UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO” ha sido desarrollada con base a investigación conforme a citas que se encuentran en los párrafos, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía y datos reales de la Institución.

Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance de esta tesis de grado.

Sangolquí, Octubre 2013.

---

Gabriela Karina VilemaChachapoya.

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE.**

INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA, CPA.

**AUTORIZACIÓN.**

YO, GABRIELA KARINA VILEMA CHACHAPOYA.

Autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución el trabajo “MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CONSTRUCCIÓN, COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA., UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad.

Sangolquí, Octubre 2013.

---

Gabriela Karina VilemaChachapoya.

## **DEDICATORIA.**

A la Virgen que siempre escucho mis oraciones para culminar mi proyecto en excelencia.

A mi Padre Carlos Arturo que ha estado conmigo siempre dándome la fortaleza para continuar. Ha sido mi motivación, mi inspiración y alegría para seguir adelante. Siempre apoyándome en todo. Te adoro papito.

A mi madre Miriam Patricia mi fuente de inspiración con su pasión, ternura y amor has logrado que cada acción que la realice lo haga con alegría, amor y paciencia. Gracias mamita por siempre estar pendiente de mi. Mi mejor amiga. Te adoro mamita

A mi hermano Byron Daniel, que me ha apoyado en la distancia, es mi inspiración para seguir cumpliendo mis objetivos.

A mis hermanitos Carlos Francisco y Karlita Gabriela quienes con su cariño siempre han estado conmigo. Cada día con sus alegrías y ocurrencias alegraban mis días. Me han apoyado en todo momento los adoro.

Este trabajo me lo dedico YO por todo el esfuerzo y perseverancia y que a pesar de los obstáculos que se me presentaron siempre sobresalí demostrándoles mi superación de esfuerzo personal. !!!! Cada día con más fuerza kiaakiaa !!!

A mis amigas y amigos que me han estado apoyando constantemente y sobre todo que han estado pendientes de mí en todo momento. Gracias por todo su apoyo.

Gabriela Karina VilemaChachapoya.

## **AGRADECIMIENTO.**

A la Virgen por darme la fortaleza de seguir adelante con mis objetivos.

A mis padres Carlos y Patricia por su apoyo incondicional, siempre estuvieron ahí apoyándome en todo. Siempre me apoyan en las decisiones locas que he tomado. Cada paso que doy, lo hago siempre con su apoyo. Son mi inspiración para seguir cumpliendo mis próximos objetivos.

A mis hermanos Byron, Francisco y Karlita por todo el apoyo que me han brindado siempre. Y que cada día siempre están pendientes de mí.

A mi Director Ing. Edgar Guerrero, quien compartió sus conocimientos y me ayudaron en la culminación de este proyecto.

A mi Codirector Ing. Luis Tipán, quien con mucha paciencia supo ayudarme en todo mi proyecto de tesis. Gracias Ingeniero por apoyarme, colaborar y brindarme todo su tiempo para culminar mi proyecto en excelencia.

Al Economista Juan Lara por apoyarme en todo, esa demostración de solidaridad y colaboración lo hacen merecedor de estimación y respeto. Eco. Lara es una gran persona. Gracias por todo su apoyo.

Un reconocimiento de manera especial a la Economista Esperanza y a los funcionarios de la COOPCCP por la oportunidad y la confianza que me brindaron al abrirme las puertas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda.

Gabriela Karina Vilema Chachapoya.

## ÍNDICE.

CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES.....	1
1.1.ANTECEDENTES.....	1
1.1.1.Sistema Financiero Ecuatoriano.....	1
1.1.2El Cooperativismo.....	1
1.2 OBJETIVOS.....	5
1.2.1Objetivo General.....	5
1.2.2Objetivos Específicos.....	5
1.3PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
1.4RESEÑA HISTÓRICA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CONSTRUCCIÓN, COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA.....	6
1.5BASE LEGAL DE CONSTITUCIÓN Y FUNCIONAMIENTO.....	12
1.6FILOSOFÍA CORPORATIVA.....	15
1.6.1Misión.....	16
1.6.2Visión.....	16
1.6.3Valores.....	16
1.6.4Principios Cooperativos.....	16
1.7ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONAL.....	17
1.7.1Detalle de Funciones.....	21
1.7.1.1Nivel Directivo.....	27
1.7.1.2Nivel Ejecutivo.....	27
1.7.1.3Nivel de Asesoría y Control.....	27
1.7.1.4Nivel de Apoyo.....	27
1.7.1.5Nivel Creador de Valor.....	30
1.8PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	35
1.9UBICACIÓN GEOGRÁFICA.....	40
CAPÍTULO II ANÁLISIS SITUACIONAL.....	45
2.1ANÁLISIS DEL MACRO AMBIENTE.....	45
2.1.1Factores Económicos.....	45
2.1.1.1Producto Interno Bruto.....	45
2.1.1.2Inflación.....	45
2.1.1.3Tasas de Interés.....	45
2.1.1.3.1.Segmento de Consumo.....	50
2.1.1.3.2Segmento de Microcrédito.....	51

2.1.2. Factor Político Legal.....	53
2.1.2.1 Logros del Gobierno de la Revolución Ciudadana .....	54
2.1.2.2 Plan Nacional del Buen Vivir. ....	45
2.1.2.3 Ley Orgánica del Sistema Financiero Cooperativa Popular y Solidaria .....	59
2.1.2.4 Organismos de Control. ....	61
2.1.3. Factor Social. 61	
2.1.3.1 Desempleo.. 62	
2.1.3.2 Remesas de Migrantes.....	64
2.2 ANÁLISIS DEL MICRO AMBIENTE.....	64
2.2.1 Barrera de Entrada.....	65
2.2.2 Rivalidad entre Competidores.....	66
2.2.3 Poder de negociación con los proveedores. ....	74
2.2.4 Poder de negociación con los clientes.....	80
2.2.5 Amenaza de ingreso de productos sustitutos. ....	90
2.3 ANÁLISIS INTERNO.....	93
2.3.1 Capacidad Administrativa.....	93
2.3.2 Capacidad Tecnológica. ....	95
2.3.3 Gestión Crediticia.....	96
2.3.4 Talento Humano.....	97
2.3.5 Capacidad de Comercialización.....	98
2.4 FODA.....	98
CAPÍTULO III ANÁLISIS FINANCIERO DE LA COAC “CONSTRUCCIÓN, COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA.” .....	99
3.1 ANÁLISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS.....	100
3.1.1 Estructura Financiera. ....	100
3.1.2 Evolución Financiera. ....	106
3.2 INDICADORES FINANCIEROS.....	119
3.2.1 Capital.....	120
3.2.2 Calidad de Activos .....	121
3.2.3 Índices de Morosidad .....	125
3.2.4 Eficiencia Microeconómica .....	129
3.2.5 Indicadores de Rentabilidad.....	131
3.2.6 Indicadores de Liquidez .....	134



CAPÍTULO IV PROPUESTA DEL MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CONSTRUCCIÓN, COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA. ....	137
4.1 SISTEMA DE MONITOREO PERLAS. ....	137
4.1.1 Introducción..	137
4.1.2 Características del Sistema PERLAS.....	137
4.1.3 Sistema PERLAS. ....	139
4.2 MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA. ....	140
4.2.1 Descripción del Modelo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda. ....	140
4.2.2 Objetivo del Modelo de Gestión Financiera. ....	141
4.2.3 Elementos Básicos del Modelo. ....	141
4.2.4 Descripción de los elementos del Modelo. ....	143
4.2.4.1 <i>Planificación Financiera.</i> ....	143
4.2.4.2 <i>Evaluación Financiera.</i> .....	143
4.2.4.3 <i>Control Financiero.</i> ....	143
4.2.5 Asignación de Responsables para el manejo del Modelo de Gestión Financiera. ....	149
4.3 Desarrollo Práctico del Modelo de Gestión Financiera propuesto para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda. ....	150
4.3.1 <i>Planificación Financiera.</i> ....	143
4.3.2 <i>Evaluación Financiera.</i> .....	143
4.3.3 <i>Control Financiero.</i> ....	143
4.4 Implementación del Modelo de Gestión Financiero propuesto para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda. ....	178
4.4.1 <i>Planificación Financiera.</i> ....	143
4.4.2 <i>Evaluación Financiera.</i> .....	143
4.4.3 <i>Control Financiero.</i> ....	143
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. ....	194
5.1 CONCLUSIONES. ....	194
5.2 RECOMENDACIONES. ....	195

## ÍNDICE DE GRÁFICOS.

<i>GRÁFICO N° 1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CONSTRUCCIÓN, COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA.</i> .....	12
<i>GRÁFICO N° 1.2 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.</i> .....	18
<i>GRÁFICO N° 1.3 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.</i> .....	19
<i>GRÁFICO N° 1.4 ORGANIGRAMA FUNCIONAL.</i> .....	20
<i>GRÁFICO N° 1.5 NIVEL DE ASESORÍA Y CONTROL.</i> .....	24
<i>GRÁFICO N° 1.6 NIVELES DE APOYO.</i> .....	27
<i>GRÁFICO N° 1.7 NEGOCIOS.</i> .....	30
<i>GRÁFICO N° 1.8 OPERACIONES.</i> .....	33
<i>GRÁFICO N° 1.9 TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN.</i> .....	34
<i>GRÁFICO N° 1.10 UBICACIÓN GEOGRÁFICA POR REGIONES EN LAS QUE SE UBICA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CONSTRUCCIÓN, COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA.</i> .....	42
<i>GRÁFICO N° 1.11 CROQUIS DE LA OFICINA PRINCIPAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CONSTRUCCIÓN, COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA.</i>	43
<i>GRÁFICO N° 2.1 CRECIMIENTO DEL PIB NACIONAL (%)</i> .....	46
<i>GRÁFICO N° 2.2 EVOLUCIÓN DE LA INFLACIÓN</i> .....	47
<i>GRÁFICO N° 2.3 VARIACIÓN DE LAS TASAS ACTIVAS REFERENCIALES SEGMENTO CONSUMO.</i> .....	50
<i>GRÁFICO N° 2.4 VARIACIÓN DE LAS TASAS ACTIVAS REFERENCIALES SEGMENTO MICROCRÉDITO.</i> .....	52
<i>GRÁFICO N° 2.5 PLAN NACIONAL PARA EL BUEN VIVIR</i> .....	55
<i>GRÁFICO N° 2.5.1 PLAN NACIONAL PARA EL BUEN VIVIR</i> .....	56
<i>GRÁFICO N° 2.6 POLÍTICAS.</i> .....	57

<i>GRÁFICO N° 2.7 PRINCIPIOS.....</i>	<i>58</i>
<i>GRÁFICO N° 2.8 SECTOR COOPERATIVO.....</i>	<i>.....</i>
<i>GRÁFICO N° 2.9 TASA DE DESEMPLEO, SUBEMPLEO Y OCUPACIÓN A NIVEL NACIONAL.....</i>	<i>61</i>
<i>GRÁFICO N° 2.10 REMESAS DE MIGRANTES.....</i>	<i>63</i>
<i>GRÁFICO N° 2.11 REMESAS RECIBIDAS POR PAÍS DE PROCEDENCIA.....</i>	<i>63</i>
<i>GRÁFICO N° 2.12 DEPÓSITOS A PLAZO.....</i>	<i>67</i>
<i>GRÁFICO N° 2.13 COMPETENCIA DE COOPERATIVAS.....</i>	<i>69</i>
<i>GRÁFICO N° 2.14 TIEMPO QUE PERTENECEN A LA COOPCCP SUS PROVEEDORES.....</i>	<i>76</i>
<i>GRÁFICO N° 2.15 TRATO CON EL PERSONAL DE LA COOPCCP.....</i>	<i>76</i>
<i>GRÁFICO N° 2.16 TIEMPO QUE REQUERIMIENTO DE SUS PRODUCTOS O SERVICIOS.....</i>	<i>77</i>
<i>GRÁFICO N° 2.17 LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS.....</i>	<i>77</i>
<i>GRÁFICO N° 2.18 NIVEL DE FINANCIAMIENTO QUE MANEJAN CON LA COOPCCP.....</i>	<i>78</i>
<i>GRÁFICO N° 2.19 CUMPLIMIENTO DE PAGOS A PROVEEDORES.....</i>	<i>78</i>
<i>GRÁFICO N° 2.20 CONOCIMIENTO DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS....</i>	<i>79</i>
<i>GRÁFICO N° 2.21 COMUNICACIÓN CON LA COOPCCP.....</i>	<i>79</i>
<i>GRÁFICO N° 2.22 SOCIOS POR REGIÓN.....</i>	<i>82</i>
<i>GRÁFICO N° 2.23 DEPÓSITOS A LA VISTA.....</i>	<i>82</i>
<i>GRÁFICO N° 2.24 DEPÓSITOS A PLAZO FIJO.....</i>	<i>83</i>
<i>GRÁFICO N° 2.25 CARTERA.....</i>	<i>83</i>
<i>GRÁFICO N° 2.26 SEXO.....</i>	<i>84</i>
<i>GRÁFICO N° 2.27 EDAD.....</i>	<i>84</i>

<i>GRÁFICO N° 2.28 AMABILIDAD DEL PERSONAL DE LA COOPCCP.....</i>	<i>85</i>
<i>GRÁFICO N° 2.29 INFORMACIÓN QUE EL PERSONAL ENTREGA A LOS CLIENTES.....</i>	<i>85</i>
<i>GRÁFICO N° 2.30 SEGURIDAD DE LA AGENCIA. ....</i>	<i>86</i>
<i>GRÁFICO N° 2.31 ESPACIO FÍSICO Y DECORACIÓN DE LA AGENCIA. ....</i>	<i>86</i>
<i>GRÁFICO N° 2.32 CONOCIMIENTO DE LOS PRODUCTOS.....</i>	<i>87</i>
<i>GRÁFICO N° 2.33 CALIDAD DE LOS PRODUCTOS.....</i>	<i>87</i>
<i>GRÁFICO N° 2.34 CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS. ....</i>	<i>88</i>
<i>GRÁFICO N° 2.35 CALIDAD DE LOS SERVICIOS. ....</i>	<i>88</i>
<i>GRÁFICO N° 2.36 RECOMENDARÍA A LA COOPCCP CON ALGUNA OTRA PERSONA. ....</i>	<i>89</i>
<i>GRÁFICO N° 2.37 SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO. ....</i>	<i>89</i>
<i>GRÁFICO N° 2.38 DEPÓSITOS A PLAZO FIJO. ....</i>	<i>91</i>
<i>GRÁFICO N° 2.39 DEPÓSITOS A PLAZO FIJO. ....</i>	<i>91</i>
<i>GRÁFICO N° 2.40 CARTERA. ....</i>	<i>92</i>
<i>GRÁFICO N° 2.41 CARTERA. ....</i>	<i>92</i>
<i>GRÁFICO N° 2.42 PROGRAMA CRONOS. ....</i>	<i>95</i>
<i>GRÁFICO N° 2.43 PORTAL INTRANET. ....</i>	<i>96</i>
<i>GRÁFICO N° 2.44 EVOLUCIÓN DEL CRÉDITO .....</i>	<i>96</i>
<i>GRÁFICO N° 3.1 PARTICIPACIÓN DEL ACTIVO CORRIENTE.....</i>	<i>101</i>
<i>GRÁFICO N° 3.2 PARTICIPACIÓN DEL ACTIVO NO CORRIENTE Y OTROS ACTIVOS.....</i>	<i>102</i>
<i>GRÁFICO N° 3.3 PARTICIPACIÓN DE LAS CUENTAS DE PASIVOS RESPECTO AL PASIVO MÁS PATRIMONIO.....</i>	<i>103</i>
<i>GRÁFICO N° 3.4 PARTICIPACIÓN DE LAS CUENTAS DE PATRIMONIO .....</i>	<i>104</i>

<i>GRÁFICO N° 3.5 ESTRUCTURA FINANCIERA COOPCCP PARTICIPACIÓN DE LAS CUENTAS DEL BALANCE DE RESULTADOS FRENTE AL INGRESO TOTAL.</i>	105
<i>GRÁFICO N° 3.6 EVOLUCIÓN DE LOS ACTIVOS DE LA COOPCCP</i>	107
<i>GRÁFICO N° 3.7 EVOLUCIÓN DEL PASIVO TOTAL</i>	108
<i>GRÁFICO N° 3.8 EVOLUCIÓN DEL PATRIMONIO.</i>	109
<i>GRÁFICO N° 3.9 CUENTAS DEL ACTIVO CORRIENTE</i>	110
<i>GRÁFICO N° 3.10 CUENTAS DEL ACTIVO NO CORRIENTE</i>	111
<i>GRÁFICO N° 3.11 CUENTAS DEL PASIVO</i>	113
<i>GRÁFICO N° 3.12 ANÁLISIS HORIZONTAL CUENTAS DEL PATRIMONIO</i>	115
<i>GRÁFICO N° 3.13 TENDENCIA SUFICIENCIA PATRIMONIAL</i>	120
<i>GRÁFICO N° 3.14 TENDENCIA ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS / TOTAL ACTIVOS</i>	122
<i>GRÁFICO N° 3.15 TENDENCIA ACTIVOS PRODUCTIVOS NETOS / TOTAL ACTIVOS</i>	123
<i>GRÁFICO N° 3.16 TENDENCIA ACTIVOS PRODUCTIVOS NETOS / PASIVOS CON COSTO</i>	124
<i>GRÁFICO N° 3.17 TENDENCIA MOROSIDAD DE CRÉDITOS COMERCIALES</i>	126
<i>GRÁFICO N° 3.18 TENDENCIA MOROSIDAD DE CRÉDITOS CONSUMO</i>	127
<i>GRÁFICO N° 3.19 TENDENCIA MOROSIDAD DE CRÉDITOS MICROEMPRESA</i>	128
<i>GRÁFICO N° 3.20 TENDENCIA CÁLCULO DE GASTOS OPERATIVOS/ACTIVO TOTAL PROMEDIO</i>	129

<i>GRÁFICO N° 3.21 TENDENCIA GASTOS PERSONAL / ACTIVO TOTAL</i>	
<i>PROMEDIO</i> .....	131
<i>GRÁFICO N° 3.22 TENDENCIA DEL ROA</i> .....	132
<i>GRÁFICO N° 3.23 TENDENCIA DEL ROE</i> .....	133
<i>GRÁFICO N° 3.24 TENDENCIA DE FONDOS DISPONIBLES / TOTAL</i>	
<i>DEPÓSITOS A CORTO PLAZO</i> .....	135
<i>GRÁFICO N° 3.25 TENDENCIA DE COBERTURA 25 MAYORES DEPOSITANTES</i> .....	136
<i>GRÁFICO N° 4.1 WOCCU</i> .....	137
<i>GRÁFICO N° 4.2 PERLAS</i> .....	139
<i>GRÁFICO N° 4.3 MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA</i> .....	142
<i>GRÁFICO N° 4.4 FASES PLANIFICACIÓN FINANCIERA</i> .....	
<i>GRÁFICO N° 4.5 FLUJO GRAMA PLANIFICACIÓN FINANCIERA</i> .....	144
<i>GRÁFICO N° 4.6 FASES DE EVALUACIÓN FINANCIERA</i> .....	
<i>GRÁFICO N° 4.7 FLUJO GRAMA EVALUACIÓN FINANCIERA</i> .....	146
<i>GRÁFICO N° 4.8 FASES DEL CONTROL FINANCIERO</i> .....	
<i>GRÁFICO N° 4.9 FLUJO GRAMA CONTROL FINANCIERO</i> .....	148
<i>GRÁFICO N° 4.10 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</i> .....	151
<i>GRÁFICO N° 4.11 ESQUEMA PLAN FINANCIERO</i> .....	155
<i>GRÁFICO N° 4.12 ESQUEMA DE PROYECCIÓN FINANCIERA</i> .....	
<i>GRÁFICO N° 4.13 EXPLORAR EL SISTEMA PERLAS</i> .....	162

#### **ÍNDICE DE TABLAS.**

<i>TABLA N° 1.1 TIPO DE PRODUCTOS DE CAPTACIONES</i> .....	35
<i>TABLA N° 1.2 TIPO DE PRODUCTOS DE COLOCACIONES</i> .....	36
<i>TABLA N° 1.3 TIPO DE SERVICIOS</i> .....	38
<i>TABLA N° 1.4 UBICACIÓN DE LAS AGENCIAS</i> .....	41

TABLA N° 2.1 TASAS DE INTERÉS ENERO 2013.....	49
TABLA N° 2.2 ORGANISMOS DE CONTROL.....	60
TABLA N° 2.3 MATRIZ PORTER.....	65
TABLA N° 2.4 DEPÓSITOS A PLAZO.....	67
TABLA N° 2.5 PARÁMETROS.....	68
TABLA N° 2.6 COMPETENCIA.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
TABLA N° 2.7 VARIEDAD DE PRODUCTOS Y/ SERVICIOS.....	71
TABLA N° 2.8 PROVEEDORES ABRIL 2012.....	75
TABLA N° 2.9 SOCIOS.....	81
TABLA N° 2.10 MATRIZ FODA COOPCCP.....	98
TABLA N° 3.3 EVOLUCIÓN DE LOS ACTIVOS DE LA COOPCCP.....	107
TABLA N° 3.4 EVOLUCIÓN DE LOS PASIVOS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOPCCP.....	108
TABLA N° 3.5 EVOLUCIÓN DEL PATRIMONIO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOPCCP.....	109
TABLA N° 3.8 ANÁLISIS HORIZONTAL DE LA COAC “CONSTRUCCIÓN, COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA.”.....	117
TABLA N° 3.9 EVOLUCIÓN FINANCIERA DE LA COOPCCP”.....	118
TABLA N° 3.10 CÁLCULO DE LA SUFICIENCIA PATRIMONIAL.....	120
TABLA N° 3.11 CÁLCULO DEL INDICADOR ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS / TOTAL ACTIVOS.....	121
TABLA N° 3.12 CÁLCULO DEL INDICADOR ACTIVOS PRODUCTIVOS NETOS / TOTAL ACTIVOS.....	123
TABLA N° 3.13 CÁLCULO DEL INDICADOR ACTIVOS PRODUCTIVOS NETOS / PASIVOS CON COSTO.....	124
TABLA N° 3.14 CÁLCULO DE LA MOROSIDAD DE CRÉDITOS COMERCIALES .....	125
TABLA N° 3.15 CÁLCULO DE LA MOROSIDAD DE CRÉDITOS CONSUMO... ..	127
TABLA N° 3.16 CÁLCULO DE LA MOROSIDAD DE CRÉDITOS MICROEMPRESA.....	128
TABLA N° 3.17 CÁLCULO DE GASTOS OPERATIVOS/ACTIVO TOTAL PROMEDIO.....	129
TABLA N° 3.18 GASTOS PERSONAL / ACTIVO TOTAL PROMEDIO.....	130
TABLA N° 3.19 ROA.....	132

TABLA N° 3.20 ROE.....	133
TABLA N° 3.21 FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO .....	134
TABLA N° 3.22 COBERTURA 25 MAYORES DEPOSITANTES.....	136
TABLA N° 4.1 ASIGNACIÓN DE RESPONSABLES.....	149
TABLA N° 4.2 INFORMACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA. ....	151
TABLA N° 4.3 MATRIZ FODA.....	152
TABLA N° 4.4 MATRIZ DE IMPACTO. ....	153
TABLA N° 4.5 FORMATO BALANCE GENERAL.....	157
TABLA N° 4.6 FORMATO BALANCE DE RESULTADOS.....	158
TABLA N° 4.9 ESTRUCTURA DEL SISTEMA PERLAS.....	161
TABLA N° 4.10 FICHA TÉCNICA DE INDICADORES COOPCCP. ....	163
TABLA N° 4.11 FICHA TÉCNICA DE INDICADORES COOPCCP. ....	164
TABLA N° 4.12 INDICADOR PROTECCIÓN. ....	165
TABLA N° 4.13 ESTRUCTURA FINANCIERA EFICAZ.....	166
TABLA N° 4.14 INDICADOR RENDIMIENTOS Y COSTOS.....	167
TABLA N° 4.15 LIQUIDEZ.....	168
TABLA N° 4.16 ACTIVOS PRODUCTIVOS.....	169
TABLA N° 4.17 SEÑALES DE CRECIMIENTO.....	170
TABLA N° 4.18 FICHA TÉCNICA. ....	171
TABLA N° 4.19 NIVELES. ....	172
TABLA N° 4.20 DETALLE FICHA TÉCNICA.....	173
TABLA N° 4.21 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO. ....	174
TABLA N° 4.22 RIESGO DE CONTROL. ....	175
TABLA N° 4.23 DETALLE DEL INFORME.....	176
TABLA N° 4.27 PASIVOS.....	180
TABLA N° 4.28 PATRIMONIO.....	180
TABLA N° 4.30 GASTOS COOPCCP.....	182
TABLA N° 4.31 ESQUEMA DE EVALUACIÓN DE LA COOPCCP.....	183
TABLA N° 4.31.1 ESQUEMA DE EVALUACIÓN DE LA COOPCCP.....	<b>¡Error!</b>
<b>Marcador no definido.</b>	
TABLA N° 4.32 INDICADOR PROTECCIÓN. ....	184
TABLA N° 4.33 INDICADOR ESTRUCTURA.....	185
TABLA N° 4.34 INDICADOR RENDIMIENTO Y COSTOS.....	186



<i>TABLA N° 4.35 INDICADOR LIQUIDEZ.....</i>	<i>187</i>
<i>TABLA N° 4.36 INDICADOR ACTIVOS IMPRODUCTIVOS .....</i>	<i>188</i>
<i>TABLA N° 4.37 INDICADOR SEÑALES DE CRECIMIENTO .....</i>	<i>189</i>

#### ANEXO

<i>ANEXO-TABLA N° 3.1 ANÁLISIS VERTICAL DEL BALANCE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CONSTRUCCIÓN, COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA.” (2010 – 2011 - 2012).....</i>	<i>201</i>
<i>ANEXO-TABLA N° 3.2 ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE RESULTADOS COOPCCP.....</i>	<i>202</i>
<i>ANEXO-TABLA N° 3.6 ANÁLISIS HORIZONTAL DEL BALANCE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CONSTRUCCIÓN, COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA.” (2010 – 2011 - 2012).....</i>	<i>203</i>
<i>TABLA N° 3.7 EVOLUCIÓN FINANCIERA DEL BALANCE DE RESULTADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CONSTRUCCIÓN, COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA.” (2010 – 2011 - 2012).....</i>	<i>204</i>

## RESUMEN.

La presente investigación sobre el Modelo de Gestión Financiera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda., es de gran importancia porque está relacionado con la toma de decisiones, en donde se debe tener claro los objetivos que se pretenden alcanzar ya que nos facilita la toma de decisiones financieras para mantener la eficiencia operacional y la confiabilidad de la información, por lo cual se plantea el Modelo de Gestión Financiera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda., mediante la aplicación del sistema PERLAS. A continuación se detalla la estructura del trabajo, la cual está compuesta por cinco capítulos:

Se realizó un estudio de la situación de la Institución, empezando con aspectos como: sistema financiero ecuatoriano, el cooperativismo, objetivos, planteamiento del problema, reseña histórica, base legal de constitución y funcionamiento, filosofía corporativa (Misión, Visión, Valores, Principios corporativos) estructura orgánica y funcional, productos, servicios y ubicación geográfica.

Se realizó el análisis situacional como: el macro ambiente en la cual se estudia los factores externos que afectan a la institución y el análisis del micro ambiente en la cual se estudia los factores internos de la Institución.

Se realizó el diagnóstico del área financiera de la Institución como: el análisis vertical, horizontal e indicadores financieros. Evidenciando la situación que presenta la cooperativa.

Finalmente la aplicación del Modelo de Gestión Financiera a través de los indicadores PERLAS, este proyecto no es aplicable, ya que no presenta una buena posición financiera. Sería aplicable cuando la situación financiera sea favorable.

## SUMMARY

The present research on Financial Management Model Cooperative Savings and Credit Construction, Trade and Production Ltd., is of great importance because it is related to decision-making , where it should be clear objectives to be achieved and helping us in making financial decisions to maintain operational efficiency and reliability of the information, which raises the financial Management Model Cooperative Savings and Credit Construction, Trade and Production Ltd., through the application of the system PEARLS . Below is the structure of the work, which consists of five chapters:

A study of the situation of the institution , beginning with aspects such as Ecuadorian financial system , cooperatives , objectives, approach the problem, brief history, legal basis for establishment and operation , corporate philosophy ( Mission , Vision , Values , Corporate Principles ) organizational and functional structure , products, services and location.

Situational analysis was performed as the macro environment in which we study the external factors affecting the institution and microenvironment analysis in which we study the internal factors of the institution.

The diagnosis was made in the financial area of the institution as vertical analysis , horizontal and financial indicators . Demonstrating the situation presented by the cooperative.

Finally the application of Financial Management Model through PEARLS indicators, this project is not applicable, since no good financial position. This apply when the financial situation is favorable.

## CAPÍTULO IASPECTOS GENERALES.

### 1.1. ANTECEDENTES.

#### **1.1.1. Sistema Financiero Ecuatoriano.**

Es el conjunto de instituciones financieras públicas o privadas constituidas como compañía anónima a excepción de las Cooperativas de Ahorros y Créditos y Mutualistas que financian dinero. Estas Instituciones están regidas por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero que regulan la actividades de: bancos, sociedades financieras, cooperativas de ahorro y crédito, las mutualistas, compañías de arrendamiento mercantil, compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito, la Dirección Nacional de Tesoro, etc.

Las instituciones que forman parte del Sistema Financiero en el Ecuador básicamente son las encargadas de la intermediación financiera entre el público y la institución donde se captan recursos de la gente (excedentes) a través del ahorro, para luego colocarlos entre los deficitarios a través de créditos e inversión.

Entre las operaciones que realizan las instituciones del sistema financiero tenemos la captación y manejo del dinero, inversiones, préstamos, ahorros, compraventas de valores o documentos financieros, manejo de las tasas de interés, entre otras.

El objetivo principal es el movimiento y dinamismo del dinero (recursos monetarios); que conlleva al desarrollo de la actividad económica de un país a través de la facilitación de recursos que cubran los bienes y servicios, que las personas naturales o jurídicas requieren.

#### **1.1.2 El Cooperativismo.**

##### **➤ Definición de cooperativa.**

“Sociedades financieras de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas, que sin perseguir finalidades de lucro, tiene por objeto planificar y realizar actividades de trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros. Se clasifican según la actividad que vaya a desarrollar como: producción, consumo, crédito, vivienda y servicios”.(Chiriboga, 2000, pág. 51).

El cooperativismo es parte de una estructura económica que a través de métodos, técnicas y una base legal busca el bienestar equitativo para cada uno de los miembros de su agrupación.

#### ➤ **El cooperativismo en el Ecuador.**

De acuerdo a estudios realizados se desarrolla el cooperativismo en el Ecuador en cinco etapas fundamentales:

**Primera Etapa:** Se dice que la primera inicia aproximadamente en la última década del siglo pasado cuando en Quito y Guayaquil, se crearon una serie de organizaciones artesanales y mutuales cuyo interés común era el de mejorar sus economías colaborándose entre sí, para obtener mejores oportunidades y abaratar sus costos cuando se adquiría productos que eran de necesidad común entre ellos. Entre los principales objetivos por los cuales se reúnen las personas para formar cooperativas se encuentran: contribuir el mejoramiento social, moral e intelectual de sus asociados mediante la ayuda mutua (en caso de enfermedad, indigencia o muerte). Manteniendo como idea principal el generar cultura de ahorro mediante hábitos de economía y de cooperativismo.

**Segunda Etapa:** Como empieza a surgir algunas cooperativas y no tenían una ley a que acogerse, en el año de 1937 el Estado dicta la primera Ley de Cooperativas.

Siendo la preocupación del estado y la modernización de la cultura indígena, uno de los objetivos que se destaca en esta ley es organizar la tradicional economía campesina estableciendo medidas sociales y económicas con la finalidad de evitar levantamiento indígena y sobre todo modernizar la estructura de producción de la agricultura y de la industria. Aprovechando los cambios económicos y políticos que se dan en esta época, el sector cooperativo busca que se mejoren las condiciones de vida de sus socios aprovechando la creación de la primera Ley de Reforma Agraria y Colonización.

**Tercera etapa:** Se inicia a mediados de los años setenta. Una vez que ya se encontraba vigente la Ley de Reforma Agraria que fue promulgada en 1964, se observa el apareamiento de pequeñas cooperativas de producción, con el propósito de obtener las tierras beneficiándose de esta ley, pero lamentablemente estas cooperativas no tenían un capital adecuado, tampoco el personal administrativo capacitado, lo que les obliga a reunirse entre varias cooperativas y es así como se forman las Federaciones de Cooperativas como por ejemplo: Federación de Cooperativas de Vivienda (FECOVI), Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FECOAC), las cuales ayudarán a prestar sus servicios y asistencia técnica a las pequeñas cooperativas agremiadas, lo que dio paso a la creación de una nueva Ley de Cooperativas.

Como empieza a surgir las cooperativas y crece la confianza y patrimonio de estas, el estado empieza a controlarlas a partir del año 1998, mediante el decreto ejecutivo N° 1227, cuyo objeto principal es el de respaldar a los cooperandos y vigilar el buen uso y destino de los recursos por parte de los representantes y directivos de las cooperativas.

Con el cambio de la Constitución en el año 2008 se crean nuevas instituciones

encargadas de controlar las economías solidarias y es así que mediante registro oficial N°444 del 10 de mayo del 2011 se publica la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria cuya función principal es controlar a las cooperativas en el Ecuador, con los objetivos de: “Reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario, en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado; Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades y en sus unidades económicas productivas para alcanzar el buen vivir; Establecer un marco jurídico común para las personas naturales y jurídicas que integran la economía popular y solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario”.(Ley Organica de Economia Popular y Solidaria y su Reglamento).

De acuerdo a estas consideraciones se puede ver la importancia del movimiento cooperativo de ahorro y crédito para el país, no solamente en lo que se refiere a la captación y manejo de recursos, sino también con relación a sectores sociales. Hoy en día las cooperativas son más solicitadas, debido a que la gente cuando desea un crédito las cooperativas se caracterizan por la rapidez de otorgarles créditos de una manera inmediata, mientras que los bancos para obtener un crédito se tiene que presentar una serie de documentos.

En la actualidad las grandes cooperativas presentan una imagen de mayor solvencia en la cual ofrecen productos y servicios de mejor calidad, por lo cual las cooperativas tienen competencia entre sí, es por eso que se debe aplicar estrategias para el crecimiento de cada una de las Cooperativas.

La cooperativa en estudio mantiene un crecimiento leve financiero que se refleja en los estados financieros de los últimos años, y al momento requiere contar con un

modelo de gestión financiera ajustada a las necesidades de la entidad, que sirva como herramienta de apoyo para alcanzar beneficios futuros.

## 1.2 OBJETIVOS.

### 1.2.1 Objetivo General.

- Diseñar un Modelo de Gestión Financiera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda., que sirva como herramienta de apoyo para una oportuna toma de decisiones para los funcionarios, a través de indicadores financieros aplicando el método PERLAS, para evaluar el comportamiento de la Institución.

### 1.2.2 Objetivos Específicos.

- Realizar un diagnóstico institucional mediante la aplicación del FODA a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda., para conocer su entorno interno y externo, con el fin de establecer su situación actual.
- Evaluar los indicadores financieros mediante los estados financieros, con el fin de proporcionar información que sea útil para la toma de decisiones.
- Determinar la importancia de realizar un Modelo de Gestión Financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda., en base al desarrollo de los indicadores financieras que permitan su viabilidad.

## 1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Se presenta muchos factores como son las innovaciones financieras en productos y servicios, también innovación en la tecnología y en el marketing estos factores son nuevos retos para las Cooperativas de Ahorro y Crédito por lo cual las instituciones



deben aplicar métodos, modelos y procesos para un mejor control y supervisión en el desempeño de las Cooperativas.

Como consecuencia de estos factores la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda., entidad financiera que está bajo la supervisión y control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria requiere que se aplique un modelo de gestión financiera.

En el presente trabajo de investigación se enfocará en el estudio de indicadores financieros y su aplicación a través del método PERLAS, como herramienta de apoyo.

Actualmente la Institución no cuenta con un Modelo de Gestión Financiera para los análisis de indicadores financieros mediante el método PERLAS, que se ajuste a la complejidad del entorno en el cual se desarrolla a las actividades.

#### 1.4 RESEÑA HISTÓRICA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CONSTRUCCIÓN, COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA.

La institución fue puesta en funcionamiento mediante Acuerdo Ministerial 1841 del 28 de Julio de 1988 por parte del Ministerio de Bienestar Social. A partir de Marzo del 2003 pasa al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Nace como una iniciativa de notables directores de la Cámara de Comercio de Quito, y que se cristaliza gracias a la colaboración del Presidente de ese entonces Ing. Juan Bernardo León, en la que también apoyó el primer vicepresidente del directorio Ing. Galo Villamar Villafuerte, quien asume desde ese entonces la Presidencia de la Cooperativa, cargo que lo desempeñó hasta el año 2002. Bajo esta administración se consolidan las bases de gobernabilidad de la Cooperativa, gracias al ejemplo de un empresario honesto de trayectoria intachable y de reconocido

prestigio en el ámbito nacional por su vasto profesionalismo y calidad humana, con amplia experiencia también en el campo cooperativo.

Su voluntad y convicción junto a la colaboración de los vocales de los diferentes Consejos, y de los demás promotores, sembraron la semilla de trabajo que ha germinado y crecido durante estos 18 años.

- **1988.-** Se aprueba la resolución de creación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Construcción, Comercio y Producción” Ltda., en el Registro Oficial No. 80 del 5 de diciembre de 1988.
- **1989.-** Se inicia la atención a los socios en la Planta Baja del Edificio Las Cámaras. Los 20 socios fundadores se transforman en 600 hasta diciembre de ese año. Con un capital social de 40.000, lo que representaba en dólares 26,14, actualmente el patrimonio es de USD 1.243.541,00. Las primeras atenciones a los socios se dan a partir del 23 de mayo de 1989 en el local oriental de la planta baja del edificio Las Cámaras. El 5 de diciembre de 1989, se inaugura la oficina matriz, en un local de 54 m<sup>2</sup>, en el edificio del Centro de Estudios del Comercio (CEC), ubicado en las avenidas República y Rumipamba.

Se actualizan estudios para la adquisición de equipos los mismos que se hacen realidad gracias a un préstamo de 6 millones de sucres otorgado por la Cámara de Comercio de Quito a un año plazo y tasa del 36%.

Las operaciones se llevaron desde el inicio en forma manual y computarizada, en el que incluía un formato especial de libretas por primera vez en el Ecuador en una sola hoja de cartulina con software específico, el que luego la banca y otras instituciones financieras lo incorporaron.

- **1990-1991.-** En el ámbito financiero, genera sus primeros excedentes, el activo

alcanza los 314 millones de sucres y el pasivo 282 millones. En lo que respecta a tecnología, se completan los estudios del software para créditos y contabilidad.

- **1992.-** Se inaugura la primera agencia en la ciudad de Quito, en el Centro Histórico, Plaza del Teatro en el Pasaje Pichincha. A esta fecha el total de socios es de 2.500 personas, quienes mantienen alrededor de 1.221 millones de sucres en ahorros, 30 millones de sucres en Certificados de Aportación, y a quienes se les ha entregado un total de 2.800 préstamos. Se sigue modernizando el área de sistemas para lo cual se adquiere equipos y software de primera tecnología.
- **1993-1994.-** Se adquieren dos plantas en el edificio Salas-Yáñez, ubicado en las avenidas Diez de Agosto y Atahualpa, en las cuales se inaugurarán las oficinas de la Casa Matriz. Entra en funcionamiento la sucursal Norte, en la República y Rumipamba.

Por sus resultados operativos y financieros se encuentra ya entre las principales cooperativas del país.

- **1995-1996.-** Con recursos propios se adquieren los pisos restantes y estacionamientos del edificio Salas-Yáñez, donde funciona la Matriz. Se inaugura la sucursal Sur, ubicada en la Rumichaca y Moro-Moro, en el interior del local donde funciona la Universidad Politécnica Salesiana (UPS), para luego trasladarse al nuevo campus de la UPS en la Rumichaca y Morán Valverde.

Se inicia y concluye la remodelación de las sucursales Norte y Centro. Los cobros de préstamos se realizan en un formato específico y pasan a ser el primer proceso en presentarlo dentro del ámbito financiero a nivel nacional.

- **1997-1998-1999.-** Inician los trabajos de remodelación de la Casa Matriz. Se instala el primer cajero automático de red propia para cooperativas en la red

ATM, entra en operación el sistema de COOPRED, para depósitos y retiros a nivel nacional. COOPRED se forma en asociación con más de doce Cooperativas.

Se forma la Unión Nacional de Cooperativas de Ahorro de Cámaras de Comercio y Producción UNCACCP, la cual preside la COOPCCP. Se termina e inaugura las instalaciones y equipos de la Casa Matriz, se encuentra en proceso el plan piloto para la utilización de la tarjeta inteligente con POS.

- **2000.-** Se apertura la Agencia Tulcán a pedido de la Cámara de Comercio de dicha localidad con comunicaciones en línea y cajero automático, en pleno centro de la ciudad, en las instalaciones del Hotel Sara Espíndola.
- **2001.-** Se estudia el primer proyecto de chequeras para Cooperativas con el Banco de Guayaquil. Se analiza y diseña la integración de cajeros automáticos propios a la red BanRed por medio de alianza estratégica con Banco Amazonas. Se inician los estudios para el desarrollo de la aplicación financiera de propiedad de la Cooperativa.

La Cooperativa es autorizada por el MIDUVI para calificar y otorgar el bono de la vivienda por 1.800 dólares.

- **2002.-** Se realiza el lanzamiento del producto Chequera-Cooperativa mediante alianza estratégica con Banco de Guayaquil. Entran a BanRed los cajeros automáticos de propiedad de la Cooperativa. Se inicia el desarrollo de nuestro propio sistema financiero, tomando en cuenta todos los requerimientos para el ingreso a la Superintendencia de Bancos y Seguros, lo cual cubre también, instalaciones de cableado estructurado para la red.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda., plasmo el proyecto de vivienda San Juan Bosco, en el cual el Ministerio del Tesoro

de los Estados Unidos visita este proyecto. Se inaugura e inicia operaciones en la agencia de Bahía de Caráquez.

- **2003.-** Se realiza la implementación de un software propio para el manejo financiero completo.

Se inaugura la agencia de Pedernales la cual comienza sus operaciones con el apoyo de la Cámara de Comercio de esta localidad y de la Agencia de Bahía.

- **2004.-** Se inicia los estudios para la tarjeta de compras. Se realiza convenio con SERVIPAGOS para utilizar 70 puntos a nivel nacional. Se firma convenios con la DGRV-CONCAF para realizar el Primer Modelo de Planeación Lógica Estratégica Financiera; con SWISSCONTAC para Mejoramiento Continuo de Calidad, paso previo a la obtención ISO 2001. El Consejo Mundial de Cooperativas (WOCCU) realiza el estudio para la fusión-absorción con la COAC El Porvenir de Loja. La Agencia Internacional de Desarrollo AID solicita que la COOPCCP pueda abrir una oficina en Galápagos. El Comité Técnico de Servicios de Ventanillas Compartidas y Remesas designa al Gerente de la CCOPCCP como su Presidente; se promociona el proyecto de servicios electrónicos entre 12 cooperativas con apoyo del WOCCU y la SWISSCONTACT. Se realizan pruebas con chequeras del Banco Amazonas para diversificar este servicio. Se adecuan las instalaciones de Matriz y oficinas a nivel nacional.

- **2005.-** Se inaugura e inicia operaciones de la agencia de Guayaquil.

Finaliza el proceso de fusión-absorción, con la aprobación, de la Superintendencia de Bancos y Seguros, del proyecto de fusión a partir del decreto 2132 con la COAC, el Porvenir de Loja como COOPCCP-Loja.

Luego de concluir los estudios preliminares se obtiene el aval de las respectivas

Asambleas para que la COOPCCP pueda operar en Galápagos con tres oficinas. Se firma el contrato con Novatech para que fortalezca el Programa de Mejoramiento Continuo Institucional.

Las Agencias de la COOPCCP inician sus operaciones en las oficinas de la Cámara de Comercio de Quito(CCQ) en el Centro Histórico, Norte y en El Pintado.

➤ **2006.-** La Superintendencia de Bancos y Seguros autoriza para que la COOPCCP inicie las operaciones en la ciudad de Milagro.

COOPCCP, se posiciona en el mercado, contando con 11 oficinas operativas propias a nivel nacional: Tulcán, Pedernales, Bahía, Guayaquil, Milagro, Loja Quito.

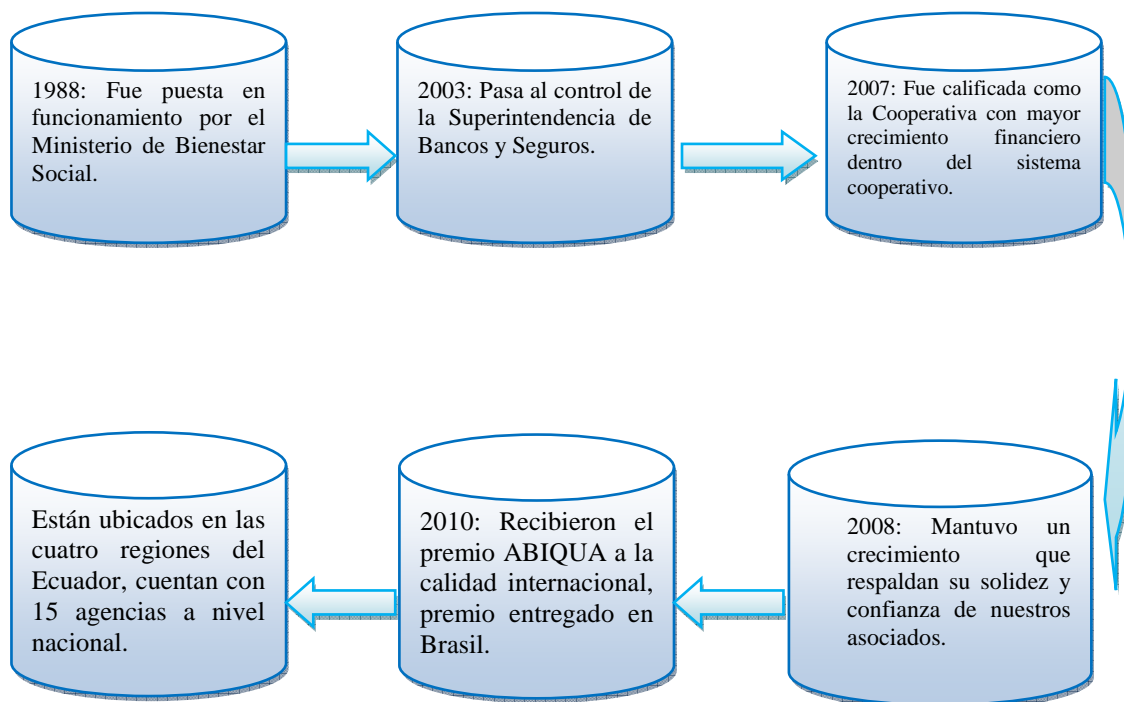
➤ **2007.-** La COOPCCP en el 2007 fue calificada en algunos índices como la Cooperativa con mayor crecimiento financiero dentro del sistema cooperativo.

➤ **2008.-** La entidad mantuvo un crecimiento sostenido en los dos grandes grupos como depósitos a la vista con 12.564,63 dólares y depósitos a plazo fijo con 6.089,06 dólares; e índice de rentabilidad económica y rentabilidad social, colocando en el año 2009 la suma 28.4 millones en crédito concedidos, los mismos que se distribuyeron entre 8.528 socios con un promedio de 3.332,51 dólares por crédito.

➤ **2010.-** La COOPCCP fue merecedora del premio internacional ABIQUA a la calidad, premio recibido en Brasil.

Actualmente se cuenta con las 63 ventanillas de Servipagos a nivel nacional y el servicio en línea de Redcoop con más de 70 oficinas, completando así más de 150 puntosde atención a nuestros socios.

**GRÁFICO N° 1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CONSTRUCCIÓN, COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA.**



**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda. (2009).

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

### 1.5 BASE LEGAL DE CONSTITUCIÓN Y FUNCIONAMIENTO.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Construcción, Comercio y Producción” Limitada, cuyo nombre comercial será COOPCCP, actualmente se encuentra funcionando en legal y debida forma, adecúa su Estatuto Social, sometiendo su actividad y operación a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, en cumplimiento de lo establecido en la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, y de conformidad con la regulación dictada para el efecto.

Para los fines del presente Estatuto la COOPCCP, es una organización formada por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la SEPS, con clientes o terceros con sujeción a las

regulaciones y a los principios reconocidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, su Reglamento General, las Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del ente regulador.

***Domicilio:***El domicilio principal de la COOPCCP es el Cantón Quito, Provincia de Pichincha y, cuando su actividad así lo demande, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa podrá abrir oficinas operativas en cualquier parte del territorio nacional. La COOPCCP tiene oficinas operativas a nivel nacional.

***Responsabilidad:***La COOPCCP será de responsabilidad limitada a su capital social; la responsabilidad personal de sus socios estará limitada al capital que aportaren a la entidad.

***Duración:***La COOPCCP será de duración ilimitada, sin embargo, podrá disolverse y liquidarse por las causas y el procedimiento previstos en la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

***Objeto Social:***La cooperativa tendrá como objeto social principal realizar operaciones de intermediación financiera y servicios financieros, así como actos de responsabilidad social con sus socios y previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros, con sujeción a la normativa aplicable.

La COOPCCP podrá realizar actividades complementarias ya sea de un grupo, sector o clase distinto de cooperativas, mientras sean directamente relacionadas con el objeto social señalado y no se halle expresamente prohibido por la Ley y la normativa vigente.

La COOPCCP es abierta, lo que significa que se ceñirá a las disposiciones



diferenciadas que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria emitirá para ellas.

**Actividades:** La cooperativa podrá efectuar todo acto o contrato lícito, tendiente al cumplimiento de su objeto social, especialmente, los siguientes:

- Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizados;
- Otorgar préstamos a sus socios;
- Efectuar servicios de caja y tesorería;
- Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
- Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
- Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
- Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
- Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
- Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales;

En general podrá realizar todas las operaciones que establecen la Ley, teniendo la obligación de obtener las autorizaciones previas de la Superintendencia, cuando así lo establezcan las normas aplicables.

Adicionalmente, podrá efectuar las actividades complementarias que le fueren autorizadas por la Superintendencia.

## 1.6 FILOSOFÍA CORPORATIVA.

### 1.6.1 Misión.

“Crear soluciones financieras con función social, para el bienestar de nuestros socios”. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda)

### 1.6.2 Visión.

“Ser una Cooperativa líder en su segmento en el mercado ecuatoriano. Mantendremos siempre un comportamiento de mejora a los sectores más vulnerables, con responsabilidad social y protección del entorno, para apoyar en la generación de empleo, desarrollo de emprendedores y elevar el nivel de vida de nuestros socios.

Lo alcanzaremos a través de mantener una amplia red de productos y servicios integrados, ejecutados con procesos efectivos y con calidad de servicio, utilizaremos tecnología globalizada, desarrollaremos un empoderamiento en nuestro personal y mantendremos siempre nuestra cobertura nacional y presencia en países con alta población de ecuatorianos. El cumplimiento de nuestra visión nos permitirá merecer alta evaluación en la calificación de riesgo de la entidad”. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda).

### **1.6.3 Valores.**

- Código de buena conducta.
- Constancia.
- Disciplina.
- Honestidad.
- Lealtad.
- Responsabilidad.

### **1.6.4 Principios Cooperativos.**

La cooperativa, en el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y las prácticas de buen gobierno cooperativo que constarán en el Reglamento Interno, cumplirá con los siguientes principios universales del cooperativismo:

- Membrecía abierta y voluntaria;
- Control democrático de los miembros;
- Participación económica de los miembros;
- Autonomía e independencia;
- Educación, formación e información;
- Cooperación entre cooperativas;
- Compromiso con la comunidad;

La COOPCCP hace suyo el principio del Buen Vivir, la solidaridad, la autogestión, la ayuda mutua y el compromiso social.

La cooperativa no concederá privilegios a ninguno de sus socios, ni aún a pretexto de ser directivo, fundador o benefactor, ni los discriminará por razones de género, edad, etnia, religión o de otra naturaleza.

#### 1.7 ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONAL.

El manual orgánico y funcional de la COOPCCP Cooperativa Financiera, constituye un instrumento administrativo que determina la forma como se encuentra organizada la Institución para el cumplimiento de su misión, visión de futuro y objetivos estratégicos.

La Estructura Orgánica y Funcional de la COOPCCP Cooperativa Financiera, está integrada por los siguientes niveles:

- DIRECTIVO
- EJECUTIVO
- ASESORÍA Y CONTROL
- APOYO
- CREADOR DE VALOR

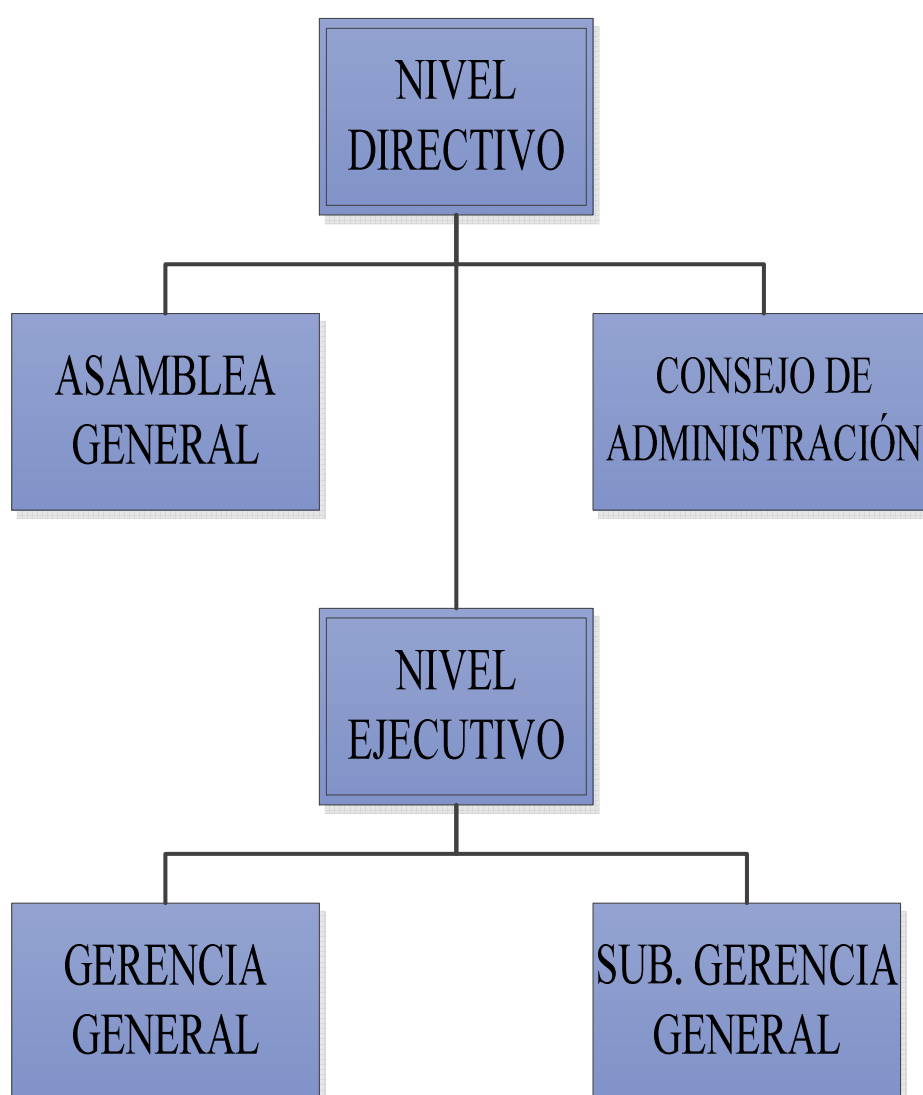
Para una adecuada administración de los riesgos propios de la intermediación financiera, que permita que la toma de decisiones sea participativa y colegiada, se ha establecido en la estructura organizacional los siguientes Comités:

- DE ÉTICA
- DE RIESGOS
- DE AUDITORÍA
- DE CRÉDITO
- COMISIÓN DE CALIFICACIÓN DE ACTIVOS DE RIESGO

Los comités estarán integrados y actuarán de acuerdo a lo establecido en los Reglamentos de creación y ámbitos de acción.

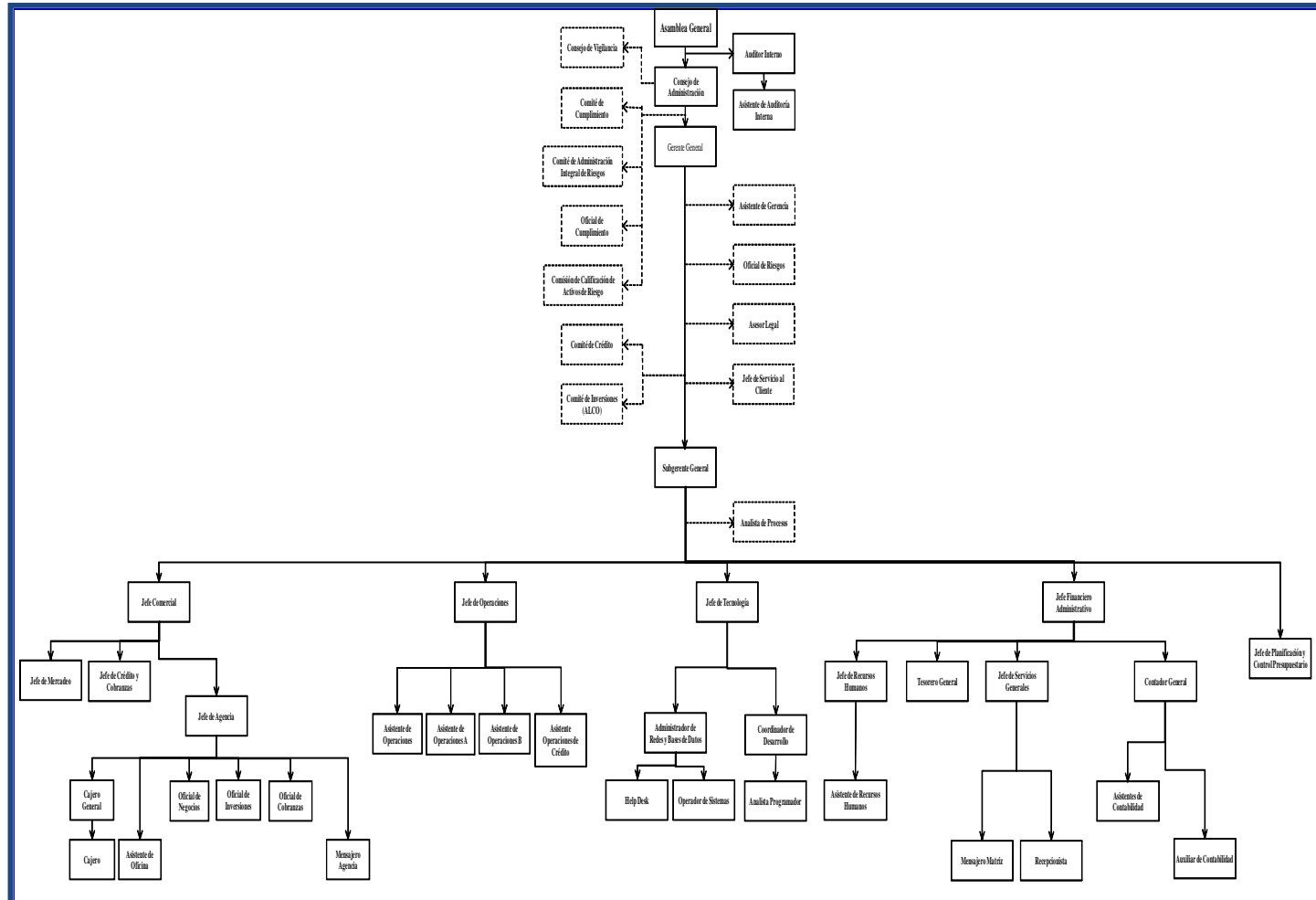
Las actividades relacionadas con el direccionamiento estratégico que orientan la gestión de la Organización mediante el establecimiento de políticas, directrices y normas; se enmarcan bajo la siguiente estructura funcional:

**GRÁFICO N° 1.2 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.**



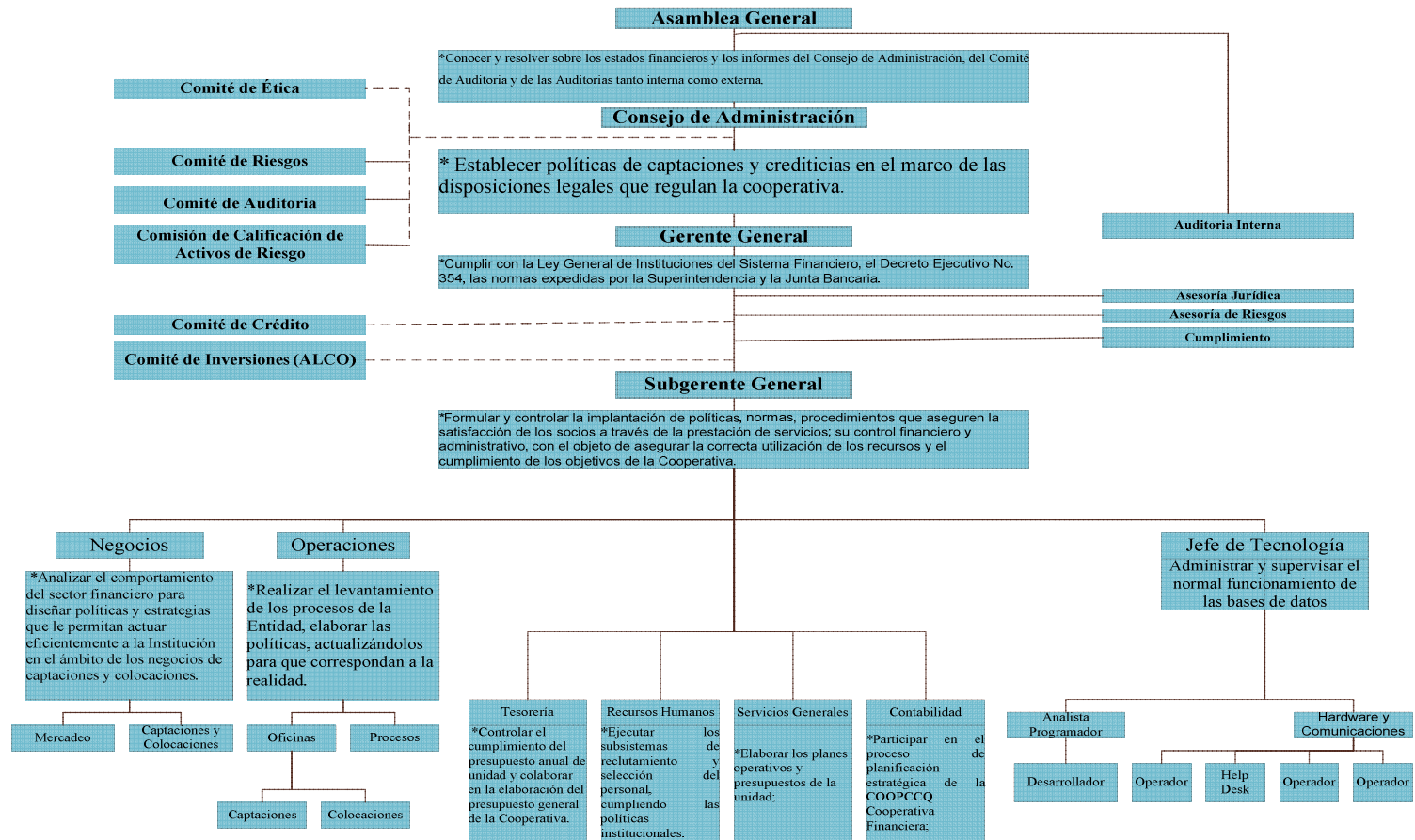
**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda.  
**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

**GRÁFICO N° 1.3 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.**



**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda.  
**ELABORADO POR:** Comité COOPCCP.

### GRÁFICO N° 1.4 ORGANIGRAMA FUNCIONAL.



**FUENTE:**Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda.  
**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

### **1.7.1 Detalle de Funciones.**

De acuerdo a los procesos y procedimientos de la cooperativa que se encuentran totalmente aprobados.

#### *1.7.1.1 Nivel Directivo.*

#### **ASAMBLEA GENERAL.**

##### MISIÓN

Orientar la acción de la Institución a partir de la misión, visión y los objetivos estratégicos; decidir sobre el destino de la institución, ámbito de acción, ampliación o disolución y el destino de sus bienes.

##### FUNCIONES

- Conocer y resolver sobre los estados financieros y los informes del Consejo de Administración, del Comité de Auditoría y de las Auditorías tanto interna como externa;
- Reglamentar y fijar el pago de dietas y cualquier otro beneficio para los miembros del Consejo de Administración;
- Analizar y aprobar el Reglamento de Elecciones de la Cooperativa y someterlo a la aprobación de la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- La demás funciones y atribuciones indicadas en la Ley.
- Conocer y aprobar los informes de actividades y económico del Comité Electoral.

#### **CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.**

##### MISIÓN



Asegurar una gestión técnica y su orientación hacia enfoques modernos que garanticen el cumplimiento de la misión, visión y los objetivos estratégicos, mediante la promulgación y control de directrices, políticas, planes estratégicos, normativa interna, procedimientos – procesos, regulaciones o resoluciones dentro de su ámbito de acción.

## FUNCIONES

- Aprobar las solicitudes de crédito de los vocales del Consejo de Administración, de los miembros de los comités, del gerente general, de los demás funcionarios vinculados de la cooperativa y de las personas vinculadas de acuerdo a los criterios constantes en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y en la normatividad aprobada por la Superintendencia o la Junta Bancaria. El informe sobre el estado de dichos créditos será puesto en conocimiento del organismo de control cuando éste lo solicite;
- Establecer políticas de captaciones y crediticias en el marco de las disposiciones legales que regulan la cooperativa.
- Implementar acciones de responsabilidad social en coordinación con otros entes, en procura del desarrollo de la entidad y del sistema cooperativo.
- Aprobar la estructura administrativa de la Cooperativa.
- Conocer, aprobar, reformar, cumplir y aplicar las normas y políticas establecidas en el Manual para prevenir en el lavado de dinero.

### *1.7.1.2 Nivel Ejecutivo.*

## **GERENCIA GENERAL**

### MISIÓN

Dirigir y administrar la COOPCCP Cooperativa Financiera, cumplir la misión, visión, valores y objetivos institucionales, en el marco de las estrategias y resoluciones fijadas por la Asamblea General, el Consejo de Administración, y los deberes y atribuciones señalados en los Estatutos.

#### **FUNCIONES**

- Cumplir con la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, el Decreto Ejecutivo No. 354, las normas expedidas por la Superintendencia y la Junta Bancaria;
- Previa autorización del Consejo de Administración podrá delegar o revocar mediante poder especial, ciertas funciones a él asignadas a otros funcionarios de la cooperativa a fin de realizar determinadas operaciones específicas y para asuntos judiciales conferir la autorización respectiva para efectos de la procuración judicial.

#### **SUBGERENCIA GENERAL.**

#### **MISIÓN**

Cumplir la misión, visión, valores y objetivos institucionales, en el marco de las estrategias y resoluciones fijadas por la alta administración; dirigir y administrar las áreas bajo su dirección, contribuir en la prestación oportuna y eficaz de los productos y servicios financieros de la COOPCCP Cooperativa Financiera, para lograr plena satisfacción de las expectativas de clientes, el crecimiento en el volumen de operaciones; y el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos establecidos.

#### **FUNCIONES**

- Subrogar al Gerente General en sus funciones de acuerdo a lo establecido en las

Normas y Estatuto Social.

- Formular y controlar la implantación de políticas, normas, procedimientos que aseguren la satisfacción de los socios a través de la prestación de servicios; su control financiero y administrativo, con el objeto de asegurar la correcta utilización de los recursos y el cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa;
- Dirigir la gestión administrativa, financiera, negocios y operativa de la Cooperativa, velando la observancia de la ley, reglamentos y regulaciones de la Cooperativa, los niveles de riesgo establecidos,

### 1.7.1.3 Nivel de Asesoría y Control

En relación con el Control Integral de la gestión y que aseguran el cumplimiento de las leyes, normas y procedimientos; está integrado por:

#### GRÁFICO N° 1.5 NIVEL DE ASESORÍA Y CONTROL.



**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda.  
**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

#### **ASESORÍA JURÍDICA.**

MISIÓN

Procurar la correcta aplicación de las normas legales, a través de la prestación permanente de asesoría de carácter legal para orientar las decisiones y acciones relativas a la misión institucional; absolver consultas y elaborar documentación sobre asuntos legales en general, contractuales y laborales; ejercer la defensa de los intereses de la COOPCCP Cooperativa Financiera en los juicios en los que interviene como actor o demandado.

#### FUNCIONES

- Participar en el proceso de planificación estratégica de la COOPCCP Cooperativa Financiera;
- Elaborar los planes operativos y presupuestos de la unidad;
- Brindar asesoría legal, absolver y emitir criterios sobre las consultas de carácter legal a las diferentes áreas de la COOPCCP Cooperativa Financiera;
- Elaborar o revisar y emitir su criterio sobre todo tipo de poderes, contratos y otros instrumentos jurídicos de diversa naturaleza relacionados con las actividades de la Cooperativa;
- Ejercer la procuración judicial e intervenir en procesos, así como supervisarlos cuando se encuentren bajo la responsabilidad de abogados externos;

#### **ASESORÍA DE RIESGOS**

#### MISIÓN

Diseñar e implementar los sistemas de gestión de riesgos de mercado, liquidez, crédito y operacionales; y, los sistemas de control de las operaciones, a fin de minimizar la eventualidad de pérdidas en las operaciones de la Cooperativa.

#### FUNCIONES

- Elaborar los planes operativos y presupuesto de la unidad;
- Efectuar estudios y recomendar a la Gerencia General las políticas para la gestión de riesgos de mercado, liquidez, crédito y operacionales de la institución;
- Diseñar y presentar a la Gerencia General las metodologías y procesos para identificar, medir, controlar/mitigar y monitorear los riesgos de liquidez, mercado, crédito y operacionales asumidos por la Cooperativa;
- Supervisar el cumplimiento de los límites de exposición al riesgo y los niveles de autorización dispuestos en las diferentes operaciones de la Cooperativa;

### **AUDITORÍA INTERNA**

#### MISIÓN

Brindar asesoría, independiente y objetiva, con valor agregado y dirigida a asegurar la corrección de las operaciones financieras y administrativas de la COOPCCP Cooperativa Financiera, de manera que aseguren el cumplimiento de la Ley, reglamentos y demás normativa, las disposiciones de los órganos de gobierno y administración de la Cooperativa. Ayudar al cumplimiento de los objetivos institucionales, brindando asesoría preventiva y un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del control y los procesos organizacionales presentes y futuros.

#### FUNCIONES

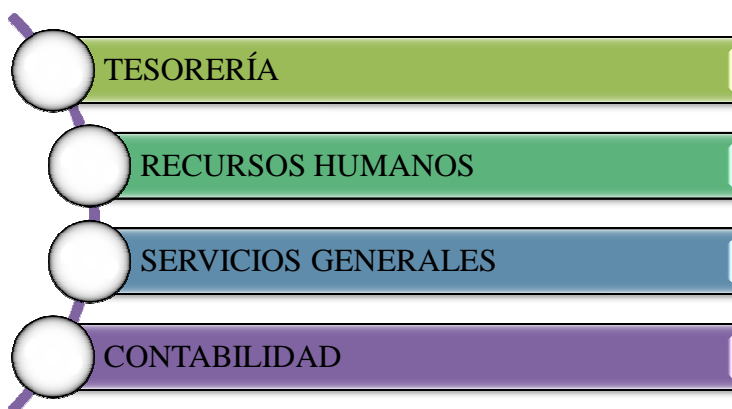
- Elaborar el plan anual de Auditoría Interna a ejecutarse en la Cooperativa durante el ejercicio económico; y remitirlo a SBS en los formatos y fechas establecidas por el Organismo de Control.
- Vigilar en cualquier tiempo las operaciones de la institución;
- Comprobar la existencia y el adecuado funcionamiento de los sistemas de control

interno, con el propósito de proveer una garantía razonable en cuanto al logro de los objetivos de la institución; la eficiencia y eficacia de las operaciones; salvaguarda de los activos; una adecuada revelación de los estados financieros; y, el cumplimiento de las políticas y procedimientos internos, leyes y normas aplicables;

#### ***1.7.1.4 Nivel de Apoyo.***

Existen áreas requeridas para la gestión y control de los Recursos Humanos, Financieros, Tecnológicos y bienes necesarios para la entrega de los servicios demandados por los usuarios de acuerdo a la Misión Institucional; y conforman:

**GRÁFICO N° 1.6 NIVELES DE APOYO.**



**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda.  
**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

#### **TESORERÍA.**

#### MISIÓN

Implementar las políticas de gestión financiera y administración de los recursos financieros, la administración de la liquidez, para lograr el eficiente uso y disponibilidad de los recursos financieros en función de las necesidades de la Cooperativa.

#### FUNCIONES

- Participar en el proceso de planificación estratégica de la COOPCCP Cooperativa Financiera;
- Elaborar los planes operativos y presupuestos de la unidad;
- Controlar el cumplimiento del presupuesto anual de unidad y colaborar en la elaboración del presupuesto general de la Cooperativa;
- Participar en el diseño, implementación y mejoramiento de las normas, políticas y procedimientos relacionados con las operaciones de la unidad.

### **RECURSOS HUMANOS.**

#### MISIÓN

Contribuir a que la COOPCCP Cooperativa Financiera cuente con un equipo humano competente, eficiente, efectivo, comprometido y capaz de generar procesos de cambio y asumir responsabilidades que contribuyan al logro de los objetivos institucionales y la satisfacción del servicio de los socios, mediante la implantación y supervisión de políticas, normas y procedimientos de administración del recurso humano.

#### FUNCIONES

- Elaborar los planes operativos y presupuestos de la unidad;
- Ejecutar los subsistemas de reclutamiento y selección del personal, cumpliendo las políticas institucionales;
- Evaluar y proponer las políticas y mecanismos de clasificación y valoración de puestos, evaluación del desempeño y administración de remuneraciones;
- Desarrollar y proponer políticas para retener y desarrollar el talento humano, a fin de incrementar la productividad de la gestión institucional y los niveles de

satisfacción laboral;

### **SERVICIOS GENERALES.**

#### MISIÓN

Administrar de manera eficiente los bienes, recursos materiales y servicios de la COOPCCP Cooperativa Financiera; proveer de manera oportuna los bienes, suministros y materiales a las diferentes áreas de la institución, controlando y procurando la optimización de su uso. Velar por el cumplimiento de la normativa de transparencia del consumidor.

#### FUNCIONES

- Elaborar los planes operativos y presupuestos de la unidad;
- Coordinar la elaboración el plan anual de adquisiciones (activos fijos, materiales, insumos, etc.), en base a la evaluación y consolidación de las necesidades planteadas por las diferentes áreas de la COOPCCP Cooperativa Financiera;
- Recomendar políticas, estrategias, normas y procedimientos para el adecuado manejo y control de los recursos materiales de la COOPCCP Cooperativa Financiera;
- Asesorar en los procesos de adquisición de bienes de manera que se cumpla con lo establecido en las leyes, procedimientos y reglamentos internos;

### **CONTABILIDAD.**

#### MISIÓN

Procesar y proveer a la Institución informaciones financieras, contables y presupuestarias para la toma de decisiones al nivel directivo y ejecutivo, así como



asegurar el cumplimiento de la normativa contable y de control interno contenidas en leyes, reglamentos y otros instrumentos expedidos por autoridad competente.

## FUNCIONES

- Participar en el proceso de planificación estratégica de la COOPCCP Cooperativa Financiera;
- Elaborar los planes operativos y presupuestos de la unidad;
- Participar en la elaboración del Presupuesto General de la COOPCCP Cooperativa Financiera, mediante la consolidación de los presupuestos presentados por las coordinaciones y unidades administrativas, abarcando el presupuesto de ingresos y gastos;

### 1.7.1.5 Nivel Creador de Valor.

Son las áreas que aseguran la entrega de los servicios conforme a los requerimientos del cliente, lo cual garantiza su satisfacción; estas áreas son:

#### GRÁFICO N° 1.7NEGOCIOS.



**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda.

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

#### NEGOCIOS.

## MISIÓN

Garantizar la eficiente evolución de los productos y servicios financieros de la Cooperativa para contribuir en el cumplimiento de los objetivos estratégicos y el crecimiento sostenido de la institución. Mediante: la ejecución y control de las políticas, procedimientos, planes y programas de captación de recursos del público y la concesión y recuperación del crédito; la gestión del crédito dentro de los márgenes de riesgo establecidos; el desarrollo de nuevos productos financieros, asegurando el mantenimiento y satisfacción integral de los socios de la COOPCCP Cooperativa Financiera.

#### FUNCIONES

- Analizar el comportamiento del sector financiero para diseñar políticas y estrategias que le permitan actuar eficientemente a la Institución en el ámbito de los negocios de captaciones y colocaciones;
- Desarrollar un sistema integral de actividades comerciales orientado a los socios, con la finalidad de planear, promover y distribuir los productos y servicios de la Cooperativa en los mercados meta para alcanzar los objetivos estratégicos;
- Comercializar los productos y servicios financieros de la Cooperativa, brindando la mejor atención y procurando la satisfacción integral de los socios;
- Definir y revisar las metodologías y procedimientos para los procesos de análisis, resolución y recuperación de crédito y capacitar para su aplicación al personal de las oficinas de la Cooperativa;

#### **MERCADEO.**

#### MISIÓN

Asegurar que la COOPCCP Cooperativa Financiera cuente con un mercado permanente y en crecimiento, que se base en la gestión competente, eficiente, efectiva y comprometida del equipo humano, capaz de generar procesos de cambio, asumir responsabilidades que contribuyan al logro de los objetivos institucionales y la satisfacción de los socios, mediante el desarrollo de nuevos productos y la innovación de los productos y servicios existentes.

## FUNCIONES

- Establecer nichos de mercado, que se encuentren estructurados por variables que afecten a las decisiones de los socios y estrategias para mantenerlos o captarlos según los intereses de la Institución;
- Mantener información actualizada sobre el comportamiento del mercado, en variables tales como oferta, demanda, participación en el mercado, proyecciones, amenazas y oportunidades de mercado;
- Elaborar estadísticas y analizar la información para ser presentados al Área de Negocios con las conclusiones y recomendaciones que ameriten en función de los intereses de la Institución.
- Coordinar que la imagen institucional y la de sus productos y servicios sea compatible con los servicios existentes y los lineamientos establecidos en el plan estratégico;

## **COLOCACIONES.**

## MISIÓN

Garantizar el óptimo desempeño de los productos financieros de la COOPCCP Cooperativa Financiera, mediante la ejecución de estrategias, el control de las políticas, procedimientos, planes y programas de los diferentes productos y servicios;

la gestión del crédito; y, el fortalecimiento de las actividades comerciales orientadas a los usuarios, asegurando la satisfacción integral de los socios de la Cooperativa.

## FUNCIONES

- Analizar el comportamiento del sector financiero para proponer políticas y estrategias que le permitan desarrollar nuevos productos y el mejoramiento de los negocios de captaciones y colocaciones;
- Participar en las instancias resolutorias de crédito que le correspondan de acuerdo a los reglamentos de la Cooperativa;
- Evaluar y proponer mejoras a las metodologías y procedimientos para los procesos de análisis, resolución y recuperación de crédito y capacitar para su aplicación al personal de las Oficinas;

## OPERACIONES.

**GRÁFICO N° 1.8 OPERACIONES.**



**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda.

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

## MISIÓN

Brindar un adecuado soporte operativo en la prestación de los productos financieros de la Cooperativa y en general en los negocios institucionales, contribuyendo de esta manera a la satisfacción de los usuarios y al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Cooperativa.

## FUNCIONES

- Realizar el levantamiento de los procesos de la Entidad, elaborar las políticas, actualizándolos para que correspondan a la realidad.
- Organizar y controlar los procesos de registro y digitalización de firmas por apertura de cuentas de nuevos socios;
- Organizar y controlar la prestación del servicio de cajas de la Institución y de las actividades de compensación;
- Verificación, y cuadro de la transaccionalidad de la Cooperativa.
- Organizar, coordinar y controlar todos los procesos operativos de las Oficinas de la Institución;

### **TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN.**

#### FUNCIONES:

- Implementación de servicios y aplicaciones.
- Administración de la Infraestructura de Tecnologías de Información.
- Soporte a Usuarios.




#### **GRÁFICO N° 1.9 TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN.**



**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda.  
**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

## 1.8 PRODUCTOS Y SERVICIOS.



TABLA N° 1.1 TIPO DE PRODUCTOS DE CAPTACIONES.

PRODUCTO	SUBPRODUCTO	DETALLE
CAPTACIONES:	<b>Ahorro a la vista.</b> 	Beneficios <ul style="list-style-type: none"> <li>•Dinero con la mayor seguridad financiera</li> <li>•Disponibilidad inmediata de sus ahorros</li> <li>• Sus ahorros le sirven como encaje para cualquier línea de crédito</li> <li>• Seguro exequial por \$3 dólares al año (opcional).</li> </ul>
	<b>Ahorro Futuro.</b> 	Beneficios <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejor tasa del mercado y a menor riesgo Calificación de Riesgos BBB+</li> <li>• Cobertura a nivel nacional: Costa, Sierra, Oriente y Galápagos</li> <li>• Aperture su cuenta desde los 20 dólares en adelante</li> <li>• Plazos de ahorro mínimo de 1 a 3 años/5años/7años y más de 10 años.</li> <li>• Capitalización mensual de intereses en la cuenta de ahorro del socio.</li> <li>• Servicio exequial por \$3 dólares al año (OPCIONAL).</li> </ul>
	<b>Depósito a Plazo Fijo.</b> 	Beneficios <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobertura a nivel nacional: Costa, Sierra, Oriente y Galápagos</li> <li>• Inversiones desde los 100 dólares en adelante</li> <li>• Plazos de 30 días.</li> <li>• Servicio exequial por \$3 al año (OPCIONAL)</li> <li>• Acceso a créditos directos y seguro de desgravamen.</li> </ul>

**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda.

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.


TABLA N° 1.2 TIPO DE PRODUCTOS DE COLOCACIONES.

PRODUCTO	SUBPRODUCTO	DETALLE
COLOCACIONES:	<p style="text-align: center;"><b>Crédito de consumo.</b></p> 	<p>Crédito orientado a la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios de personas naturales asalariados o con rentas fijas.</p> <p><b>Subproductos</b>  <b>Crédito alivio:</b> de 100 hasta 3000, plazo máximo 12 meses con un garante.  <b>Crédito ordinario:</b> de 1501 hasta 8.500, plazo máximo 24 meses con dos garantes o uno de acuerdo a su respaldo patrimonial y capacidad de pago.  <b>Crédito especial:</b> de 8.501 hasta 45.000, plazo máximo 60 meses con garantía Real (Hipotecaria o prenda más un garante)</p>
	<p style="text-align: center;"><b>Microcrédito.</b></p> 	<p>Crédito orientado a personas naturales que tienen una actividad económica independiente (micro empresas) de comercio, producción o servicios.</p> <p><b>Subproductos</b>  <b>Crédito alivio:</b> de 100 hasta 3500, plazo máximo 12 meses con un garante  <b>Crédito ordinario:</b> de 1501 hasta 8.500, plazo máximo 18 meses con dos garantes o uno de acuerdo a su respaldo patrimonial y capacidad de pago.  <b>Crédito especial:</b> de 8.501 hasta 45.000, plazo máximo 60 meses con garantía Real (Hipotecaria, o prenda más un garante)</p>

**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda.

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema

TABLA N° 1.2.1 TIPO DE PRODUCTOS DE COLOCACIONES.


PRODUCTO	SUBPRODUCTO	DETALLE
COLOCACIONES	<p data-bbox="660 831 948 864"><b>Crédito de Vivienda.</b></p> 	<p data-bbox="1011 356 1358 725">Crédito orientado a la compra de vivienda nueva o usada, construcción y/o remodelación de vivienda a personas naturales asalariadas (empleados públicos o privados), rentistas</p> <p data-bbox="1011 734 1358 981"><b>Subproductos</b> <b>Crédito especial:</b> de 8.501 hasta 45.000, plazo máximo 60 meses con garantía Real (Hipotecaria).</p> <p data-bbox="1011 990 1358 1191"><b>Vivienda COOPCCP:</b> D e \$ 1.000,00 hasta \$ 45.000,00 hasta 7 años plazo a socios, garantía Real (Hipotecaria)</p> <p data-bbox="1011 1200 1358 1527"><b>Vivienda redescuento IESS:</b> De \$ 3.000,00 hasta \$ 70.000,00 hasta 20 años plazo a socios previa PRE calificación del IESS por el monto solicitado, garantía Real (Hipotecaria)</p> <p data-bbox="1011 1536 1358 1738"><b>Vivienda redescuento BEV:</b> De \$ 3.000,00 hasta \$ 42.000,00 hasta 10 años plazo, garantía Real (Hipotecaria)</p>

**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda.

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.




TABLA N° 1.2.2 TIPO DE PRODUCTOS DE COLOCACIONES.

PRODUCTO	SUBPRODUCTO	DETALLE
COLOCACIONES:	<p><b>Crédito Comercial.</b></p> 	<p>Crédito orientado a financiar capital de trabajo y/o compra de activos de personas jurídicas (empresas).</p> <p><b>Subproductos</b></p> <p><b>Crédito alivio:</b> de 100 hasta 1500, plazo máximo 12 meses con un garante</p> <p><b>Crédito ordinario:</b> de 1501 hasta 8.500, plazo máximo 24 meses con dos garantes o uno de acuerdo a su respaldo patrimonial y capacidad de pago.</p> <p><b>Crédito especial:</b> de 8.501 hasta 35.000, plazo máximo 36 meses con garantía Real (Hipotecaria, o prenda más un garante)</p>

**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda.

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.





TABLA N° 1.3 TIPO DE SERVICIOS.

	COMPLEMENTOS	DETALLE
SERVICIOS	<p><b>Acreditación a nómina.</b></p> 	<p>La COOPCCP realiza la acreditación de nómina para los funcionarios de empresas que lo requieran, sin costo. A través de este servicio se puede realizar descuentos y pagos de una manera fácil e instantánea.</p>

**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda.

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.




TABLA N° 1.3.1 TIPO DE SERVICIOS.

	COMPLEMENTOS	DETALLE
<b>SERVICIOS</b>	<p><b>Servicio Exequial.</b></p> 	<p>La COOPCCP preocupada por su bienestar y la de su familia le ofrece servicios exequiales completos, para facilitar esos momentos tan difíciles en el caso de muerte de alguno de nuestros socios o sus familiares. El afiliado tiene cobertura a partir de 1 a 70 años de edad.</p> <p>En caso de fallecimiento el socio que adquirió el servicio a través de la COOPCCP, tendrá cubiertos los gastos.</p>
	<p><b>Seguro de Desgravamen.</b></p> 	<p>Al realizar créditos en la COOPCCP, los socios obtienen seguro de vida en caso de muerte del titular del crédito o de su cónyuge o incapacidad total y permanente.</p> <p><b>BENEFICIOS.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los beneficiarios del seguro reciben la diferencia entre el monto del crédito y el saldo adeudado más \$600.00 dólares.</li> </ul>
	<p><b>Tarjeta de Débito.</b></p> 	<p>A través de la tarjeta de débito COOPCCP, los socios se integran a la red del Banco Bolivariano y 1,500 cajeros Banred a nivel nacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio los 365 días del año, las 24 horas del día.</li> <li>• Consultas de movimientos de sus cuentas.</li> <li>• Pago de servicios (luz, agua, teléfono, colegios).</li> <li>• Compra de tiempo aire de telefonía celular.</li> </ul>
	<p><b>Transferencias.</b></p> 	<p><b>BENEFICIOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fácil acceso para el envío.</li> <li>• El socio podrá retirar su transferencia en cualquiera de nuestras 16 oficinas a nivel nacional.</li> <li>• A nuestro servicio pueden acceder socios y no socios de la COOPCCP.</li> <li>• El sistema que maneja COOPCCP mantiene una total confidencialidad y seguridad en el envío y manejo de información.</li> </ul>

**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda.

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

**TABLA N° 1.3.2 TIPO DE SERVICIOS.**

	COMPLEMENTOS	DETALLE
<b>SERVICIOS</b>	<p style="text-align: center;"><b>Remesas.</b></p> 	<p><b>BENEFICIOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Fácil acceso para el envío.</li> <li>•El socio o cliente podrá retirar su remesa en cualquiera filial de las remesadoras.</li> <li>•A nuestro servicio pueden acceder socios y no socios de la COOPCCP.</li> <li>•El sistema que maneja la Cooperativa mantiene total confidencialidad y seguridad en el envío y manejo de información.</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>Bono de la Vivienda.</b></p> 	<p>Nuestra entidad es calificada para otorgar créditos a través del Bono de la Vivienda y el Bono de desarrollo Humano.</p>
	<p style="text-align: center;"><b>SOAT.</b></p> 	<p>Los propietarios de vehículos automotores que circulen en el país deberán contar con el Seguro Obligatorio para Accidentes de Tránsito (SOAT), para lo cual cuentan con tres meses a partir del 2 de enero de 2008 y cumplido el año realizar la renovación.</p>

**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda.

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

## 1.9 UBICACIÓN GEOGRÁFICA.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda., a la fecha cuenta con 15 agencias a nivel Nacional, Red de CONECTA y Servipagos a nivel Nacional.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda., son los únicos con presencia en las cuatro regiones del Ecuador: Costa - Sierra-Oriente- Galápagos.

**TABLA N° 1.UBICACIÓN DE LAS AGENCIAS.**

<b>Región.</b>	<b>Agencia</b>	<b>Dirección</b>	<b>Sector</b>
<b>COSTA</b>	Bahía de Caráquez	Aguilera N° 110 entre Malecón y Bolívar	Centro
	Guayaquil	Víctor Manuel Rendón 303 y Pedro Carbo	Centro
	Manta	Av. 2 No. 1047 entre calles 10 y 11, Edf. Cámara de Comercio de Manta planta Baja.	Centro
	Milagro	Chile No. 217 y García Moreno esq. (Edf. Cámara de Comercio de Milagro)	Centro
	Pedernales	Av. García Moreno 601 entre calle González Suárez y Velasco	Centro
<b>SIERRA</b>	Loja	Bolívar N60. 06-91 y Colón	Centro
	Quito Centro	Chile OE2-44 y Venezuela, Centro Comercial Pasaje Arzobispal, local No. 12	Centro
	<b>Quito Matriz</b>	<b>Av. 10 de Agosto N34-115 y Atahualpa</b>	<b>Centro Norte</b>
	Quito Norte	Av. De la Prensa N47-157 y Jorge Páez (La Concepción)	Norte
	Quito Sur	Morán Valverde s/n y Rumichaca (Universidad Politécnica Salesiana)	Sur
	Tulcán	10 de Agosto y Olmedo Esq. (Parque Central)	Centro
<b>ORIENTE</b>	Lago Agrio	Av. Amazonas No.182 y 12 de Febrero Frente a Transportes Putumayo	Centro
<b>INSULAR-GALÁPAGO S.</b>	Isabela	Puerto Villamil: Av. Escaleras y Tero Real	Centro
	San Cristóbal	Puerto Baquerizo Moreno: Teodoro Wolf y Charles Darwin	Centro
	Santa Cruz	Puerto Ayora: Islaas Duncan y Gral. Rodríguez Lara, 2do.P, Barrio. La Alborada	Centro

**FUENTE:**Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda. (2009).  
Obtenido de <http://www.coopccp.com>

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

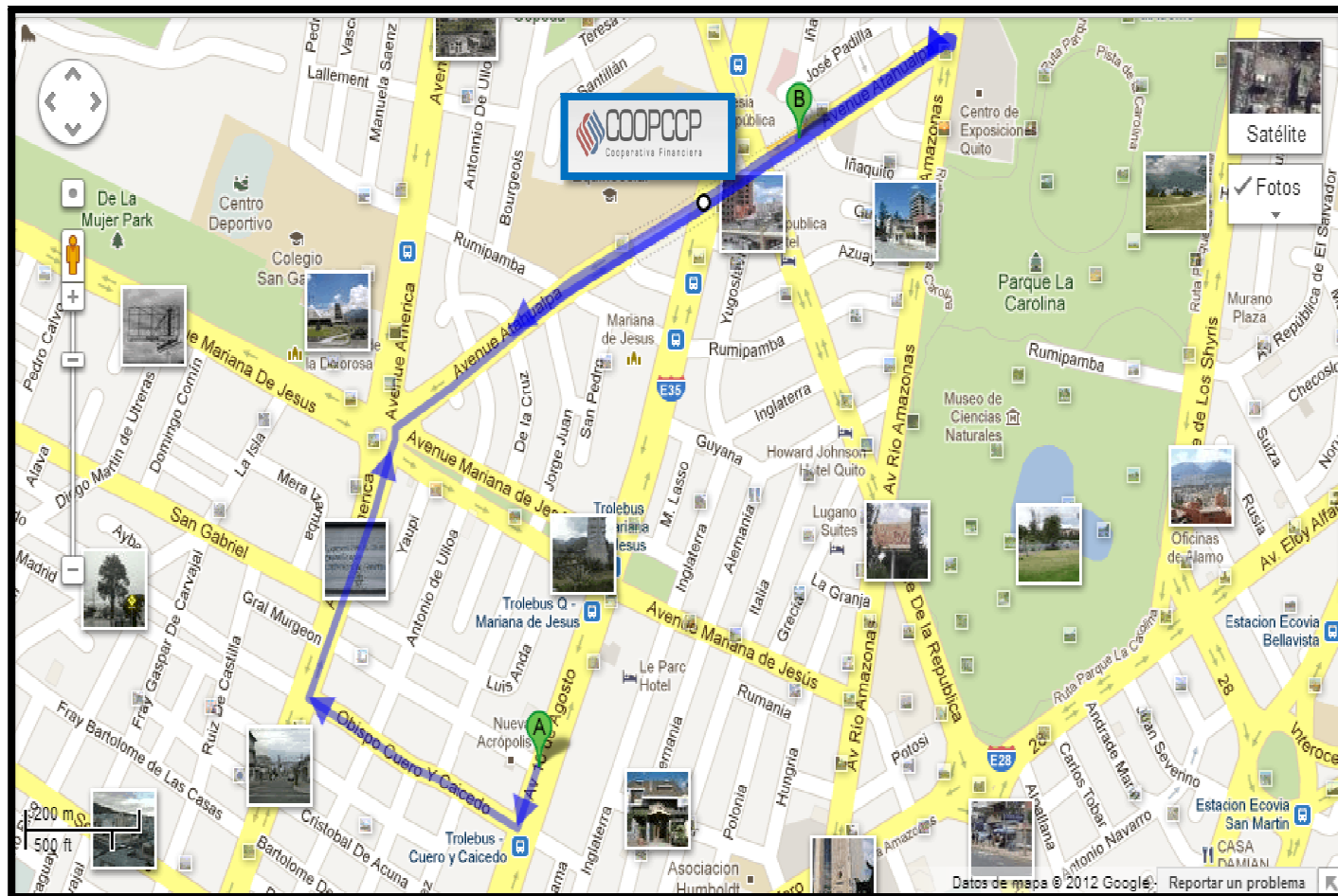
**GRÁFICO N° 1.10 UBICACIÓN GEOGRÁFICA POR REGIONES EN LAS QUE SE UBICA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CONSTRUCCIÓN,COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA.**



**FUENTE:**Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda. (2009).  
Obtenido de <http://www.coopccp.com>

**ELABORADO POR:** Comité COOPCCP.

**GRÁFICO N° 1.11 CROQUIS DE LA OFICINA PRINCIPAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CONSTRUCCIÓN, COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA.**



**FUENTE:**<http://maps.google.com.ec>

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

## **CAPÍTULO II.**

### **2 ANÁLISIS SITUACIONAL.**

En este capítulo se analizará la situación externa a la cual la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda., está expuesta, a fin de determinar los factores positivos y negativos que inciden en su gestión, a través del análisis del Macro y Micro Ambiente, así como Interno.

#### **2.1 ANÁLISIS DEL MACRO AMBIENTE.**

Es el estudio de factores externos que afectan a la entidad tales como: económicos, políticos, sociales y demás a fin de determinar el impacto de estos en el desarrollo de la Institución.

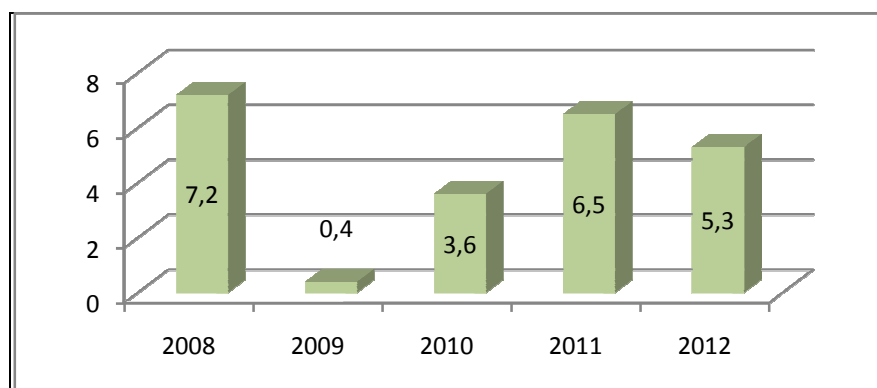
##### **2.1.1 Factores Económicos.**

###### *2.1.1.1 Producto Interno Bruto.*

“El producto Interno Bruto es el valor total de todos los bienes y servicios finales generados en un país. Es igual a la suma de los valores monetarios del consumo, la inversión bruta, las compras de bienes y servicios por parte del Estado y las exportaciones netas de un país durante un año determinado.”(Mocbón, F. (2000). Economía Teoría y Política. España: McGrawHill.).

La evolución del PIB desde el año 2008 hasta el año del 2012 se muestra a continuación en el Gráfico N°2.1.



**GRÁFICO N° 2.12 CRECIMIENTO DEL PIB NACIONAL (%)**

**FUENTE:** Banco Central del Ecuador.

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

A partir del año 2008 el PIB ha experimentado un crecimiento del 7,2%. Mientras que para el 2009 el PIB registró un crecimiento mínimo del 0,4%. Para el 2010 el crecimiento fue de 3,6%, y en el 2011 se ubicó en 6,5%, y finalizando en el 2012 en 5,3%.

Según el Banco Central del Ecuador este incremento responde a los factores de la economía y principalmente las actividades económicas entre las que se destacan como mejor desempeño las siguientes: acuicultura y pesca de camarón (4,7%); enseñanza, servicios sociales y de salud (4,4%); construcción (3,4%); alojamiento y servicios de comida 3,1%; correo y telecomunicaciones (2,8%).

**Conclusión:** A pesar de la caída del PIB al final del año 2009, en los años siguientes se mantiene una tendencia creciente, evidenciando el fortalecimiento de los sectores productivos lo que constituye una oportunidad para las Cooperativas de Ahorro y Crédito que atienden a estos sectores. El crecimiento del PIB, indica además, una mayor producción del sector de la construcción, comercio y producción, principales sectores a los cuales se dirigen las actividades de colocación de las cooperativas y fundamentalmente los servicios prestados por la COOPCCP.

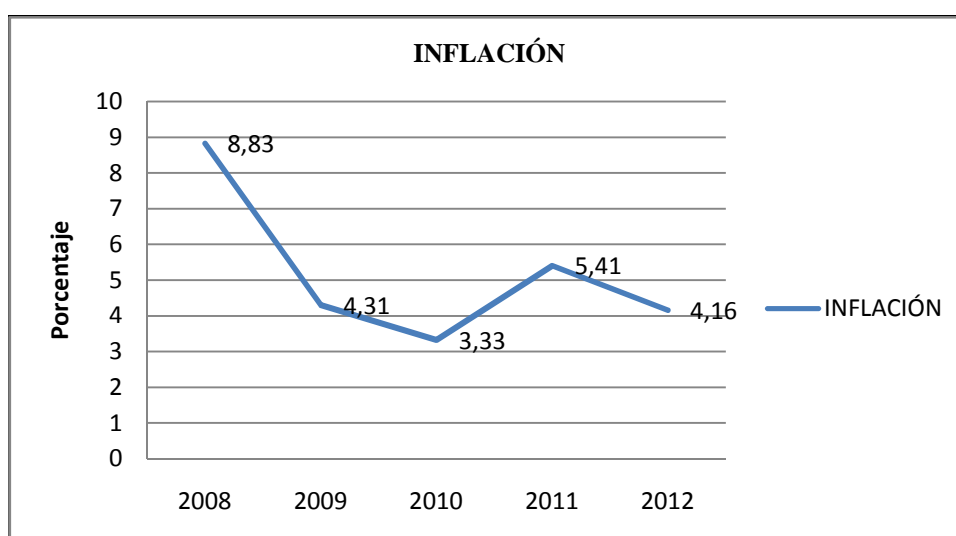
### 2.1.1.2 Inflación.

“La inflación es el proceso de crecimiento permanente y acelerado de los precios de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.”(Chiriboga L. , 2000, pág. 102).

En nuestro país la Institución del Estado encargada de medir o calcular la inflación es el Instituto de Estadísticas y Censos (INEC). “El INEC a través de una encuesta realizada en las principales ciudades del país sobre la evolución de los precios de un conjunto de bienes y servicios (alimentos, bebidas, vestido, transporte, vivienda, salud, educación, ect) que conforman la canasta básica, obtiene un promedio ponderado denominado Índice de Precios al Consumidor (IPC). Estos índices al relacionarlos entre sí, permiten determinar la magnitud del alza de los precios o tasa de inflación.” (Robles , J., & Robles , W. (2005). Elementos de Economía. Quito: Compugraf.).

La evolución de la Inflación desde el año 2008 hasta el año del 2012 se muestra en el Gráfico N° 2.2.

**GRÁFICO N° 13.2 EVOLUCIÓN DE LA INFLACIÓN**



**Fuente:** Banco Central del Ecuador

**Elaborado:** Gabriela Karina Vilema.

La inflación evoluciona de 8,83% en el 2008 a 4,16% en el 2012, siendo el 2010 el período con menos inflación de 3,33%.

**Conclusion:** La inflación representa una Amenaza ya que es una variable macroeconómica que afecta directamente en el incremento de los precios de los bienes y servicios, el aumento de los impuestos que son trasladados a los consumidores en la venta de los productos, las altas tasas de interés que encarecen el crédito y afectan a la producción de bienes y servicios, lo que puede ocasionar la disminución de la capacidad de pago de quienes tienen créditos sea con el Banco o Cooperativas, poniendo en peligro la liquidez y solvencia.

#### *2.1.1.3 Tasas de Interés.*

La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero. Al igual que el precio de cualquier producto, cuando hay más dinero la tasa baja y cuando hay escasez sube.

Existen 2 tasas de interés, entre estas: la tasa activa o de colocación que es la que reciben los intermediarios financieros de los demandantes por los préstamos otorgados. Esta siempre es mayor, porque la diferencia con la tasa de captación es la que permite al intermediario financiero cubrir los costos administrativos, dejando además una utilidad.

A continuación se presenta las tasas de interés activas y pasivas referenciales publicadas por el BCE vigentes al mes de enero del 2013. En la Tabla N°2.1 se detalla las tasas de interés.

**TABLA N° 2.5 TASAS DE INTERÉS ENERO 2013.**

<b>TASA DE INTERES ENERO 2013</b>			
<b>1. TASAS DE INTERES ACTIVAS EFECTIVAS VIFENTES.</b>			
<b>Tasas Referenciales</b>		<b>Tasas Máximas</b>	
Tasa Activa Efectiva Referencial para el segmento:	% anual	Tasa Activa Efectiva Máxima para el segmento:	% anual
Productivo Corporativo	8.17	Productivo Corporativo	9.33
Productivo Empresarial	9.53	Productivo Empresarial	10.21
Productivo PYMES	11.20	Productivo PYMES	11.83
Consumo	15.91	Consumo	16.30
Vivienda	10.64	Vivienda	11.33
Microcrédito Acumulación Ampliada	22.44	Microcrédito Acumulación Ampliada	25.50
Microcrédito Acumulación Simple	25.20	Microcrédito Acumulación Simple	27.50
Microcrédito Minorista	28.82	Microcrédito Minorista	30.50
<b>2. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS PROMEDIO POR INSTRUMENTO.</b>			
Tasas Referenciales	% anual	Tasas Referenciales	% anual
Depósitos a plazo	4.53	Depósitos de Ahorro	1.41
Depósitos monetarios	0.60	Depósitos de Tarjetahabientes	0.63
Operaciones de Reporto	0.24		
<b>3. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS REFERENCIALES POR PLAZO</b>			
Tasas Referenciales	% anual	Tasas Referenciales	% anual
Plazo 30-60	3.89	Plazo 121-180	5.11
Plazo 61-90	3.67	Plazo 181-360	5.65
Plazo 91-120	4.93	Plazo 361 y más	5.35
<b>4. OTRAS TASAS REFERENCIALES</b>			
Tasa Pasiva Referencial	4.53	Tasa Legal	8.17
Tasa Activa Referencial	8.17	Tasa Máxima Convencional	9.33
FUENTE: Boletín Mensual del BCE para Enero 2013.			
ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema			

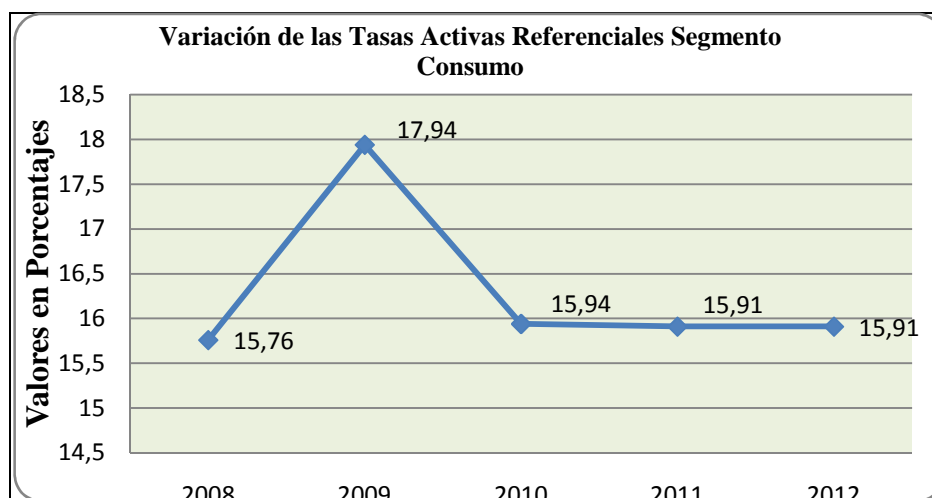
Para el caso de estudio, se analiza de manera exclusiva el Segmento de Consumo y Microcrédito, por ser los de mayor interés para la Cooperativa.

#### 2.1.1.3.1 Segmento de Consumo.

“Aquellas operaciones de crédito directo superiores a USD 1.500, otorgadas a personas naturales asalariadas, rentistas o trabajadores profesionales en libre ejercicio para adquirir bienes de consumo o pago de servicios.” (Base Legal: Regulación No. 184 del Directorio del - Banco Central del Ecuador. (2009). Obtenido de Regulación: [www.bce.fin.ec](http://www.bce.fin.ec)).

Las variaciones de las tasas de interés para el segmento de consumo son:

### GRÁFICO N° 2.14 VARIACIÓN DE LAS TASAS ACTIVAS REFERENCIALES SEGMENTO CONSUMO.



Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado: Gabriela Karina Vilema.

En el 2008 la tasa activa referencial para el segmento de consumo se ubicó al 15,76%; en 2009 hay un leve incremento de 2,18% puntos porcentuales; en 2010 disminuye nuevamente al 15,94%; manteniéndose estable en 2011 y 2012 con 15,91%.

**Conclusión:** La disminución de las tasas de interés de consumo en el período de análisis permiten a los socios acceder a este tipo de crédito, así como también generar mayor competitividad entre las instituciones financieras, en la colocación de sus productos de crédito. Adicionalmente genera un incentivo en la población a fin de acceder a créditos de consumo, microcréditos o similares, al tener bajas tasas de interés.

#### 2.1.1.3.2 Segmento de Microcrédito.

“Es todo crédito no superior a USD 20.000 concedido a un prestatario, sea una empresa constituida como persona natural o jurídica con un nivel de ventas inferior a USD 100.000, un trabajador por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de

producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero”(Base Legal: Regulación No. 184 del Directorio del - Banco Central del Ecuador. (2009). Obtenido de Regulación: [www.bce.fin.ec](http://www.bce.fin.ec))

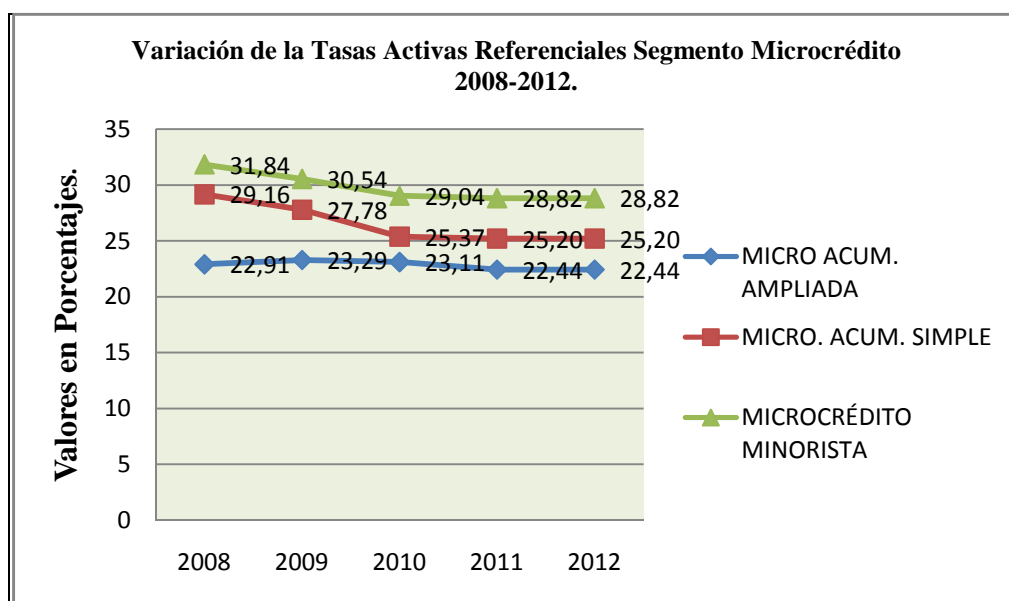
Para este tipo de operaciones el Banco Central del Ecuador, define los siguientes segmentos de crédito.

- “Microcrédito Minorista: Son aquellas operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcréditos a la institución financiera sea menor o igual a USD 3.000, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria”. (Base Legal: Regulación No. 184 del Directorio del - Banco Central del Ecuador. (2009). Obtenido de Regulación: [www.bce.fin.ec](http://www.bce.fin.ec))
- “Microcrédito de acumulación simple: Son aquellas operaciones de crédito, cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcréditos a la institución financiera sea superior a USD 3.000 y hasta USD 10.000, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas o ingresos anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria.” (Base Legal: Regulación No. 184 del Directorio del - Banco Central del Ecuador. (2009). Obtenido de Regulación: [www.bce.fin.ec](http://www.bce.fin.ec))
- “Microcrédito de acumulación ampliada: Son aquellas operaciones de crédito superiores a USD 10.000 otorgadas a microempresarios y que registran un nivel de ventas anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o un

grupo de prestatarios con garantía solidaria.” (Base Legal: Regulación No. 184 del Directorio del - Banco Central del Ecuador. (2009). Obtenido de Regulación: www.bce.fin.ec)

A continuación se presenta, en el gráfico N° 2.4, las variaciones de las tasas de interés de este segmento:

**GRÁFICO N° 2.15 VARIACIÓN DE LAS TASAS ACTIVAS REFERENCIALES SEGMENTO MICROCRÉDITO.**



**Fuente:** Banco Central del Ecuador

**Elaborado:** Gabriela Karina Vilema.

Las tasas activas referenciales correspondientes a Microcrédito Minorista son altas debido al costo operativo que estas tienen, por esta razón entre el 2008 y 2012, fluctuaron entre el 31,84% al 28,82% en la cual se aprecia un descenso de 3,02 puntos porcentuales en los últimos 5 años debido al fortalecimiento de las microfinanzas en el Ecuador.

Las tasas activas referenciales correspondientes a Microcrédito Acumulación Simple fluctuaron entre el 29,16% al 25,20% del año 2008 al 2012, con una disminución de 3,96 puntos porcentuales.

Las tasas activas referenciales correspondientes a Microcrédito Acumulación Ampliada se ubican en un 22,91% en el año 2008 y 22,44% en el año 2012 se mantienen constantes estos porcentajes.

**Conclusión:** El comportamiento que refleja el descenso de la tasa de interés activa efectiva referencial para el segmento de microcrédito, refleja una oportunidad para la Cooperativa, debido a que presentan menores tasas de interés, lo que incentiva la demanda de crédito a los socios.

### **2.1.2. Factor Político Legal.**

#### *2.1.2.1 Logros del Gobierno de la Revolución Ciudadana.*

Uno de los logros atribuidos a este Gobierno de la Revolución Ciudadana es la aparición de un Gobierno de cambio Social, en la que se destaca la elaboración de la nueva Constitución para el Ecuador, misma que busca reformar ciertos aspectos de la economía y administración del Estado en base a la equidad social y económica. En la cual se establece que el sistema económico se constituirá de acuerdo a la organización de Ley Económica Popular y Solidaria por lo cual incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios. Los Aspectos relevantes dentro de este gobierno para el desarrollo del sector Cooperativista son:

“Incentivo a las Cooperativas de Ahorro y Crédito y entidades de Finanzas Solidarias para captar y canalizar el ahorro, con costos equitativos, favoreciendo en particular a los emprendimientos de la economía solidaria.”(Normativa Decreto 194 Cooperativas, 2009)

“Promover la democratización del acceso al crédito por parte de los actores de la Economía Popular y Solidaria, objetivo que será logrado con el impulso y



fortalecimiento del sector financiero popular y solidario a fin de que sea un efectivo catalizador de recursos a los sectores más vulnerables del país”.(Normativa Decreto 194 Cooperativas, 2009)

“Que, el sector cooperativo de ahorro y crédito ha posibilitado el acceso al crédito a los sectores de la economía popular que han sido excluidos del sector financiero, convirtiéndose así en un elemento dinamizador de la economía nacional, fortaleciendo el tejido social en los territorios”.(Normativa Decreto 194 Cooperativas, 2009)

“Que, es necesario otorgar a las cooperativas de ahorro y crédito de un marco jurídico que les permita desenvolverse dentro de los principios, valores y fines cooperativistas, en el marco de su objeto social de intermediario financiero cooperativo”.(Normativa Decreto 194 Cooperativas, 2009)

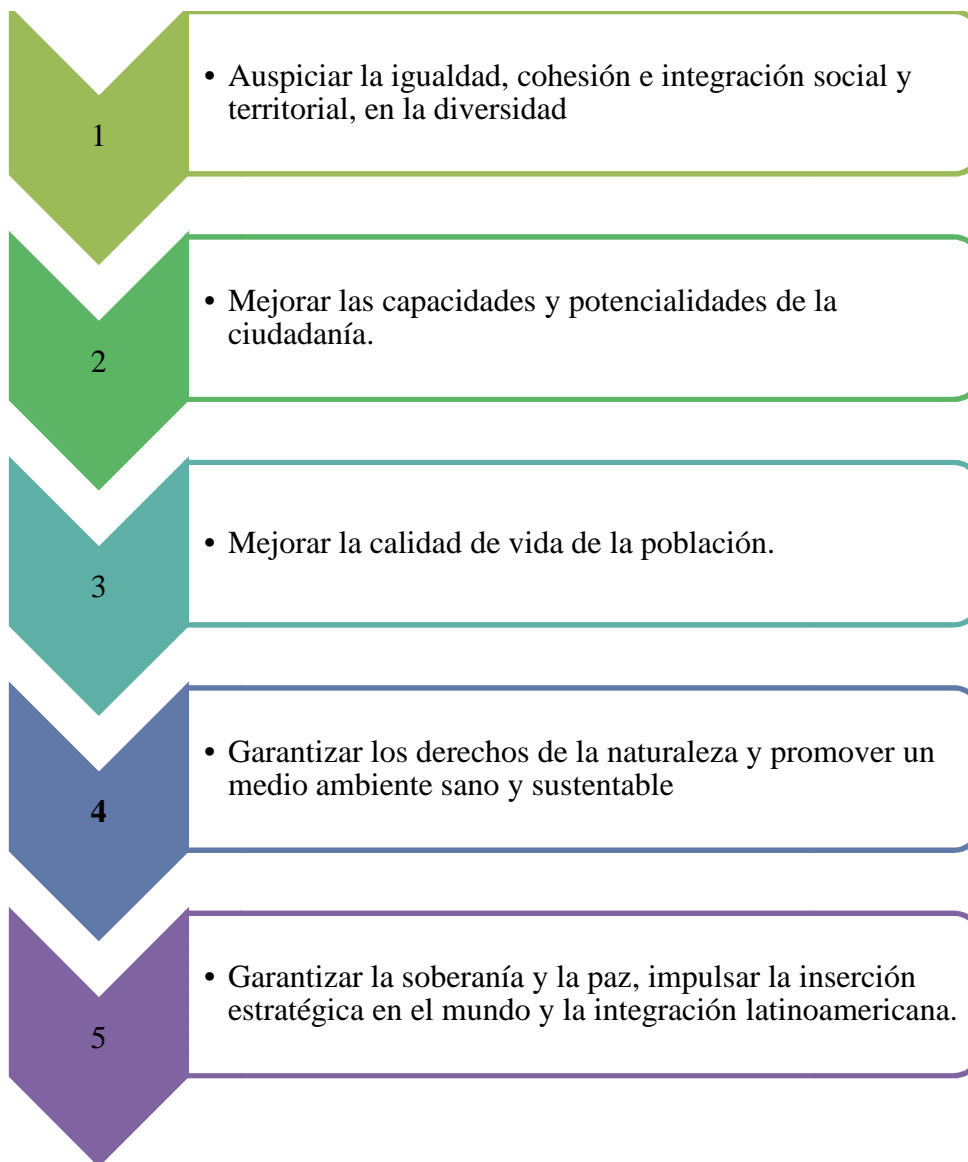
**Conclusión:** los cambios políticos en especial lo relacionado con la creación de la Ley de Economía Popular y Solidaria constituye una oportunidad para el sector de cooperativas, por cuanto establece parámetros para el mejor desempeño y desarrollo basados en un mejor sistema de control y supervisión a las cooperativas que están reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

#### *2.1.2.2 Plan Nacional del Buen Vivir.*

Publicado el 09 de diciembre de 2009, después de varios meses de trabajo y concertación con autoridades nacionales y locales, orienta y articula las políticas públicas y la inversión nacional a un modelo de desarrollo que impulsa el Gobierno Nacional, en donde el Estado recupera su rol de planificador. El Plan establece la planificación y priorización de la inversión pública, y genera criterios para la formulación de un Plan Plurianual de Inversiones para la asignación de recursos.

Las políticas y estrategias planteadas en el PNBV 2009 – 2013 se agrupan en 12 grandes objetivos nacionales contruidos de manera colectiva y actualizados de acuerdo al desempeño de las metas nacionales, a las propuestas sectoriales y territoriales; y a la necesidad de concretar los desafíos derivados del nuevo marco constitucional. En el Gráfico N° 2.5, se detalla los 12 objetivos.

### GRÁFICO N° 2.16 PLAN NACIONAL PARA EL BUEN VIVIR



**FUENTE:**Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo. (2012). Obtenido de [www.planificacion.gob.ec](http://www.planificacion.gob.ec)

**ELABORADOR POR:** Gabriela Karina Vilema.

### GRÁFICO N° 2.17.1 PLAN NACIONAL PARA EL BUEN VIVIR



**FUENTE:** Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2012). Obtenido de [www.planificacion.gob.ec](http://www.planificacion.gob.ec)

**ELABORADOR POR:** Gabriela Karina Vilema.

Entre estos, destaca el objetivo 11, que orienta el desarrollo y establecimiento de un sistema económico social, solidario y sostenible. Dentro de este objetivo se detalla las políticas en el Gráfico N°2.6.

## GRÁFICO N° 2.18 POLÍTICAS.



**FUENTE:**Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo. (2012). Obtenido de [www.planificacion.gob.ec](http://www.planificacion.gob.ec)

**ELABORADOR POR:** Gabriela Karina Vilema.

Estas políticas orientan el fortalecimiento y desarrollo del sector cooperativo, fomentan la aplicación de elementos para un manejo equilibrado y transparente de las

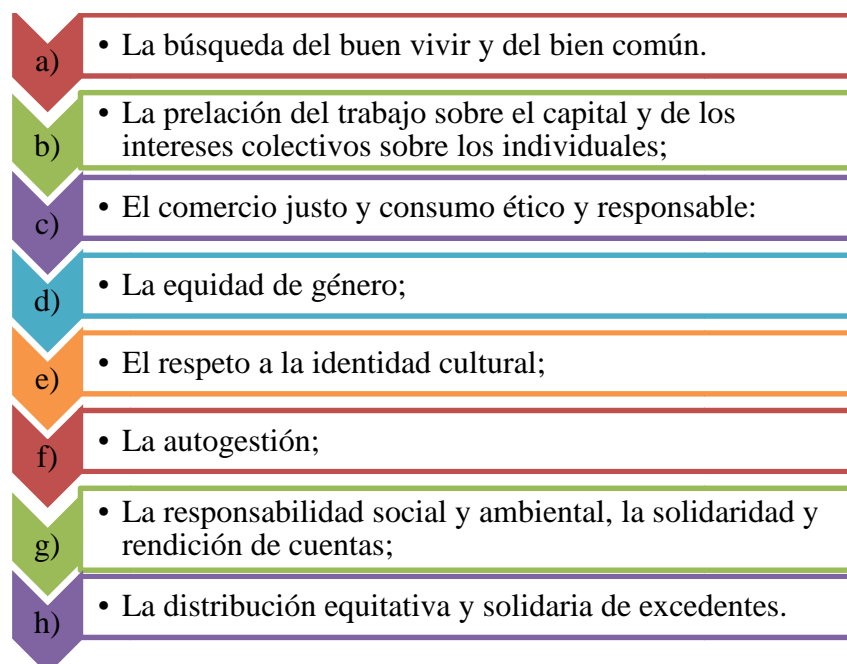
cooperativas y promueven el mejoramiento de créditos productivos para las microempresas y pymes.

### 2.1.2.3 Ley Orgánica del Sistema Financiero Cooperativo Popular y Solidario.

Ley aplicable a todas las personas naturales y jurídicas, y demás formas de organización, que de acuerdo con la Constitución, conforman la Economía Popular y Solidaria y el sector Financiero Popular y Solidario; y las Instituciones Públicas encargadas de la rectoría, regulación, control, fortalecimiento, promoción y acompañamiento, cuyo objeto fundamental es reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado.

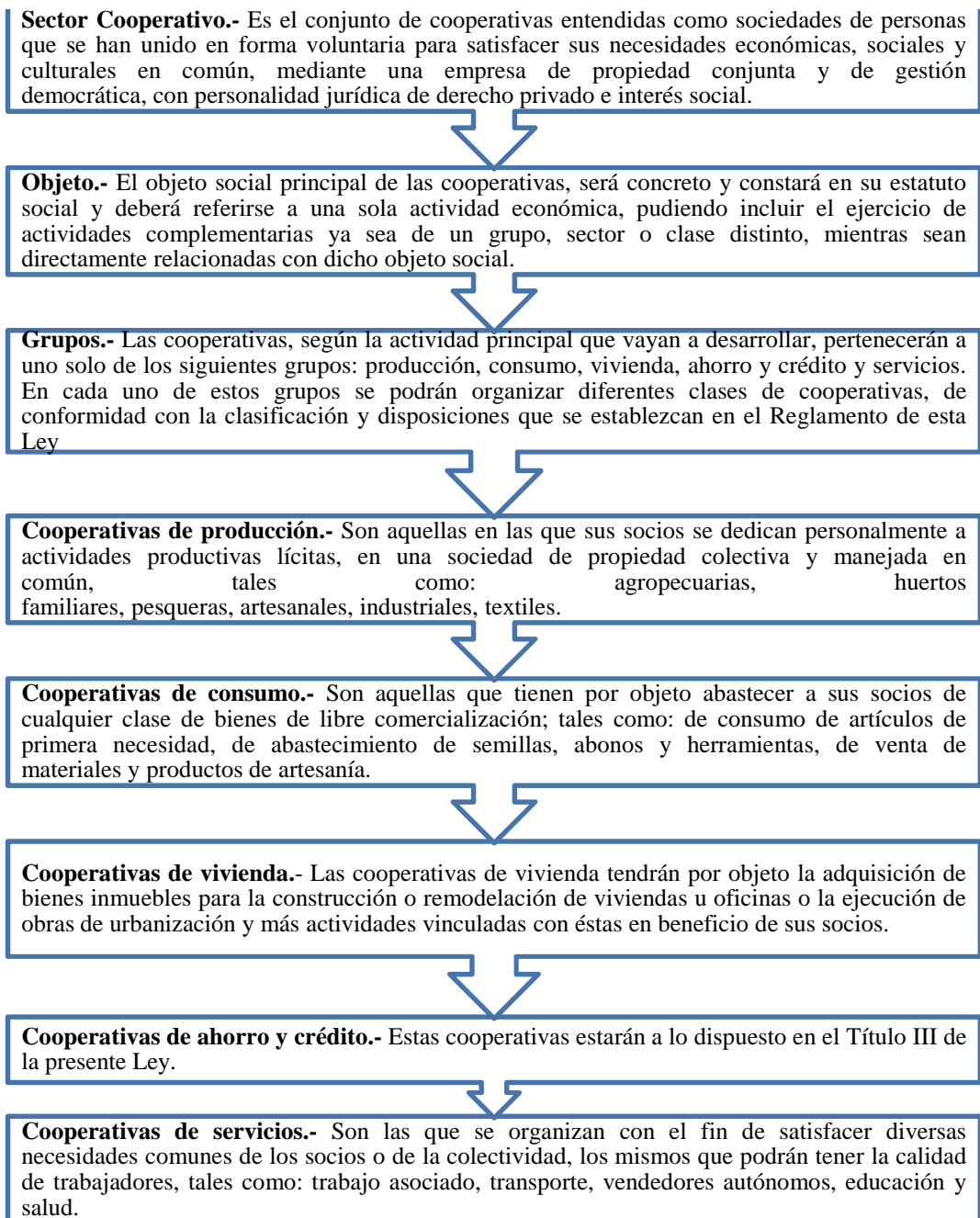
Las personas y organizaciones amparadas por esta ley se muestran más adelante en el Gráfico N°2.7, y en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los siguientes principios:

#### GRÁFICO N° 2.19 PRINCIPIOS.



FUENTE:(Superintendencia de Economía Popular y Solidaria). Obtenido de [www.sbs.gob.ec](http://www.sbs.gob.ec)

## GRÁFICO N° 2.20 SECTOR COOPERATIVO.



**ELABORADOR POR:** Gabriela Karina Vilema.

**FUENTE:**(Superintendencia de Economía Popular y Solidaria). Obtenido de [www.sbs.gob.ec](http://www.sbs.gob.ec)



**Conclusión:** El proyecto de Ley del Sistema Financiero Cooperativo, manifiesta una Oportunidad para la COOPCCP ya que permite el fortalecimiento de las actividades de contribución en las finanzas para construir el acceso al microcrédito basado en los principios de solidaridad, cooperación, ayuda mutua, igualdad y democratización. Así como también, rescata la necesidad del control permanente de

gestión de estas entidades para su mejor funcionamiento, con la finalidad de controlar y supervisar para fortalecer al sector cooperativo.

#### 2.1.2.4 Organismos de Control.

En la tabla a continuación se muestran los organismos de control del Sector Cooperativo, así como sus principales funciones y objeto.

**TABLA N° 2.6 ORGANISMOS DE CONTROL.**

 <p>Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES).</p>	<p>La institución transfirió el control del sistema cooperativo del país a la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, con la finalidad de regular a las Cooperativas.</p>
 <p>Actualmente la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.</p>	<p>Organismo de control único. “En donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo debienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir”.(Superintendencia de Economía Popular y Solidaria)</p>

**FUENTE:** MIES, SEPS.

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

#### **Análisis**

#### **Oportunidades:**

Se presenta un mejor panorama político y legal para las Cooperativas de Ahorro y Crédito por la creación del Sector Popular y Solidario dentro del Sistema Financiero, porque incentiva a las Cooperativas de Ahorro y Crédito y a las Entidades de Finanzas Solidarias para captar y canalizar el ahorro con costos equitativos, favoreciendo en particular a los emprendimientos de la economía social y solidaria.

Una actitud positiva y favorable para el sector financiero popular y solidario ya

que permite al sector cooperativo acceder a planes de desarrollo, y la otorgación de mejores créditos a sus clientes.

### 2.1.3. Factor Social.

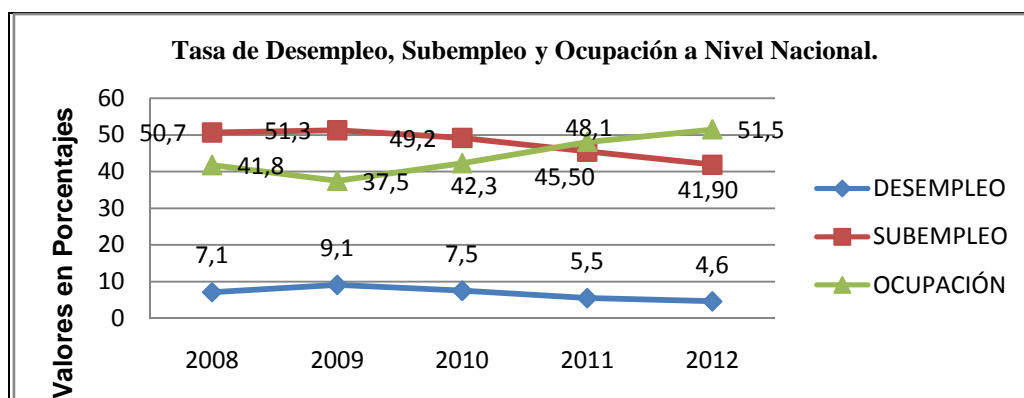
#### 2.1.3.1. Desempleo.

“Desempleo, paro forzoso o desocupación de los asalariados que pueden y quieren trabajar pero no encuentran un puesto de trabajo. En las sociedades en las que la mayoría de la población vive de trabajar para los demás, el no poder encontrar un trabajo es un grave problema. La proporción de ciudadanos desempleados también muestra si se están aprovechando adecuadamente los recursos humanos del país y sirve como índice de la actividad económica”. (B, & Jumbo, B. (Julio de 2002). Desempleo en el Ecuador. Obtenido de [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)).

Una de las principales preocupaciones de los gobiernos es combatir el desempleo o por lo menos mantenerlo a niveles bajos, ya que con ello se asegura que el bienestar económico vaya paralelamente con el bienestar social.

En la Gráfico N° 2.9, se presentan las cifras de Desempleo, Subempleo y Ocupación en los últimos cinco años del país Ecuador.

### GRÁFICO N° 2.21 TASA DE DESEMPLEO, SUBEMPLEO Y OCUPACIÓN A NIVEL NACIONAL.



FUENTE: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC).

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema.



Según datos del Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC), para el año 2012 la Tasa de Ocupación en el Ecuador es de 51,50% con una mejoría de 3,4 puntos porcentuales con respecto al año 2011 que era de 48,10%.

La Tasa de Subempleo en el Ecuador representa el 41,90% para el año 2012, con una disminución de 3,6 puntos porcentuales respecto del año 2011 con el 45,50%.

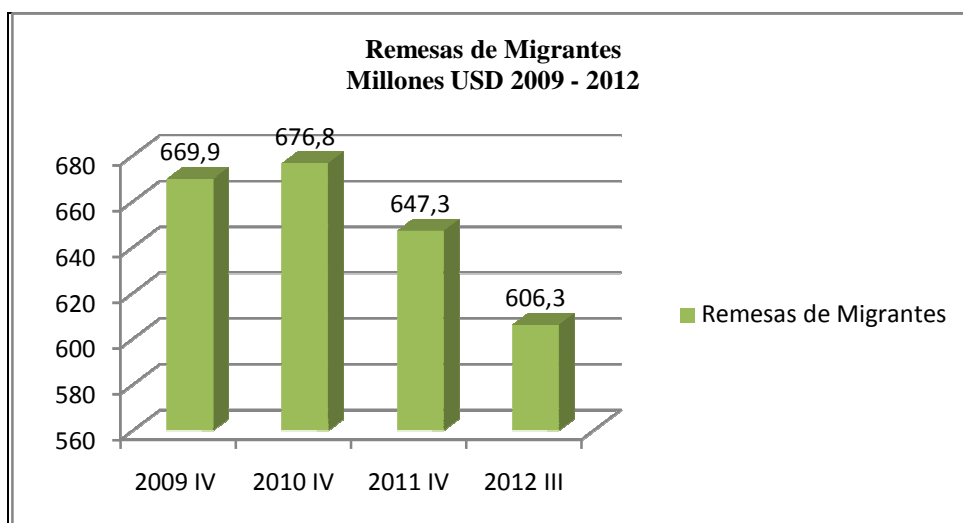
La Tasa de Desempleo en el año 2008 fue de 7,10%; posteriormente para el año 2009 fue la tasa más alta de los últimos tres años ubicándose en un 9,10%; para el año 2010 la tasa disminuye ubicándose en un 7,50% a consecuencia de mejores condiciones económicas y laborales en el país; finalmente para el año 2011 y 2012 el descenso de la tasa de desempleo es significativa, esto se debe a la recuperación de la economía mundial, y de las medidas aplicadas por el Gobierno Nacional con la creación de nuevas fuentes de trabajos.

**Conclusión:** Los niveles de desempleo y subempleo que se tratan actualmente todavía constituyen una amenaza para las cooperativas, esto se debe a que las familias no tienen ingresos seguros y permanentes lo que afecta al cumplimiento de los pagos de créditos concedidos por Cooperativas de Ahorro y Crédito, así como la generación del Ahorro Familiar.

#### *2.1.3.2 Remesas de Migrantes.*

Dinero que los trabajadores migrantes envían a sus familias, y que supone un apoyo financiero de vital importancia para millones de personas en los países en desarrollo. En el gráfico N°2.10 se presenta la evolución de las remesas de migrantes:

### GRÁFICO N° 2.22 REMESAS DE MIGRANTES

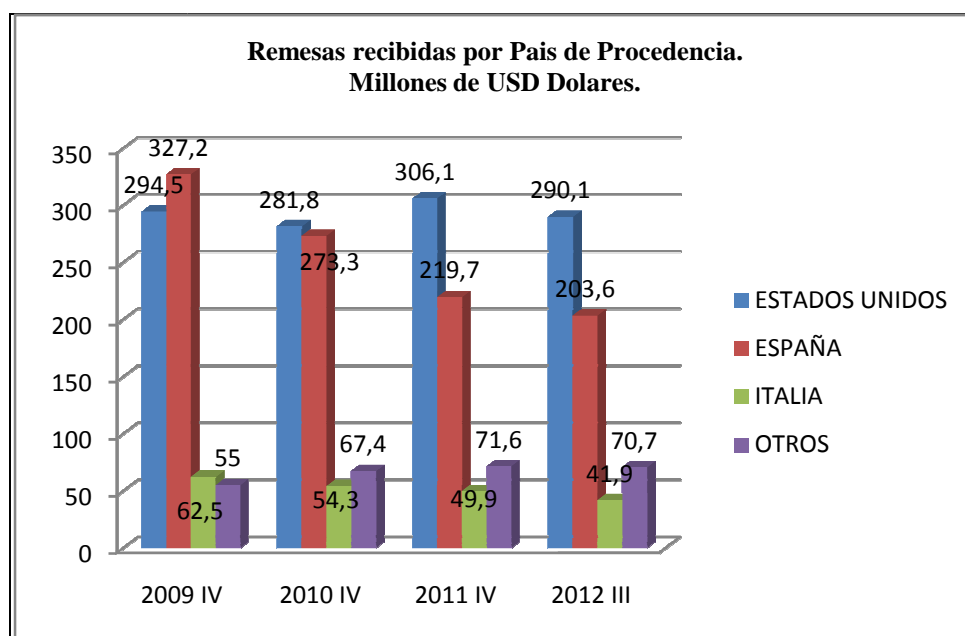


**FUENTE:** Banco Central del Ecuador (BCE)

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

El flujo de remesas familiares que ingresó al país en el tercer trimestre de 2012 es de USD 606,3 millones, en el cuarto trimestre de 2011 es de USD 647,3 millones. A continuación en el gráfico N°2.11 se presenta la evolución de las remesas en los últimos 4 años.

### GRÁFICO N° 2.23 REMESAS RECIBIDAS POR PAÍS DE PROCEDENCIA.



**FUENTE:** Banco Central del Ecuador (BCE)

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

“La caída del flujo de remesas y del número de giros recibidos en el país durante el primer trimestre del 2012 es atribuida al desempeño económico de los principales países donde residen emigrantes ecuatorianos (Estados Unidos, España, Italia, entre otros).” (Revista Líderes. (28 de Mayo de 2012). Obtenido de <http://www.revistalideres.ec/economia/flujo-envio-remesas-Ecuador>).

El país de donde provienen mayoritariamente las remesas es Estados Unidos ya que para el tercer trimestre del año 2012 se registra un ingreso proveniente de este país de 290,1 millones, seguido de España con 203,6 millones.

**Conclusión:** La disminución de las remesas enviadas por los migrantes constituye una amenaza para las Cooperativas de Ahorro y Crédito, porque disminuye los volúmenes de captación en las cooperativas y colocación de crédito de los socios, principalmente para familias cuya fuente principal de subsistencia es la microempresa o pequeños negocios.

## **2.2 ANÁLISIS DEL MICRO AMBIENTE.**

Es el estudio de factores internos de la entidad, por esta razón es necesario analizar variables como clientes, proveedores, competidores, sustitutos y otros que afectan de forma directa al desarrollo de la Cooperativa.

El análisis de Micro Ambiente se basará en la herramienta de las 5 fuerzas de Porter que se detallará en la siguiente Matriz.

**TABLA N° 2.7 MATRIZ PORTER.**

<b>MICRO AMBIENTE.</b>	
<b>MATRIZ DE PORTER.</b>	
Según Porter, existen cinco fuerzas que determinan las consecuencias de rentabilidad a largo plazo de un mercado o de algún segmento de éste.	

1) Barreras de Entrada	Normativa de Cooperativas de Ahorro y Crédito, según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
2) La Rivalidad entre los Competidores.	Cooperativas que atiendan al mismo segmento de mercado.
3) Poder de Negociación con los Proveedores.	Grado de satisfacción que entregan los proveedores a la Cooperativa.
4) Poder de Negociación con los Clientes.	Grado de comportamiento y satisfacción del cliente.
5) Amenaza de ingreso de Productos Sustitutos	Productos o servicios más demandados.

**FUENTE:** <http://www.deguate.com/infocentros/gerencia/mercadeo/mk16.htm>

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

### 2.2.1 Barrera de Entrada.

De acuerdo al Reglamento General de la Ley Economía Popular y Solidaria, las barreras que se toman en consideración son las siguientes:

**Número de socios:** se requerirá un mínimo de 50 socios.

**Capital social:** el capital social de las cooperativas será variable e ilimitado ya que estará constituido por las aportaciones pagadas por sus socios. Cada socio podrá tener aportaciones de hasta el equivalente al 5% del capital social.

**Número y ubicación geográfica:** De oficinas operativas a nivel local, cantonal, provincial, regional o nacional; podrán abrir sucursales, agencias u oficinas de acuerdo a las necesidades, previa autorización de la SEPS.

**Certificado de funcionamiento:** Las cooperativas de ahorro y crédito tienen la obligación de exhibir en lugar público y visible, el certificado de autorización de

funcionamiento concedido por la SEPS.

**Solvencia y prudencia financiera:** Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de Solvencia Patrimonial; Prudencia Financiera; Índices de Gestión Financiera y Administrativa; Mínimos de Liquidez; Desempeño Social; y Transparencia.

**Análisis:** Para el sector de cooperativas no hay barreras de entrada debido a que se pueden crear nuevas cooperativas de acuerdo a la Ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento, para la COOPCCP es una amenaza ya que existe la posibilidad de la creación de nuevas cooperativas que tengan similares servicios, lo que disminuiría el número potencial de clientes.

### **2.2.2 Rivalidad entre Competidores.**

Las Cooperativas se enfrentan a dos tipos de competencias, la primera la directa y que la constituye todas las Cooperativas reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que compiten entre otros aspectos por la prestación de productos similares, el enfoque de relación con el socio cliente, y la facilidad de acceso. Otra la constituyen de manera indirecta las instituciones Bancarias que orientan su esfuerzo de captación y colocación en segmentos similares que los de las Cooperativas, pese a que la relación con el cliente difiere de manera significativa entre una y otra institución.

#### *2.2.2.1 Ranking comparativo Depósitos a Plazo.*

En este tipo de captaciones, la evolución de las cooperativas se refleja en las que tienen alto porcentaje. En la tabla N°2.4 se detalla el ranking comparativo de depósitos a plazo de las cooperativas pequeñas.

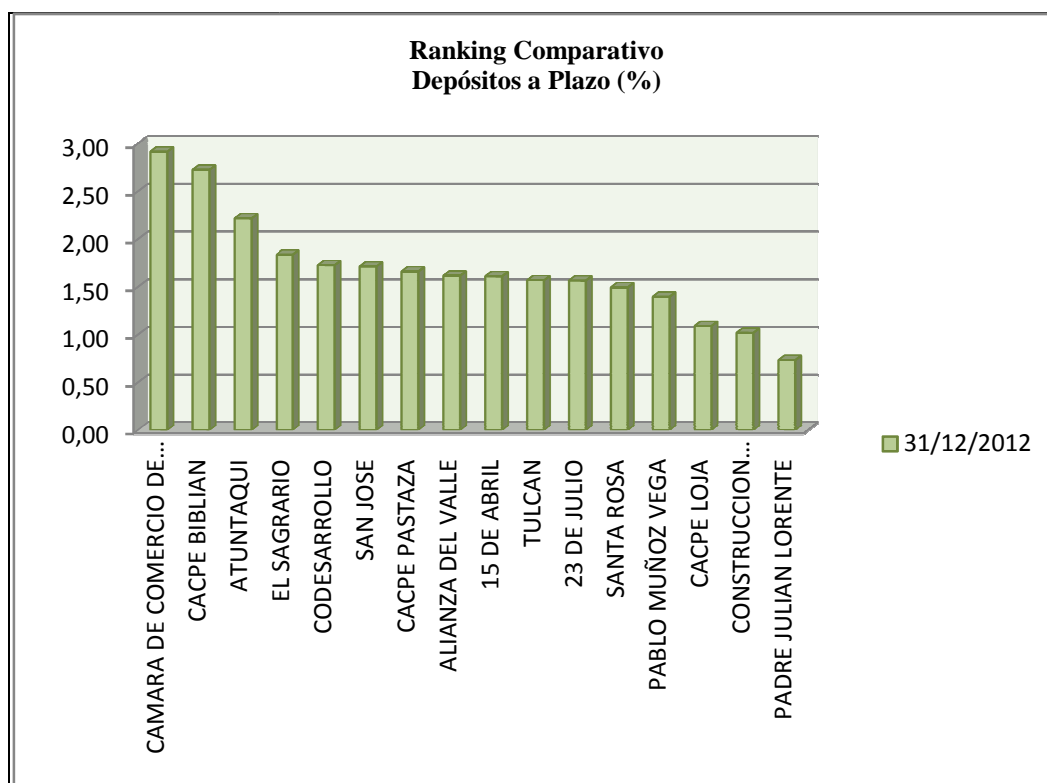
TABLA N° 2.8 DEPÓSITOS A PLAZO.

RANKING COMPARATIVO DEPÓSITOS A PLAZO			
N°	ENTIDADES COOPERATIVAS PEQUEÑAS	31/12/2012	31/12/2012
		\$	%
1	CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO	45,985.84	2.92
2	CACPE BIBLIAN	42,976.58	2.73
3	ATUNTAQUI	34,959.54	2.22
4	EL SAGRARIO	28,955.04	1.84
5	CODESARROLLO	27,213.83	1.73
6	SAN JOSÉ	27,022.30	1.71
7	CACPE PASTAZA	26,185.45	1.66
8	ALIANZA DEL VALLE	25,494.37	1.62
9	15 DE ABRIL	25,391.02	1.61
10	TULCÁN	24,731.99	1.57
11	23 DE JULIO	24,690.82	1.57
12	SANTA ROSA	23,558.82	1.49
13	PABLO MUÑOZ VEGA	22,029.22	1.40
14	CACPE LOJA	17,187.93	1.09
15	CONSTRUCCIÓN COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA.	16,053.07	1.02
16	PADRE JULIÁN LORENTE	11,550.88	0.73

FUENTE: [http://www.seps.gob.ec/web/guest/boletines\\_mensuales](http://www.seps.gob.ec/web/guest/boletines_mensuales)

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema.

GRÁFICO N° 2.24 DEPÓSITOS A PLAZO.



FUENTE: [http://www.seps.gob.ec/web/guest/boletines\\_mensuales](http://www.seps.gob.ec/web/guest/boletines_mensuales)

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema.

De acuerdo al nivel de Depósitos a Plazo el Ranking de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda., se encuentra ubicado en el puesto 15 con un nivel de captaciones del 1,02% del total captado por el sector cooperativo resultado desfavorable para la Cooperativa.

#### 2.2.2.2 Competencia en el Sector Cooperativo.

Se analizará la competencia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, cada uno de los aspectos citados serán calificados de acuerdo a una escala de 1 – 5 con el fin de obtener promedios de cada una de las cooperativas. En la Tabla N° 2.5 se detalla los parámetros de calificación.

**TABLA N° 2.9 PARÁMETROS.**

1	3	5
Deficiente	Bueno	Excelente

**FUENTE:** Observacion Directa.

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

**Calidad de servicios a Socios y Clientes.**-Se califica con 5 puntos a las cooperativas que cuenten con centros de atención rápida excelente, gestión rápida en el otorgamiento de créditos. Tres puntos a las cooperativas que cuenten con la atención y el servicio que brindan a los clientes sean buenos. La calificación de 1 punto para las cooperativas que cuentan con asesoría deficiente hacia el cliente.

**Variedad de Productos y Servicios:** Se califica con 5 puntos a las cooperativas que cuentan con gran variedad de productos y servicios nuevos en el mercado. Tres puntos a las cooperativas que cuenten con productos como: Ahorro a la Vista, Ahorro Futuro, Créditos de Consumo, Créditos de Vivienda y Microcrédito; y servicios como: Acreditación a Nómina, Servicio Exequial, Seguro de Desgravamen, Transferencias y Tarjetas de Débito. La calificación de 1 punto para las cooperativas

que cuentan con productos como: Ahorro a la Vista y Créditos de Consumo y Vivienda; y Servicios como: Impuesto Predial y SOAT.

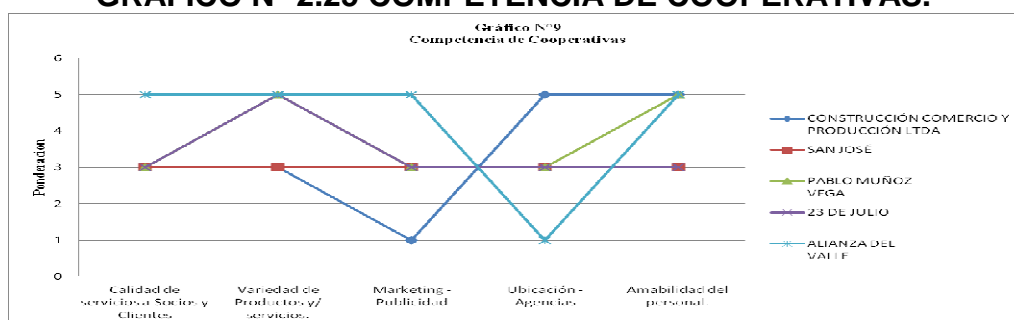
**Marketing – Publicidad:** Se califica con 5 puntos a las cooperativas que cuenten con una excelente página web institucional, medio principal de información, redes sociales, propagandas en televisión y radio. Tres puntos a las cooperativas que cuenten con una buena página web institucional y redes sociales. La calificación de 1 punto para las cooperativas que cuentan solo con página web institucional regular.

**Ubicación – Agencias:** Se califica con 5 puntos a las cooperativas que cuenten con 1 matriz y agencias a nivel nacional. Tres puntos a las cooperativas que cuenten con 1 matriz y agencias en pocas provincias. La calificación de 1 punto para las cooperativas que cuentan 1 matriz y agencias en la ciudad de Quito.

**Amabilidad del personal:** Se califica con 5 puntos a las cooperativas que cuenten con un trato cordial excelente en la atención al cliente inmediata. Tres puntos a las cooperativas que cuenten con un trato cordial bueno en la atención al cliente. La calificación de 1 punto para las cooperativas que cuentan con deficiente atención al cliente.

Considerando los parámetros mencionados las calificaciones de las Cooperativas de Ahorro y Crédito son:

**GRÁFICO N° 2.25 COMPETENCIA DE COOPERATIVAS.**



FUENTE: Observación Directa.

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema.



A continuación se detalla de acuerdo a las calificaciones:

**Calidad de servicios a socios y clientes:**

*Construcción Comercio y Producción Ltda., y 23 de Julio.:* La calidad del servicio hacia sus clientes y socios es buena en la cual los empleados de las Cooperativas se desempeñan eficientemente para brindar asesoramiento en los servicios que brindan.

*San José y Pablo Muñoz Vega:*La calidad del servicio es buena porque estas cooperativas tienen servicios que satisfacen la necesidad de sus clientes y que cuenta con centros de atención rápida.

*Alianza del Valle:*La calidad del servicio es excelente ya que cuenta con centros de atención al cliente que brindan una atención ágil y oportuna, facilitando los procesos de captación y colocación. De manera específica la gestión de crédito es eficiente lo que facilita el otorgamiento de créditos a los socios y clientes.

**Variedad de Productos y/ servicios.**

Como se observa en la tabla N° 2.7 se les otorga puntuaciones de acuerdo al número de productos y servicios que ofrecen cada una de las cooperativas en las cuales se las detalla a continuación:

TABLA N° 2.10VARIEDAD DE PRODUCTOS Y/ SERVICIOS.

PUNTOS A EVALUAR	COOPERATIVAS				
Variedad de Productos y/ servicios.	CONSTRUCCIÓN COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA.	SAN JOSÉ	PABLO MUÑOZ VEGA.	23 DE JULIO	ALIANZA DEL VALLE
PRODUCTOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ahorro a la Vista.</li> <li>➤ Ahorro Futuro.</li> <li>➤ Depósitos a plazo fijo.</li> </ul>	<b>Ahorros:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ A la vista</li> <li>➤ Ahorrando ando.</li> <li>➤ MultiAhorros.</li> <li>➤ Cuenta Sueñitos</li> <li>➤ Resolución COSEDE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ahorros a la Vista.</li> <li>➤ Nuevo producto cuenta de ahorros infantil: PABLITO, dirigida a las niñas y niños menores de 13 años</li> </ul>	Ahorros: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ahorro a la vista.</li> <li>➤ Cuenta Mágica.</li> <li>➤ Ahorro planificado.</li> <li>➤ Inversiones a plazo fijo.</li> </ul>	Cuenta de ahorros: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Socio Alianza.</li> <li>➤ Cuenta Sueña.</li> <li>➤ Cliente Alianza.</li> <li>➤ Cuenta be diferent.</li> <li>➤ Metahorro.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Créditos de Consumo.</li> <li>➤ Créditos de Vivienda.</li> <li>➤ Crédito Comercial.</li> <li>➤ Microcréditos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Créditos de Vivienda.</li> <li>➤ Créditos de Consumo.</li> <li>➤ Microcrédito.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Créditos:</li> <li>➤ De mensualidad.</li> <li>➤ A profesionales.</li> <li>➤ Ordinarios.</li> <li>➤ Sobre ahorros.</li> <li>➤ Especiales.</li> <li>➤ Hipotecarios.</li> </ul>	Créditos: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consumo 23.</li> <li>➤ Microcrédito 23.</li> <li>➤ Sobre ruedas 23.</li> <li>➤ Oportuno 23.</li> <li>➤ CrediGrup 23.</li> <li>➤ Comercial.</li> <li>➤ Vivienda.</li> </ul>	Créditos: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aproveche.</li> <li>➤ CrediConsumo.</li> <li>➤ Microcrédito.</li> <li>➤ CrediVivienda.</li> </ul>
SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acreditación a nómina.</li> <li>➤ Servicio Exequial.</li> <li>➤ Seguro de Desgravamen.</li> <li>➤ Tarjeta de Débito.</li> <li>➤ Transferencias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Remesas al Exterior.</li> <li>➤ SOAT.</li> <li>➤ Pago del Bono de Desarrollo Humano.</li> <li>➤ Pago de Sueldos.</li> <li>➤ Recaudaciones Tributarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consulta y transacciones en línea.</li> <li>La Institución recepta el pago de impuestos como:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Impuestos al Valor Agregado e ICE (Impuesto a consumos especiales)</li> <li>➤ RISE (Régimen Impositivo Simplificado).Otras Formas de Pago (OFP)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tarjeta de Débito 23.</li> <li>➤ Transferencias de dinero.</li> <li>➤ Manejo de Nomina.</li> <li>➤ Pago de pensiones.</li> <li>Otros Servicios adicionales:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Atención en puntos Servipagos.</li> <li>➤ SOAT.</li> </ul> </li> <li>Seguros:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Seguro de vida.</li> <li>➤ Médico – odontológico.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Impuesto Predial.</li> <li>➤ Acreditaciones IESS.</li> <li>➤ SOAT.</li> <li>➤ Transferencias interbancarias.</li> <li>➤ Western Unión.</li> <li>➤ Sistema de Remesas.</li> <li>➤ Seguro Amigo.</li> <li>➤ Bono de Desarrollo Humano.</li> <li>➤ Cpyline.</li> <li>➤ Megared Ventanillas Extendidas.</li> </ul>

FUENTE: Observacion Directa.

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema.

*Construcción Comercio y Producción Ltda., y San José:* se les ha otorgado la calificación de 3 puntos ya que cuenta con una limitada variedad de productos y servicios ya que solo ofrecen los más demandados en el mercado.

*Pablo Muñoz Vega, 23 de Julio y Alianza del Valle:* se le otorga la puntuación de 5 ya que cuentan con gran variedad de productos y servicios e incluso presentan productos y servicios nuevos para la satisfacción del cliente.

### **Marketing – Publicidad**

*Construcción Comercio y Producción Ltda.:* El nombre de la Cooperativa no es tan conocido debido a que no presenta publicidad atractiva en los medios como página web institucional la información que presenta sobre la organización y los productos, servicios que presta la institución son sencillos.

*San José, Pablo Muñoz Vega y 23 de Julio:* La publicidad que utilizan es por medio del internet, la página web institucional es buena ya que tienen facilidad de información en cuanto a productos y servicios que presta la institución hacia los clientes y también utilizan redes sociales, la información que publican es de fácil acceso hacia los clientes.

*Alianza del Valle:* Cuentan con una amplia cobertura de publicidad como: propagandas de televisión, redes sociales, y su página web institucional es excelente ya que su información tiene acceso a los productos y servicios que ofrece la institución hacia los clientes.

### **Ubicación – Agencias**

*Construcción Comercio y Producción Ltda.:* Tienen 1 matriz ubicada en la ciudad de Quito y 14 agencias, ubicadas en la Región Costa: Bahía de Caráquez, Manta, Pedernales, Guayaquil y Milagro; Región Sierra: Quito-Centro, Quito-Norte, Quito-Sur, Tulcán y Loja; y Región Oriente: Lago Agrio; Galápagos: Santa Cruz, Isabela, San Cristóbal.

*San José:* La cooperativa tiene 1 matriz ubicada en el cantón San José de Chimbo y 2 agencias y 4 sucursales ubicadas en la Provincia de Bolívar en los cantones de Guaranda, San Miguel y Chilanes; Provincia de los Ríos en los cantones de Montalvo y Ventanas y en la ciudad de Quito.

*Pablo Muñoz Vega:* Tiene 1 matriz ubicada en Tulcán, 3 agencias ubicadas en San Gabriel, Mira y Bolívar y 2 sucursales ubicadas en Ibarra y Quito.

*23 de Julio:* Tiene 1 matriz ubicada en Cayambe y 11 sucursales ubicadas en la Provincia de Pichincha: Quinche, Tumbaco, Guayllabamba, Quito Norte, Quito Sur, Tabacundo y Yaruquí; Provincia del Guayas: Guayaquil; Provincia Napo: El Chaco y San Francisco de Borja.

*Alianza del Valle:* Tiene 1 matriz ubicada en el Valle de los Chillos y 8 agencias ubicadas en Chillogallo, Colon, Conocoto, Guamaní, El Inca, Machachi, Sangolqui y Amaguaña.

### **Amabilidad del personal.**

*Construcción Comercio y Producción Ltda.:* El personal de la cooperativa es cordial al momento de atender al cliente, la atención es inmediata, presentan una actitud positiva hacia el cliente.

*San José y 23 de Julio:* Tienen un trato cordial bueno hacia los clientes, la atención con el cliente es completa y exclusiva.

*Pablo Muñoz Vega y Alianza del Valle:* El personal de la cooperativa está capacitado para la atención al cliente por lo cual el trato hacia los clientes es excelente, son eficientes al presentar un servicio.

**Análisis:** Según los datos mostrados en el gráfico anterior, la Cooperativa tiene la más alta calificación destacándose por la Ubicación – Agencias y Amabilidad del personal, lo cual ayuda a incrementar el nivel de socios y clientes.

Se constituye como importante competidor a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle ya que tiene una gran acogida en el mercado, por su variedad de productos y servicios y una excelente publicidad.

En cuanto a productos se presenta una amenaza para la cooperativa por la falta de productos financieros que se ofrecen al mercado hacia los socios y clientes frente a otras cooperativas. En cuanto a servicios se presenta una oportunidad ya que los procesos de atención son considerados más ágiles frente a las de la competencia.

### **2.2.3 Poder de negociación con los proveedores.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltd, mantiene proveedores asociados en diferentes categorías como: Bienes, Tecnología y Sistemas Informáticos, Suministros y Materiales, Publicidad, Mantenimiento y Reparación, Servicios Varios y Servicios Básicos, esta lista de proveedores es extensa, por la variedad de empresas que proveen de estos bienes y servicios a nivel nacional.

Cabe citar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Construcción, Comercio y Producción Ltd, se provee también de servicios profesionales como: Auditoría, Asesoría Legal, Capacitación, etc.

Los proveedores que manejan la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda., en sus diferentes agencias se mencionan en la Tabla N° 2.8, tomando referencia la Agencia Matriz Quito, para lo cual se desarrolla el siguiente análisis.

**TABLA N° 2.11 PROVEEDORES ABRIL 2012.**

Categoría	Nombre Plantilla	Nombre del Proveedor	Cód. Id	RUC-CL	Concepto
BIENES	MOLINA CUZME EDWIN F	MOLINA CUZME EDWIN FERNANDO	R	1713643847001	MANO DE OBRA ADECUACIONES CALL CENTER Y OPERACIONES
	CORPORACIÓN FAVORITA	CORPORACIÓN FAVORITA C.A.	R	1790016919001	COMPRA DE MATERIALES Y ÚTILES DE ASEO
SUMINISTROS Y MATERIALES	ALBATROS	ALBATROS	R	1710455393001	CUADERNOS EMPASTADO-UNIVERSITARIO
	ARAUJO CARRILLO DIEGO	ARAUJO CARRILLO DIEGO RAMIRO	R	1706372909001	COMPRA ROLLO PAPEL SUMADORA PARA VENTANILLAS
PUBLICIDAD	ÁNGEL ALBERTO ROJAS	ÁNGEL ALBERTO ROJAS ORTEGA	R	1702764968001	PUBLICIDAD EN REVISTA PATRIMONIO CULTURAL DE QUITO
	ÁNGEL ISAAC FLORES M	ÁNGEL ISAAC FLORES MONTUFAR	R	1706269006001	VOLANTES NUEVO CRÉDITO - TARJETAS DE PRESENTACIÓN
MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN	ACLIMATIC CIA. LTDA.	ACLIMATIC CIA. LTDA.	R	1791800850001	MANTENIMIENTO PREVENTIVO A/A AG. MATRIZ
	BLANCA HERLINDA FIER	BLANCA HERLINDA FIERRO	R	1708100381001	MANTENIMIENTO LAVADO DE CORTINAS MATRIZ-LAMAS PARA COMPLETAR CONTABILIDAD

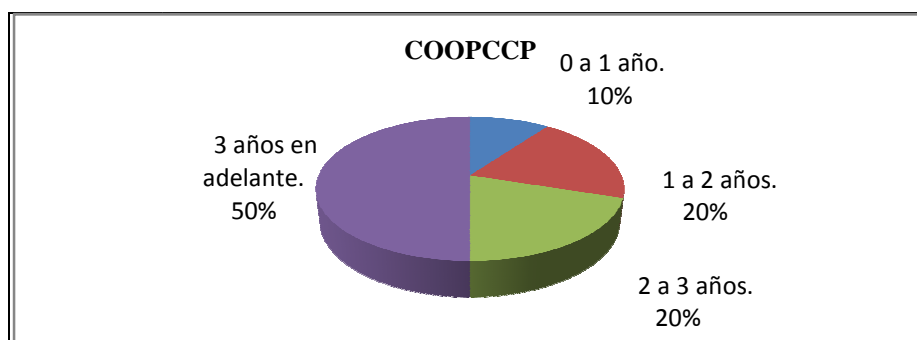
**FUENTE:** COOPCCP

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

Para el análisis se efectuará una encuesta a los principales proveedores a fin de determinar la relación que tiene la Cooperativa con sus proveedores. El modelo de encuesta a aplicar se muestra en el Anexo 1.1 y los resultados se muestran a continuación.

**Pregunta 1:** Desde que tiempo es proveedor de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción, Ltda.

### GRÁFICO N° 2.26 TIEMPO QUE PERTENECEN A LA COOPCCP SUS PROVEEDORES.



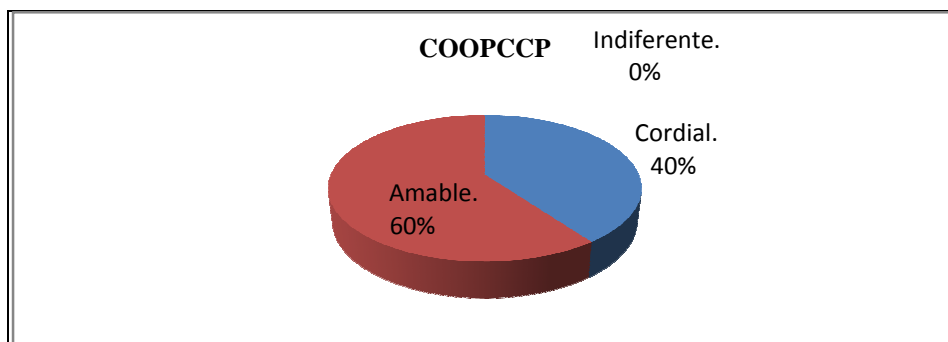
**FUENTE:** Encuesta Proveedores

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

El 50% de los proveedores entregan productos o servicios por más de 3 años consideran que la relación con la COOPCCP es buena, el 20% son proveedores frecuentes en los periodos de 1 a 2 años y de 2 a 3 años.

**Pregunta 2:** El trato que usted recibe con el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción, Ltda., es?

### GRÁFICO N° 2.27 TRATO CON EL PERSONAL DE LA COOPCCP.



**FUENTE:** Encuesta Proveedores

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

El 60% de los proveedores consideran que el trato que reciben de la Cooperativa es amable, y un 40% como cordial, esto asegura que la relación con proveedores es buena.

**Pregunta 3:** Con qué frecuencia la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción, Ltda., requiere de sus productos o servicios?

### GRÁFICO N° 2.28 TIEMPO QUE REQUERIMIENTO DE SUS PRODUCTOS O SERVICIOS.



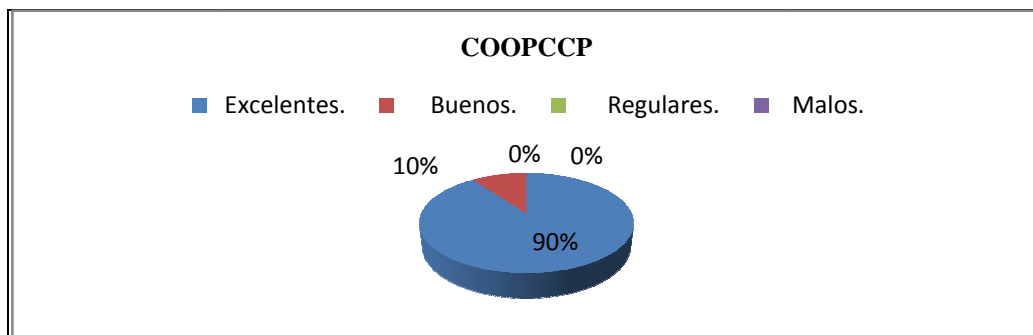
**FUENTE:** Encuesta Proveedores

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

El 70% de los proveedores son requeridos por la COOPCCP en el período de 0 a 30 días, manteniendo una respuesta rápida al momento de requerir sus productos o servicios; mientras que el 20% requieren un período de 60 días o más; y el 10% consideran de 30 a 60 días.

**Pregunta 4:** La calidad de sus productos o servicios que ofrece a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción, Ltda., son?

### GRÁFICO N° 2.29 LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS.



**FUENTE:** Encuesta Proveedores

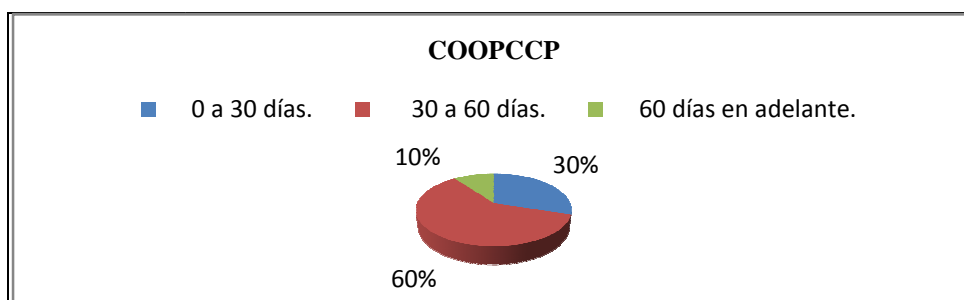
**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

El 90% de los proveedores afirman que los productos o servicios que ofrecen a la COOPCCP son excelentes, garantizando la calidad del servicio o producto; y el 10% consideran que son buenos.

**Pregunta 5:** Qué tipo de financiamiento otorga a la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Construcción, Comercio Y Producción, Ltda. ?



### GRÁFICO N° 2.30 NIVEL DE FINANCIAMIENTO QUE MANEJAN CON LA COOPCCP.



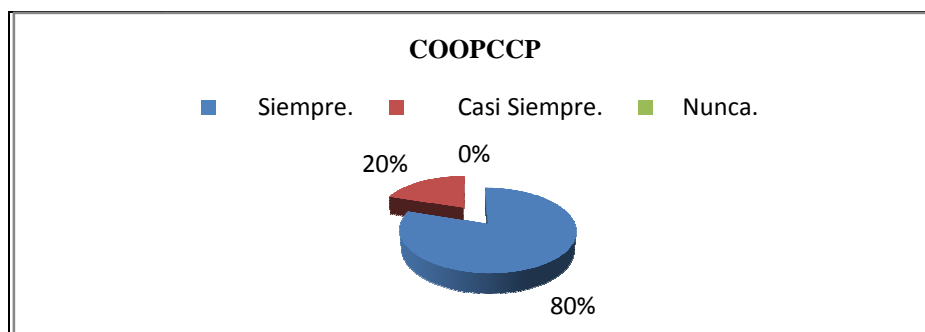
**FUENTE:** Encuesta Proveedores

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

Con respecto al tipo de financiamiento que otorgan los proveedores a la COOPCCP es el 30% en el período de 0 a 30 días; el 60% en el período de 30 a 60 días, permitiendo tener un nivel aceptable de financiamiento con los proveedores de la COOPCCP; y en un 10% dan financiamiento de 60 días en adelante.

**Pregunta 6:** Considera usted que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción, Ltda., cumple puntualmente con sus pagos?

### GRÁFICO N° 2.31 CUMPLIMIENTO DE PAGOS A PROVEEDORES.



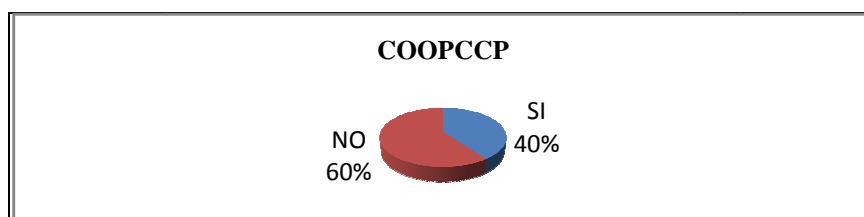
**FUENTE:** Encuesta Proveedores

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

El 80% de los proveedores afirman que la Cooperativa cumple con los plazos establecidos para el pago, y el 20% afirma que casi siempre, considerando estos resultados se puede decir que los proveedores consideran que la cooperativa es puntual en sus pagos.

**Pregunta 7:** Conoce los productos y/o servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción, Ltda.?

### GRÁFICO N° 2.32 CONOCIMIENTO DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS.



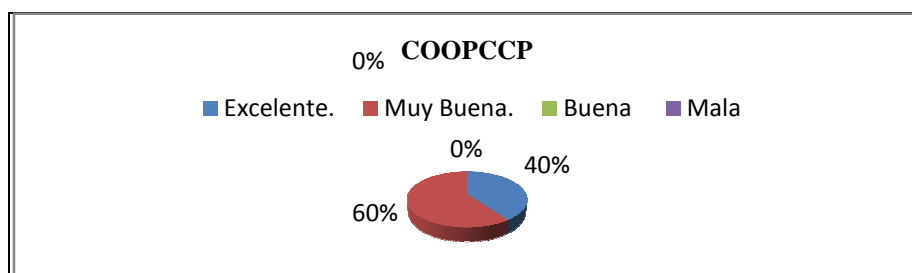
FUENTE: Encuesta Proveedores

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema.

El 60% de los proveedores no conocen los productos o servicios que brindan la COOPCCP en la cual los proveedores no pueden brindar más servicios a la COOPCCP, y el 40% de los proveedores tenían conocimientos de los productos o servicios que ofrece la Cooperativa.

**Pregunta 8:** La comunicación que usted mantiene con el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción, Ltda.es?

### GRÁFICO N° 2.33 COMUNICACIÓN CON LA COOPCCP.



FUENTE: Encuesta Proveedores

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema.

El 60% de los proveedores consideran que la comunicación que mantienen con el personal de la COOPCCP es muy buena, garantizando buenas relaciones con los miembros de la COOPCCP, mientras que el 40% de los proveedores dicen que es excelente.

#### Análisis:

#### Oportunidades.

Los proveedores consideran que el trato que reciben de la Cooperativa es muy bueno.

La mayoría de proveedores consideran que los productos y servicios que brindan a la Cooperativa son de excelente calidad.

La mayoría de los proveedores consideran que la Cooperativa es puntual con sus pagos.

#### **2.2.4 Poder de negociación con los clientes.**

##### *2.2.4.1 Ingreso de los socios a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda.*

“Son socios de la cooperativa, las personas naturales o las personas jurídicas de derecho privado, legalmente capaces que hayan suscrito el acta de constitución como socios fundadores o quienes posteriormente sean aceptados como tales. Los socios deben tener el valor de certificados de aportación que determine el estatuto. Las personas que no tengan el valor mínimo de certificados de aportación serán reconocidas como clientes”. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda)

##### *2.2.4.2 Valor de los certificados de aportación de los socios.*

“El valor como mínimo que deberán tener los socios en certificados de aportación es de veinte y cinco dólares (US\$25), valor que podrá ser realizado por la Asamblea General. Los certificados son nominativos y transferibles únicamente entre socios o entre quienes cumplan los requisitos para ser socios y expresen su voluntad de serlo, previa autorización del Consejo de Administración”. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda)

##### *2.2.4.3 Requisitos para ser socio.*

Para ser socio de la Cooperativa Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda., el interesado deberá cumplir los siguientes requisitos:

- a. Ser legalmente capaz en los términos del Código Civil.
- b. Presentar la solicitud de admisión como socio, al funcionario responsable de la oficina operativa correspondiente.
- c. Suscribir y pagar al menos el valor mínimo de certificados de aportación dispuestos en el presente Estatuto Social.
- d. Las personas jurídicas deberán justificar su existencia legal, registros tributarios, nombramiento de representante legal y los documentos que exija la cooperativa.

#### 2.2.4.4 Clientes Actuales.

Son 120.000 socios a nivel nacional, son socios porque cada uno participa con certificados de aportación que son las acciones que tiene en la Cooperativa y que al momento cada socio tiene 25 certificados de aportación de \$ 1.00 c/u, los socios pertenecen a los distintos segmentos de la economía del país y de todos los estratos sociales, dependientes de empresas privadas y públicas.

#### 2.2.4.5 Clientes Potenciales.

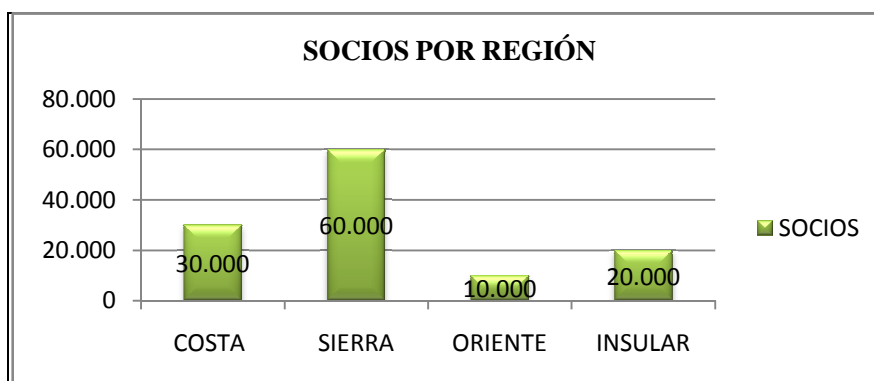
Son todas las personas económicamente activas, que participan en la economía del país, dependientes de entidades privadas y públicas.

**TABLA N° 2.12SOCIOS**

<b>SOCIOS</b>	
<b>SOCIOS ACTIVOS</b>	70.000
<b>SOCIOS INACTIVOS</b>	50.000
<b>TOTAL SOCIOS DE LA COOPERATIVA CONSTRUCCIÓN, COMERCIO Y PRODUCCIÓN</b>	120.000

**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda.

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema

**GRÁFICO N° 2.34 SOCIOS POR REGIÓN.**

**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Credito Construccion, Comercio y Produccion.

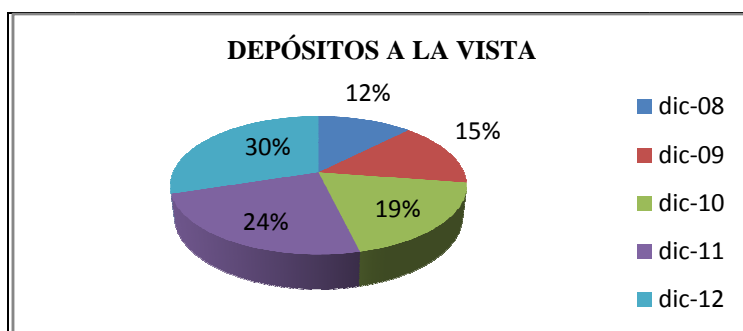
**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

En la región Sierra se encuentran un mayor número de 60.000 socios a diferencia de las otras regiones. En la costa presenta 30.000 socios, seguido esta la region Insular con 20.000 socios, y el Oriente con 10.000 socios.

#### 2.2.4.6 Nivel de Capataciones.

Las captaciones que reflejan la confianza del público en la institución presentan un crecimiento sostenible en el período analizado, en los dos grandes grupos como depósitos a la vista y a plazo fijo.

La Cooperativa “Construcción Comercio y Producción”, siempre está en la búsqueda de rentabilidad económica y rentabilidad social, colocando en el año 2012 el 30% de créditos concedidos. En el Gráfico N° 2.23 se observa la evolución de Captaciones.

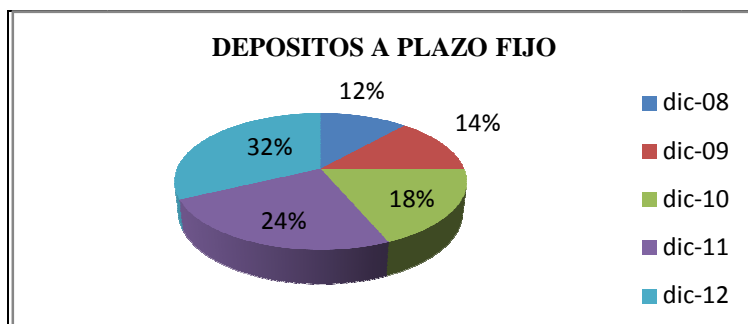
**GRÁFICO N° 2.35 DEPÓSITOS A LA VISTA.**

**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Credito Construccion, Comercio y Produccion.

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

La evolución de los Depósitos a Plazo Fijo en los últimos años ha sido la siguiente:

**GRÁFICO N° 2.36 DEPÓSITOS A PLAZO FIJO.**



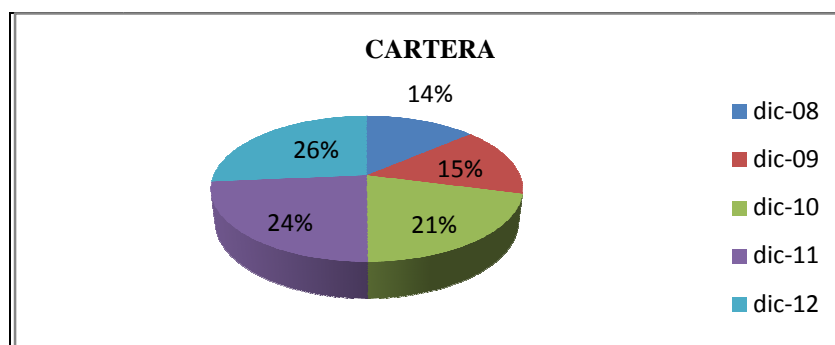
**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Credito Construccion, Comercio y Produccion.  
**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

Para el año 2012 la Cooperativa Construcción, Comercio y Producción, presenta un crecimiento de depósitos a plazo fijo en el 32%.

#### 2.2.4.7 Nivel de colocaciones.

La evolución de Cartera en los últimos años ha sido la siguiente:

**GRÁFICO N° 2.37 CARTERA.**



**FUENTE:** Cooperativa de Ahorro y Credito Construccion, Comercio y Produccion.  
**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

Para el año 2012 la Cooperativa Construcción, Comercio y Producción, presenta un crecimiento en Cartera del 26%.

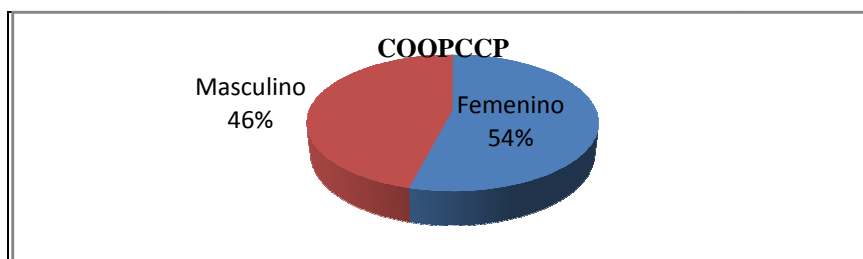
#### 2.2.4.8 Análisis de la satisfacción del cliente actual.

Para el análisis se efectuará una encuesta a los principales clientes a fin de determinar las perspectivas de los clientes en el nivel de satisfacción de los productos

o servicios que ofrece la Cooperativa. El modelo de encuesta a aplicar se muestra en el Anexo 1.2 y los resultados se muestran a continuación.

**Pregunta 1: Sexo.**

**GRÁFICO N° 2.38SEXO.**



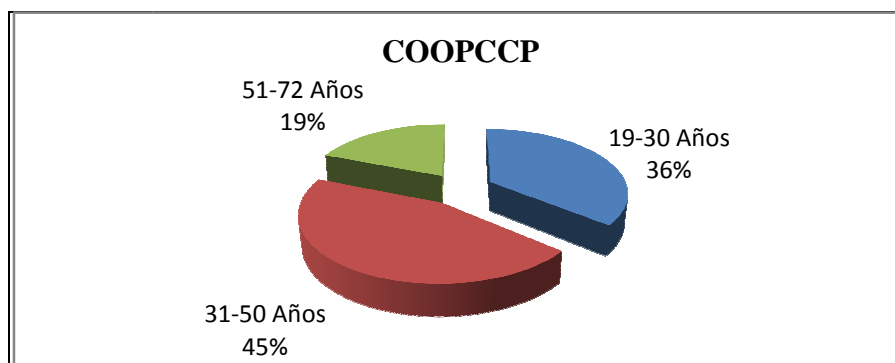
**FUENTE:** Encuesta Clientes

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

El 54% de los clientes son mujeres, y el 46% de los clientes son hombres, lo que se observa que la Cooperativa tiene un porcentaje alto de mujeres.

**Pregunta 2: Edad.**

**GRÁFICO N° 2.39EDAD.**



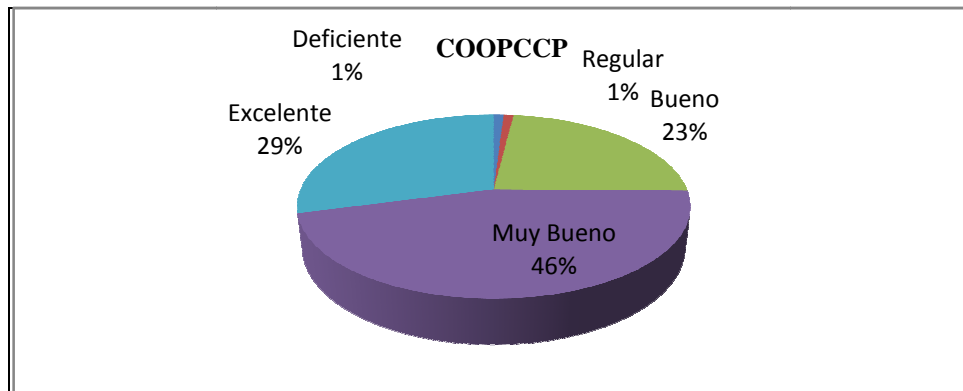
**FUENTE:** Encuesta Clientes

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

El 36% de los clientes es entre los 19-30 años, seguido el 45% entre 31-50 años y el 19% está entre los 51-72 años, lo cual significa que el 45% representa a clientes que tienen actividad con ingresos que puedan solventar sus obligaciones.

**Pregunta 3:** La amabilidad del personal de la Cooperativa es?

**GRÁFICO N° 2.40 AMABILIDAD DEL PERSONAL DE LA COOPCCP.**



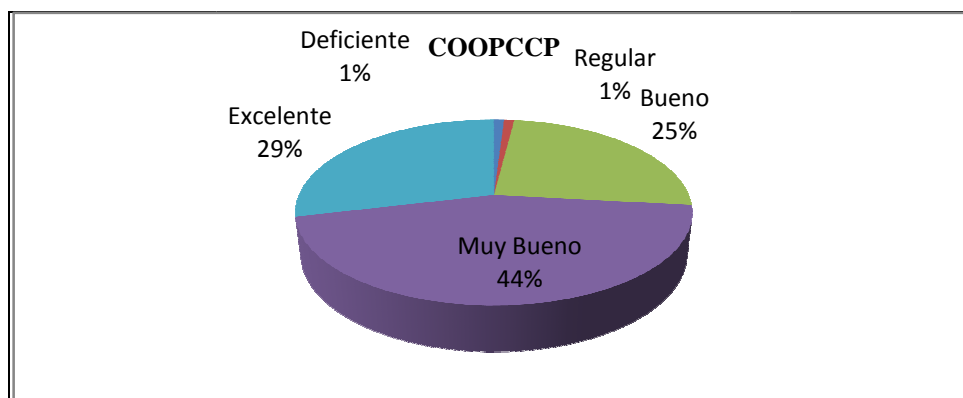
**FUENTE:** Encuesta Clientes

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

El 23% de los clientes consideran que son buenos, expresan que son excelentes el 29%, el 1% que son regulares, y el 1% piensan que son deficientes, y el 46% expresan que es muy bueno. El brindar una cordial y amable información permite captar nuevos clientes.

**Pregunta 4:** La información que el personal entrega a usted es?

**GRÁFICO N° 2.41 INFORMACIÓN QUE EL PERSONAL ENTREGA A LOS CLIENTES.**



**FUENTE:** Encuesta Clientes

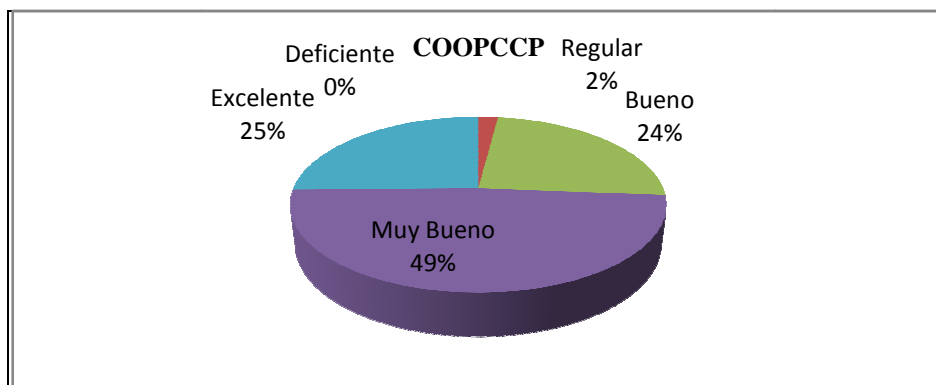
**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

El 25% de los clientes dicen que son buenos, el 29% expresan que son excelentes, el 1% que son regulares, y el 1% piensan que son deficientes, y el 44% de clientes expresan que es muy bueno lo que significa que el personal de la COOPCCP brinda información muy buena al cliente.



**Pregunta 5:** La seguridad dentro de la agencia es?

**GRÁFICO N° 2.42 SEGURIDAD DE LA AGENCIA.**



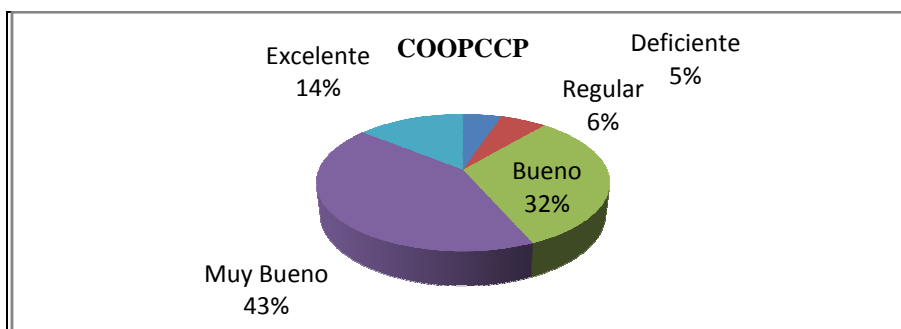
**FUENTE:** Encuesta Clientes

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

El 24% de los clientes consideran que son buenos, el 25% expresan que son excelentes, el 2% que son regulares, y el 49% indican que es muy bueno lo que significa que la imagen de la COOPCCP es buena, demostrando seriedad y responsabilidad.

**Pregunta 6:** El espacio físico y la decoración del interior de la agencia en el área de atención al público es?

**GRÁFICO N° 2.43 ESPACIO FÍSICO Y DECORACIÓN DE LA AGENCIA.**



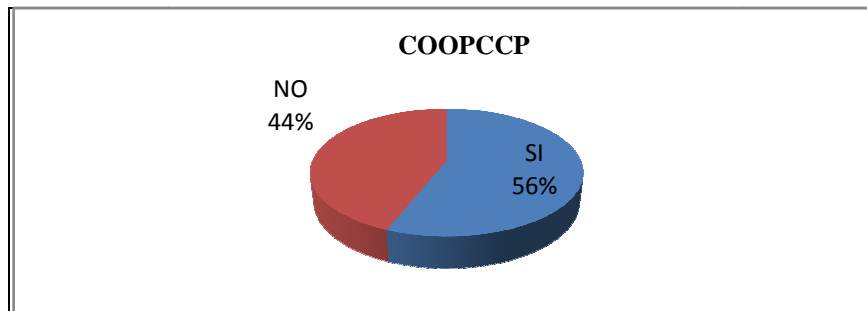
**FUENTE:** Encuesta Clientes

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

El 32% de los clientes dicen que son buenos, el 14% expresan que son excelentes, el 6% que son regulares, y el 5% piensan que son deficientes, el 43% dicen que es muy bueno, lo que significa que no todos se sienten satisfechos con la imagen de la COOPCCP.

**Pregunta 7:** Conoce todos los productos que ofrece la Cooperativa?

**GRÁFICO N° 2.44 CONOCIMIENTO DE LOS PRODUCTOS.**



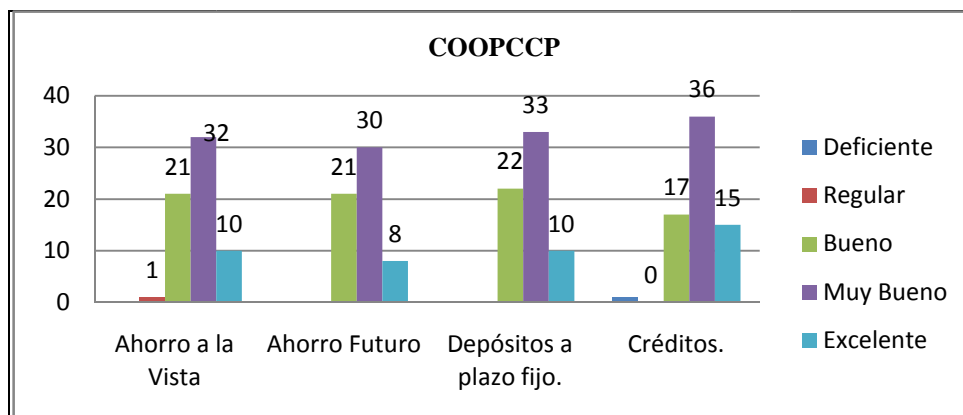
**FUENTE:** Encuesta Clientes

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

El 56% de los clientes dijeron que sí conocen los productos que ofrece la COOPCCP; y el 44% dijeron que no esto conlleva a que se disminuye el nivel de captaciones dado que los clientes no acceden a todos los productos disponibles.

**Pregunta 8:** Como se siente con la calidad de los productos que recibe de la Cooperativa.

**GRÁFICO N° 2.45 CALIDAD DE LOS PRODUCTOS.**

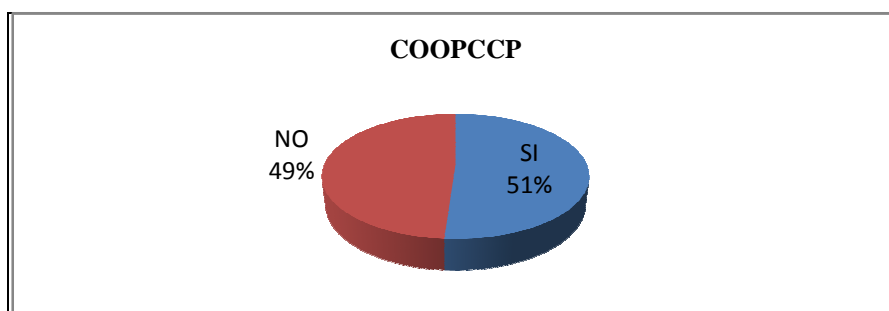


**FUENTE:** Encuesta Clientes

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

Los productos que más tienen acogida con respecto a la calidad es el de créditos presenta un 36%; seguido los Depósitos a Plazo Fijo con un 33% y Ahorro a la vista con el 32% que son muy buenos, lo que significa que los clientes se sienten satisfechos con la calidad de estos productos.

**Pregunta 9:** Conoce todos los servicios que ofrece la Cooperativa?

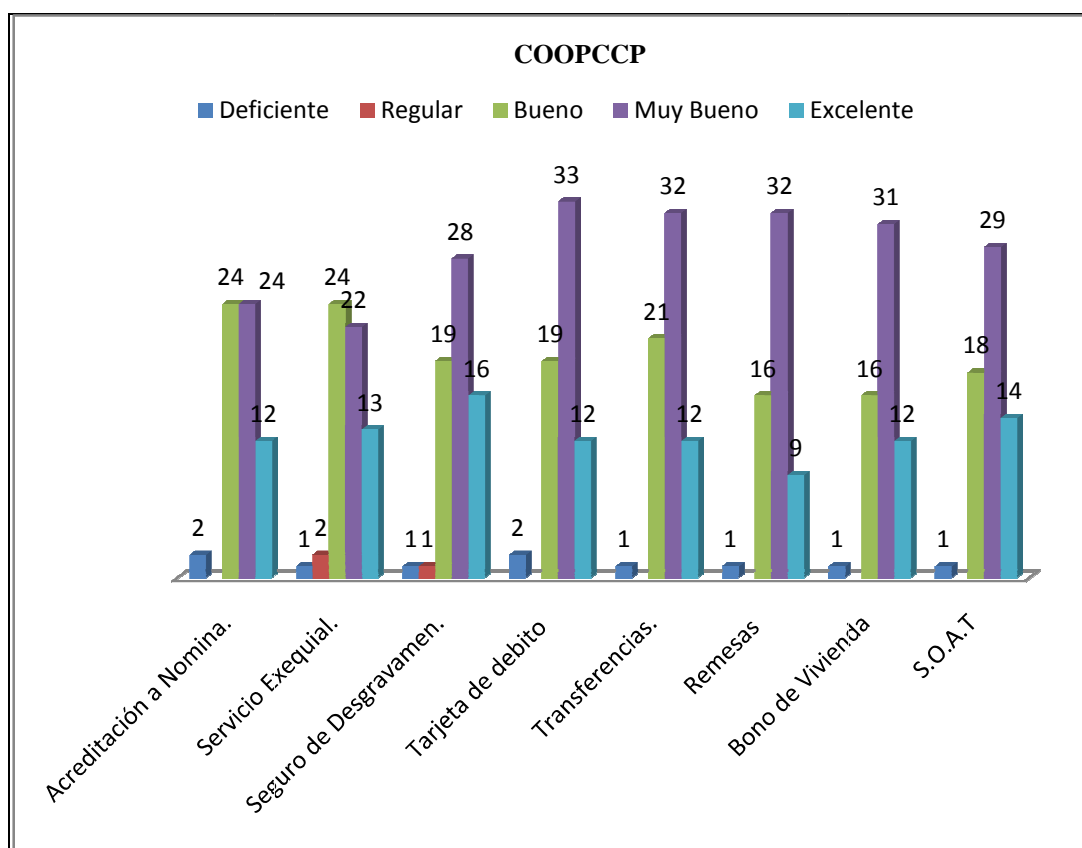
**GRÁFICO N° 2.46 CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS.**

**FUENTE:** Encuesta Clientes

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

El 51% de los clientes dijeron que sí conocen los servicios que ofrece la COOPCCP; y el 49% dijeron que no, lo que significa que los clientes no tienen mucho conocimiento sobre todos los servicios que brinda la Cooperativa.

**Pregunta 10:** Como se siente con la calidad de los servicios que recibe de la Cooperativa.

**GRÁFICO N° 2.47 CALIDAD DE LOS SERVICIOS.**

**FUENTE:** Encuesta Clientes

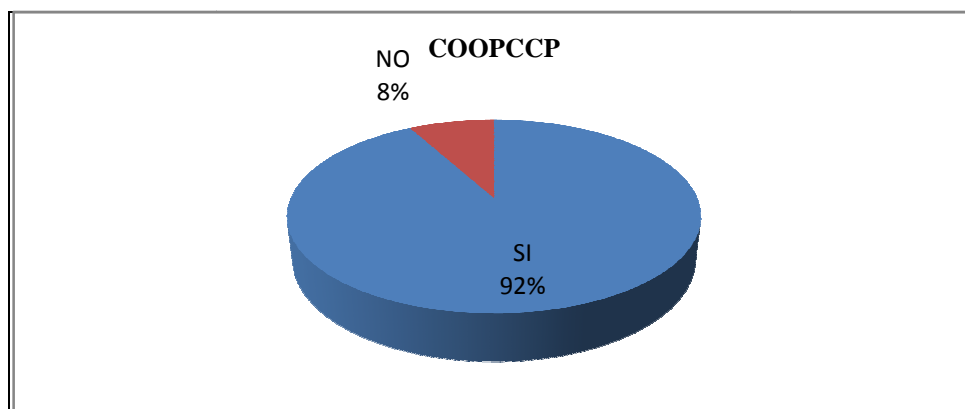
**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

Los servicios que más tienen acogida es el de tarjetas de débito con un 33%; seguido transferencias y remesas con el 32% y el bono de vivienda con el 31% son

muy buenos lo que significa que el cliente se siente satisfecho con el servicio que la Cooperativa brinda y que hay una gran acogida de los servicios.

**Pregunta 11:** Recomendaría usted a la Cooperativa con alguna otra persona?

**GRÁFICO N° 2.48 RECOMENDARÍA A LA COOPCCP CON ALGUNA OTRA PERSONA.**



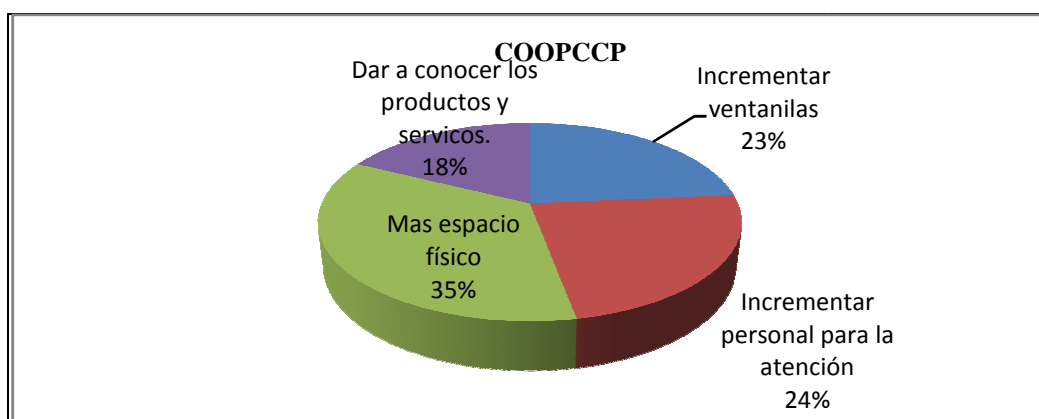
**FUENTE:** Encuesta Clientes

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

El 8% de los clientes consideran que No recomendarían, pero el 92% de los clientes respondió que Si recomendarían a sus familiares o amigos que la cooperativa es buena y seria.

**Pregunta 12:** Sugerencias para mejorar el servicio de la COOPCCP.

**GRÁFICO N° 2.49 SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO.**



**FUENTE:** Encuesta Clientes

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

El 23% de los clientes consideran que se debería incrementar ventanillas en algunas agencias, el 24% dicen que se debe incrementar el personal para la atención del cliente, el 18% dicen que deben dar a conocer los productos y servicios que

ofrece la cooperativa y el 35% dicen que el espacio físico debe ser más amplio en las agencias.

### **Análisis.**

#### **Oportunidades.**

La comunicación entre los clientes y el personal de la cooperativa es muy Buena por lo cual fomenta confianza en la institución.

La calidad de los productos y servicios que ofrece la Cooperativa hacia sus clientes es muy buena por lo cual los clientes se sienten satisfechos por el servicio que reciben.

#### **Debilidades.**

Los clientes consideran que la Cooperativa debe hacer publicidad por los productos y servicios que ofrecen, ya que no todos los clientes tienen conocimientos de los productos y servicios que la Cooperativa brinda.

Los clientes no se sienten satisfechos con el espacio físico de la Cooperativa ya que recomiendan que se deba ampliar el espacio físico y aumentar personal para la atención al público.

### **2.2.5 Amenaza de ingreso de productos sustitutos.**

El producto sustituto es aquel producto o servicio que ofrece cada institución. Las cooperativas de ahorro y crédito tienen como competencia directa a varios bancos ya que están dedicados al mismo segmento, sobre todo en temas de microcrédito.

**Banco Pichincha.**-Presenta mayor proyección por su mejor manejo en temas estratégicos.

**Banco Solidario.**-Es líder en el segmento del microcrédito, con la finalidad de minimizar la pobreza, aspecto que les da mayor credibilidad frente a los clientes.

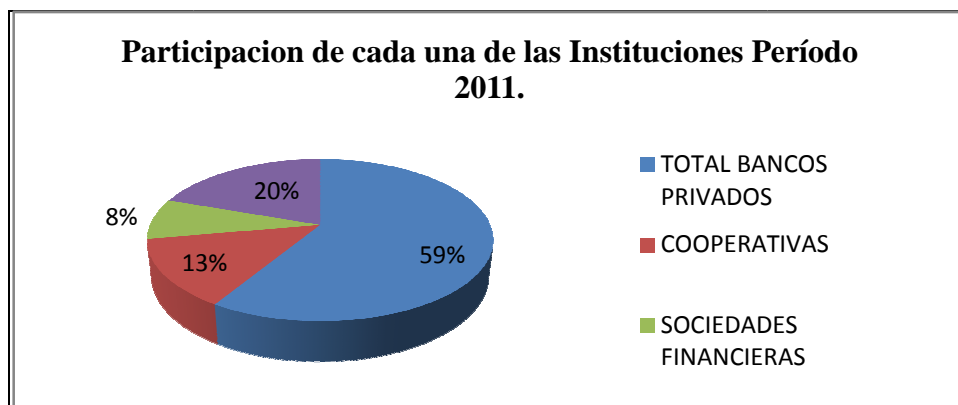
**Banco Procredit.**-Créditos para cubrir sus necesidades empresariales y personales. Sus Cuotas de pago son flexibles, de acuerdo a su flujo de ingresos.

**Credifé.**-Créditos orientados a pequeñas y medianas empresas. Credife, busca cubrir de manera integral sus necesidades de financiamiento con créditos para impulsar su negocio y lograr todas sus metas.

#### 2.2.5.1 Captación: Depósitos a Plazo Fijo.

La evolución de Captación de los distintos sectores de las entidades, se muestra a continuación, en la Gráfico N° 2.38.

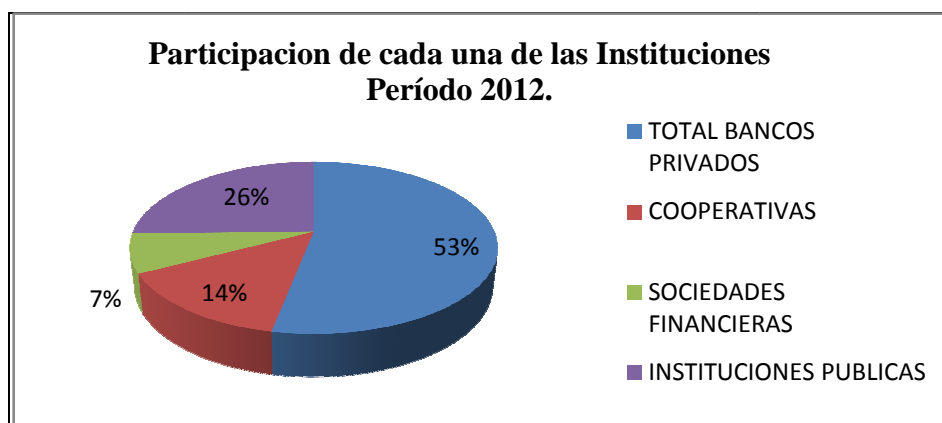
**GRÁFICO N° 2.50 DEPÓSITOS A PLAZO FIJO.**



FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros.

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema.

**GRÁFICO N° 2.51 DEPÓSITOS A PLAZO FIJO.**



FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros.

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema

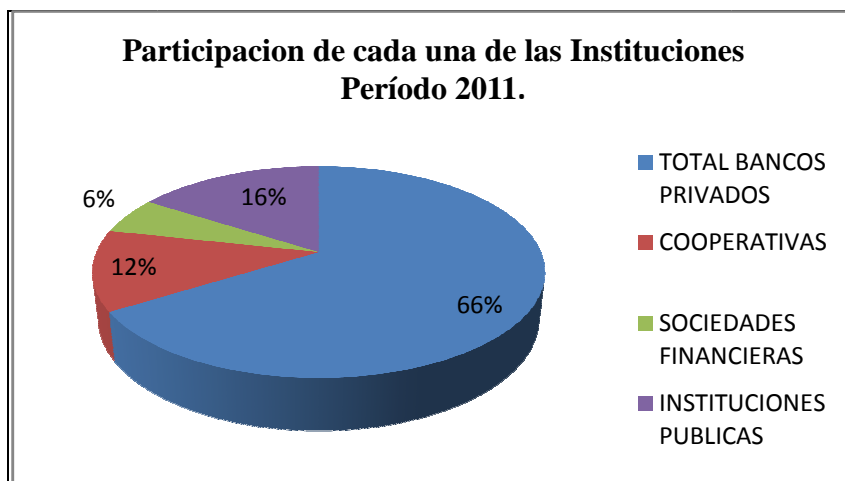
Con respecto a los Depósitos a Plazo Fijo la participación de la Banca privada para el año 2012 disminuyó en un 6%, mientras que las cooperativas aumento el 1 %,

con respecto a las Sociedades financieras disminuyó en 1%, por otro lado las Instituciones Públicas aumentaron un 6%.

#### 2.2.5.2 Colocación: Cartera.

La evolución de la Cartera Total se muestra a continuación en el Gráfico N°2.40.

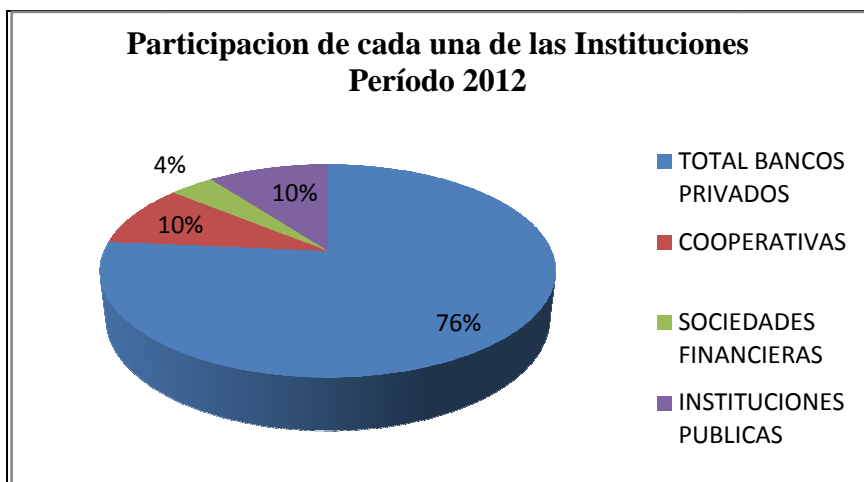
**GRÁFICO N° 2.52 CARTERA.**



**FUENTE:** Superintendencia de Bancos y Seguros.

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema

**GRÁFICO N° 2.53 CARTERA.**



**FUENTE:** Superintendencia de Bancos y Seguros.

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema

Con respecto a la Cartera la participación de la Banca privada para el año 2011 y 2012 presentan mayores porcentajes; seguido están las Instituciones Públicas para el año 2011 un 16%, en el 2012 un 10%; mientras que las Cooperativas tienen un

porcentaje del 12% en el año 2011, y un 10% en el 2012; por otro lado las Sociedades Financieras tiene un 6% en el año 2011 y un 4% en el año 2012.

Cada uno de estas instituciones se caracteriza por la calidad del servicio o producto que ofrecen.

**Análisis:** De acuerdo a los resultados del análisis de captación de depósitos a la vista y cartera, esta variable es una amenaza para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda., con respecto a los productos que ofrecen se deberían mejorar para satisfacer a los clientes que se vuelven más exigentes.

## 2.3 ANÁLISIS INTERNO.

### 2.3.1 Capacidad Administrativa.

Según la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda., el gobierno y administración corresponde a:

- La asamblea general.
- El consejo de administración.
- Gerente General.

Con respecto a la **Asamblea General** podemos mencionar que es la máxima autoridad de la cooperativa y sus resoluciones son obligatorias para todos sus socios. Las decisiones se toman por mayoría de votos.

En cuanto al **Consejo de Administración** en donde los vocales del consejo de administración durarán dos años en sus funciones, pudiendo ser reelegidos por una sola vez para el período siguiente.

Dentro de las atribuciones que tiene el Consejo de Administración son las siguientes:



- Dictar las políticas, los reglamentos internos, orgánico funcional, de crédito y las demás normas internas, con sujeción a las disposiciones contenidas en la Ley y en el reglamento, los cuales podrán ser revisados por el organismo de control.
- Aprobar el plan estratégico, el plan operativo y el presupuesto anual con sus respectivas modificaciones y llevarlos a conocimiento de la asamblea general.
- Aprobar y revisar anualmente, las estrategias de negocios y las principales políticas de la entidad.
- Conocer y aprobar esquemas de administración, que incluya procedimientos para la administración, gestión y control de riesgos inherentes a su negocio.
- Presentar para conocimiento y resolución de la asamblea general los estados financieros y el informe de labores del consejo.

La **Gerencia General** sea o no socio de la COOPCCP es el representante legal y será nombrado sin sujeción a plazo.

Las atribuciones y deberes del Gerente General:

- Representar judicial y extrajudicialmente a la cooperativa.
- Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar, al menos trimestralmente al consejo de administración de los resultados.
- Cumplir y hacer cumplir a los socios las disposiciones de la asamblea general y del consejo de administración, así como observar y cumplir según el caso las recomendaciones que emita la Superintendencia y el consejo de vigilancia.
- Informar al consejo de administración sobre la situación financiera de la entidad, de riesgos y su impacto en el patrimonio, cumplimiento del plan estratégico así como presentar el informe anual de gestión.
- Mantener los controles y procedimientos adecuados para asegurar el control interno.

**Análisis:** Es una fortaleza porque existe una buena gestión administrativa para la toma de decisiones.

### 2.3.2 Capacidad Tecnológica.

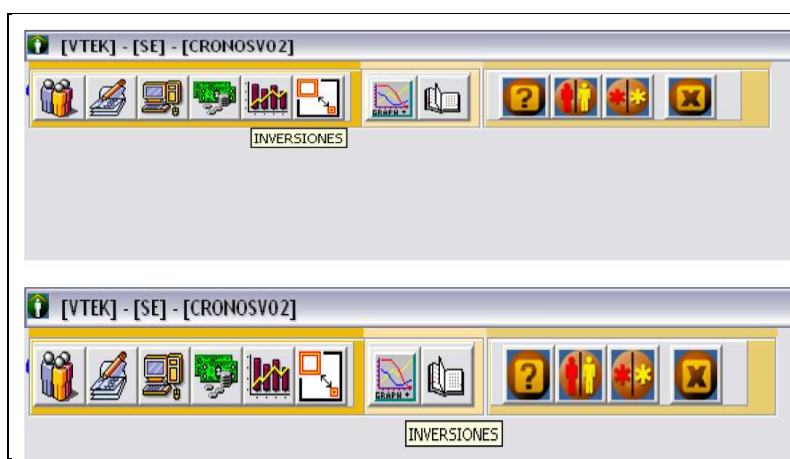
La COOPCCP hace uso de la tecnología implementando un software que permita automatizar los procesos, la administración de base de datos y los respaldos periódicos de la información.

Entre los sistemas tecnológicos que ha adquirido la Cooperativa se encuentran los siguientes:

- Programa CRONOS.
- INTRANET.

El programa CRONOS es un sistema que se utiliza para el manejo contable-administrativo que tiene la Cooperativa. Es un sistema práctico y fácil de manejar que ayuda a tener un control sobre las áreas que se maneja.

**GRÁFICO N° 2.54 PROGRAMA CRONOS.**



**FUENTE:** COOPCCP

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

El sistema INTRANET permite procesar y mantener actualizada la información. Este sistema es interno de la Cooperativa solo para los miembros de la institución. En este sistema INTRANET se manejan los procesos que tiene la empresa.

**GRÁFICO N° 2.55 PORTAL INTRANET.**



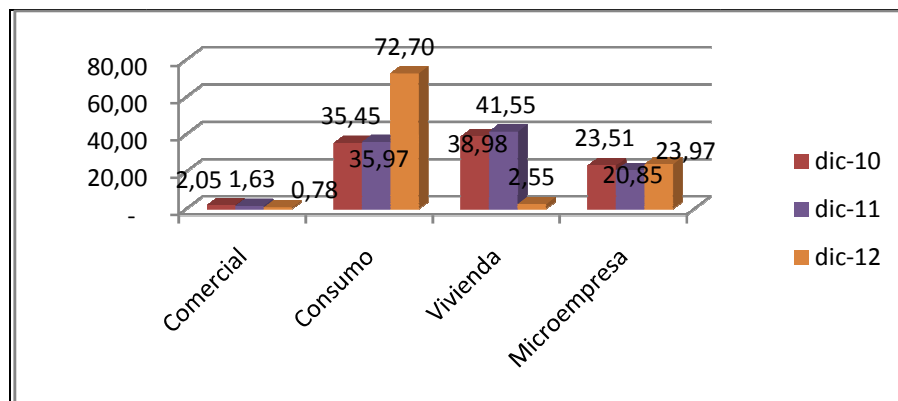
**FUENTE:** COOPCCP  
**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

**Análisis:** Es una fortaleza ya que los sistemas que posee la institución se adaptan adecuadamente a las necesidades de la empresa, esto ayuda a contar con la información confiable y oportuna. También presenta una debilidad debido a que la información en internet sobre la cooperativa no es actualizada.

**2.3.3 Gestión Crediticia.**

La cartera de crédito es el principal activo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda. En el gráfico N°2.44 la COOPCCP presenta la evolución de la cartera por línea.

**GRÁFICO N° 2.56 EVOLUCIÓN DEL CRÉDITO**



**FUENTE:** (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria)  
**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

La cartera de crédito ha mostrado una tendencia desfavorable durante los períodos analizados. Por línea de crédito en el sector comercial para el año 2012 el decrecimiento fue de 0,78%; el crédito de consumo creció en un 72,70%; los créditos para la microempresa tuvo un leve crecimiento de 23,97; adicionalmente se otorgan pocas habitaciones a través de créditos de vivienda en un 2.55%.

Analizando la cartera de crédito se observa que la cooperativa no ha mantenido una estructura constante a lo largo del período de análisis.

Para el área de crédito, el diálogo y transparencia son los principales mecanismos para entender y responder a las expectativas de los socios a fin de satisfacer sus necesidades. Orientar a los socios en el uso de los recursos financieros, como en las actividades productivas ya que es uno de los objetivos de la COOPCCP de tal manera que los productos y servicios están orientados a mejorar la calidad.

#### **2.3.4 Talento Humano.**

La Gestión del Talento Humano es lograr el desarrollo personal y profesional del recurso humano y como consecuencia el desarrollo institucional, incrementando los niveles de productividad y de satisfacción laboral mediante la capacitación como elemento de desarrollo y crecimiento en la que se busca potencializar las capacidades y aptitudes para generar eficiencia y eficacia en las actividades realizadas.

Se mantiene una comunicación directa y constante con las unidades operativas, que tiene como finalidad evaluar sus planes de acción mediante el análisis de objetivos y la aplicación de trabajo en equipo las que se ven reflejadas en las mejoras de calidad y servicios brindados a los socios.

**Análisis:** Es una Fortaleza ya que los funcionarios de la Cooperativa mantienen una buena comunicación entre los departamentos.

### 2.3.5 Capacidad de Comercialización.

La capacidad de comercialización está dada por la captación de socios que posee y como se puede incrementar la cartera de socios. Hay que mencionar que la Cooperativa está ubicada en las cuatro regiones por lo cual los socios tienen la facilidad de acceder a los créditos. La COOPCCP evalúa el desempeño de productos y servicios (incluye aspectos de mercado, financieros, etc.) para brindar un buen servicio a los clientes.

**Análisis:** Es una Debilidad para la Cooperativa ya que no cuenta con publicidad atractiva para que los clientes conozcan los productos y servicios que ofrecen.

### 2.4 FODA

Matriz FODA de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda.

**TABLA N° 2.13 MATRIZ FODA COOPCCP.**

ANÁLISIS INTERNO	ANÁLISIS EXTERNO
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
F.1 Gestión rápida en el otorgamiento de créditos.	O.1 Estabilidad del sistema financiero para las cooperativas.
F.2 Cortos períodos de tiempo en el servicio al cliente.	O.2 Tasas de interés, incentiva la demanda de crédito de los socios.
F.3 Personal motivado y comprometido con la institución.	O.3 Solidaridad en las finanzas, para construir el acceso al microcrédito
	O.4 Mejor panorama político y legal para las cooperativas de Ahorro y Crédito.

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

**TABLA N° 2.14 MATRIZ FODA COOPCCP.**

<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS.</b>
D.1 No cuenta con suficiente publicidad atractiva en los productos y servicios.	A.1 Clientes no tienen ingresos seguros y permanentes lo que afecta el cumplimiento de los pagos de créditos concedidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito.
D.2 Los canales de información no están actualizados.	A.2 Perder clientes por nuevos y novedosos servicios que proporciona la institución.
D.3 Los puestos de atención al cliente de la Cooperativa no está acorde a la demanda existente de clientes externos.	A.3 La competencia ofrece mayor variedad de servicios y productos.
D.4 Falta de un modelo de gestión financiera.	

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

### **CAPÍTULO III**

#### **ANÁLISIS FINANCIERO DE LA COAC “CONSTRUCCIÓN, COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA.”**

El análisis financiero “se trata de un proceso de reflexión con el fin de evaluar la situación financiera actual y pasada de la empresa, así como los resultados de sus operaciones, con el objetivo básico de determinar, del mejor modo posible, una estimación sobre la situación y los resultados futuros”. (Domínguez Pedro, 2008, pág. 34).

El proceso de análisis consiste en la aplicación de un conjunto de técnicas e instrumentos analíticos a los estados financieros para deducir una serie de medidas y relaciones que son significativas y útiles para la toma de decisiones. En consecuencia, la función esencial del análisis de los estados financieros, es convertir los datos en información útil, razón por la que el análisis de los estados financieros debe ser básicamente decisional.

### **3.1 ANÁLISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS.**

“El análisis de estados financieros es el proceso crítico dirigido a evaluar la posición financiera, presente y pasada, y los resultados de las operaciones de una entidad, con el objetivo primario de establecer las mejores estimaciones y predicciones posibles sobre las condiciones y resultados futuros.”(Bravo Valdivieso, 2007, pág. 285).

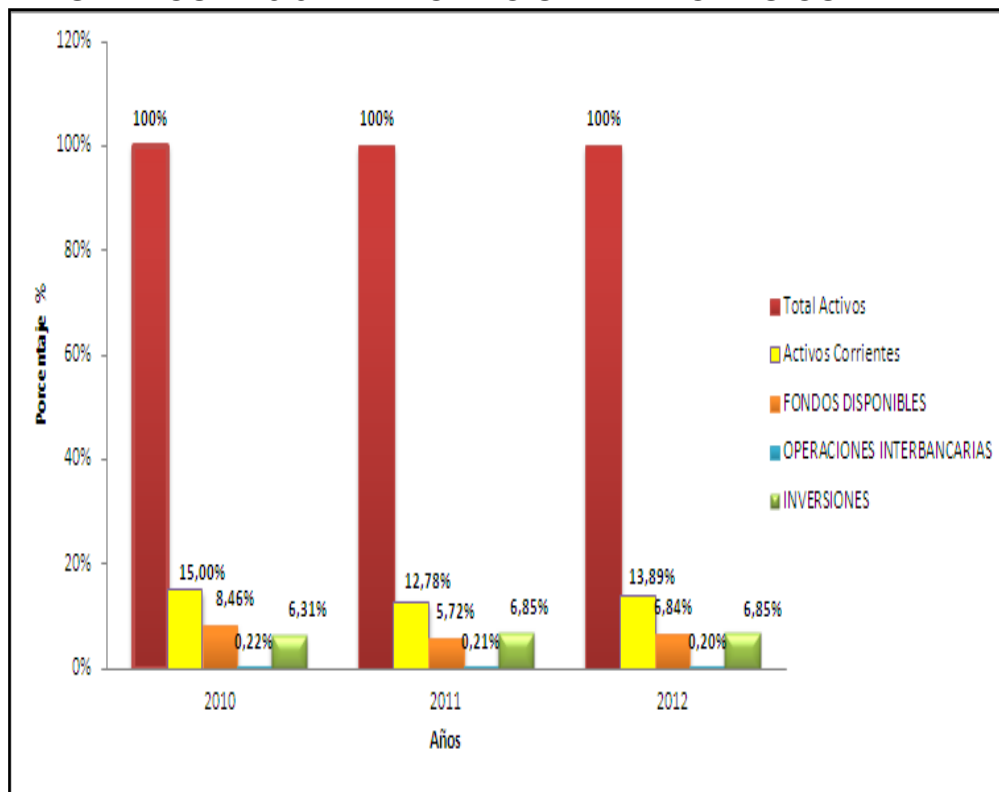
Para este análisis se toman en cuenta los balances generales de la página web de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “**Construcción, Comercio y Producción Ltda.**”, que se encuentra en la Provincia de Pichincha, por tal motivo se ha trabajado con datos reales.

#### **3.1.1 Estructura Financiera.**

“El análisis vertical tiene la característica de estático y permite únicamente la obtención de índices financieros por la comparación porcentual de las cuentas respecto de grupos y sectores financieros”. (Lara Juan, 2007, pág.61)

Es esta una de las técnica más sencillas dentro del análisis financiero y consiste en tomar un solo estado financiero (puede ser un balance general o un estado de pérdidas y ganancias) y relacionar cada una de sus partes con un total determinado dentro del mismo estado, el cual se denomina cifra base. Se trata de un análisis estático, pues estudia la situación financiera en un momento determinado, sin tener en cuenta los cambios ocurridos a través del tiempo.

Dentro del activo se puede tomar cada uno de los rubros individuales y calcular a que porcentaje corresponde sobre el total del activo. También se puede tomar cada una de las cuentas y calcular que porcentaje representa sobre el subtotal del grupo correspondiente.

**GRÁFICO N° 3.57 PARTICIPACIÓN DEL ACTIVO CORRIENTE.**

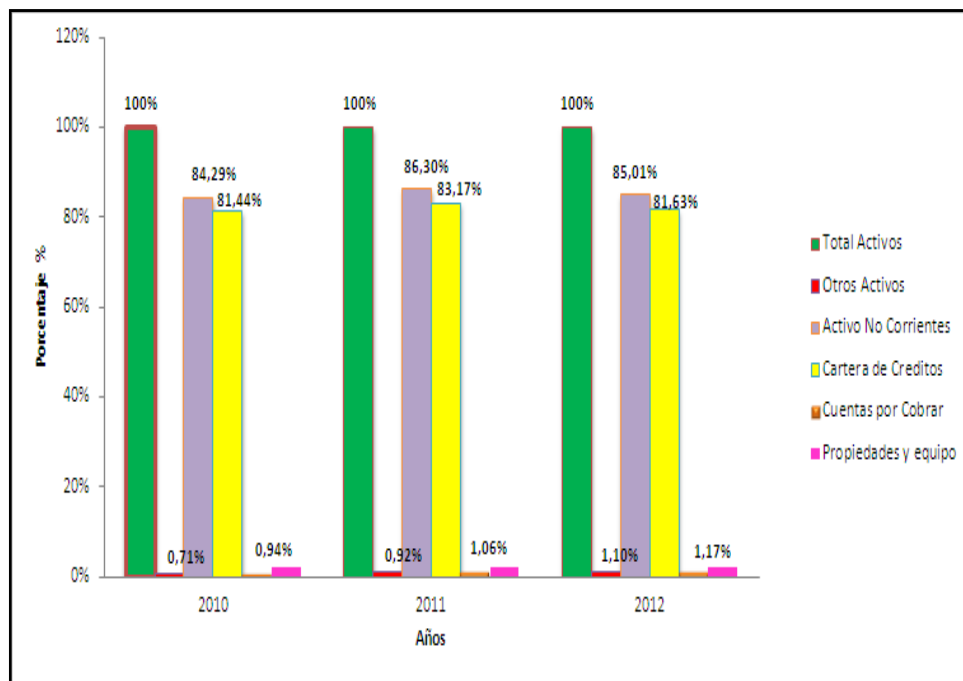
FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros.

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema

En el anexo-tabla N°3.1 y gráfico N° 3.1 se puede observar que la COAC “**Construcción, Comercio y Producción Ltda.**”, durante el período 2010 - 2012 sus activos corrientes representan el 15% , 12,78% y 13,89% del total activos respectivamente, la cooperativa tiene distribuido este porcentaje principalmente en FONDOS DISPONIBLES cuya participación fue del 8,46% para el año 2010; 5,72% en el año 2011 y 6,84% en el 2012; INVERSIONES cuya participación en el año 2010 fue del 6,31%, año 2011 6,85% y año 2012 6,85%, esta tendencia describe que la cooperativa mantiene interesantes valores destinados a la inversión. Al comparar con el promedio del sector cooperativo de pequeñas cooperativas se observa que la COAC “**Construcción, Comercio y Producción Ltda.**”, mantiene porcentajes en sus activos corrientes que se ajustan al del sector que tuvieron una participación de 9,62% en fondos disponibles y 5,12 % en inversiones en el año 2012.



### GRÁFICO N° 3.58 PARTICIPACIÓN DEL ACTIVO NO CORRIENTE Y OTROS ACTIVOS.



**FUENTE:** Superintendencia de Bancos y Seguros.

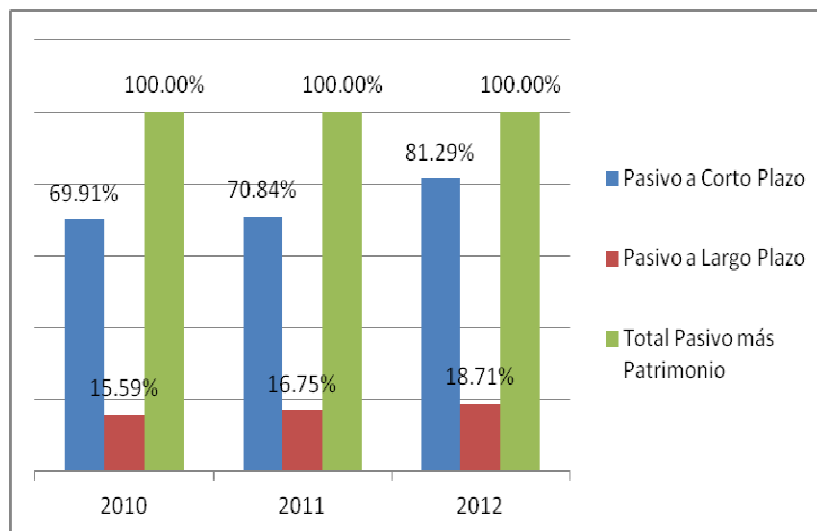
**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema

El activo no corriente representa el 84,29% en el 2010; 86,30% en el 2011 y 85,01% en el 2012 del total de activos, dentro del Activo no corriente la cuenta más representativa es la Cartera de Crédito cuya participación fue del 81,44%; 83,17% y 81,63% en los años 2010, 2011 y 2012 respectivamente, este crecimiento de la cartera de crédito se debe principalmente al aumento de la cartera de crédito comercial por vencer la cual tuvo una participación del 83% en el año 2011 y del 82% en el año 2012, además de la cartera de crédito de vivienda que para el año 2012 su participación fue del 35%, así como también la cartera de créditos de consumo cuya representatividad fue del 28%, como se puede observar en la tabla N° 3.1 y gráfico N° 3.2.

La cuenta otros activos apenas representa el 0,71%; 0,92% y 1,10% del total activos del los años 2010, 2011 y 2012 respectivamente. El grado de representatividad del activo corriente frente al total de activo de las cooperativas

pequeñas es del 80,49%, que comparado con la COAC **“Construcción, Comercio y Producción Ltda.”**, esta es apenas superior con el 1,62%.

**GRÁFICO N° 3.59 PARTICIPACIÓN DE LAS CUENTAS DE PASIVOS RESPECTO AL PASIVO MÁS PATRIMONIO.**



**FUENTE:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

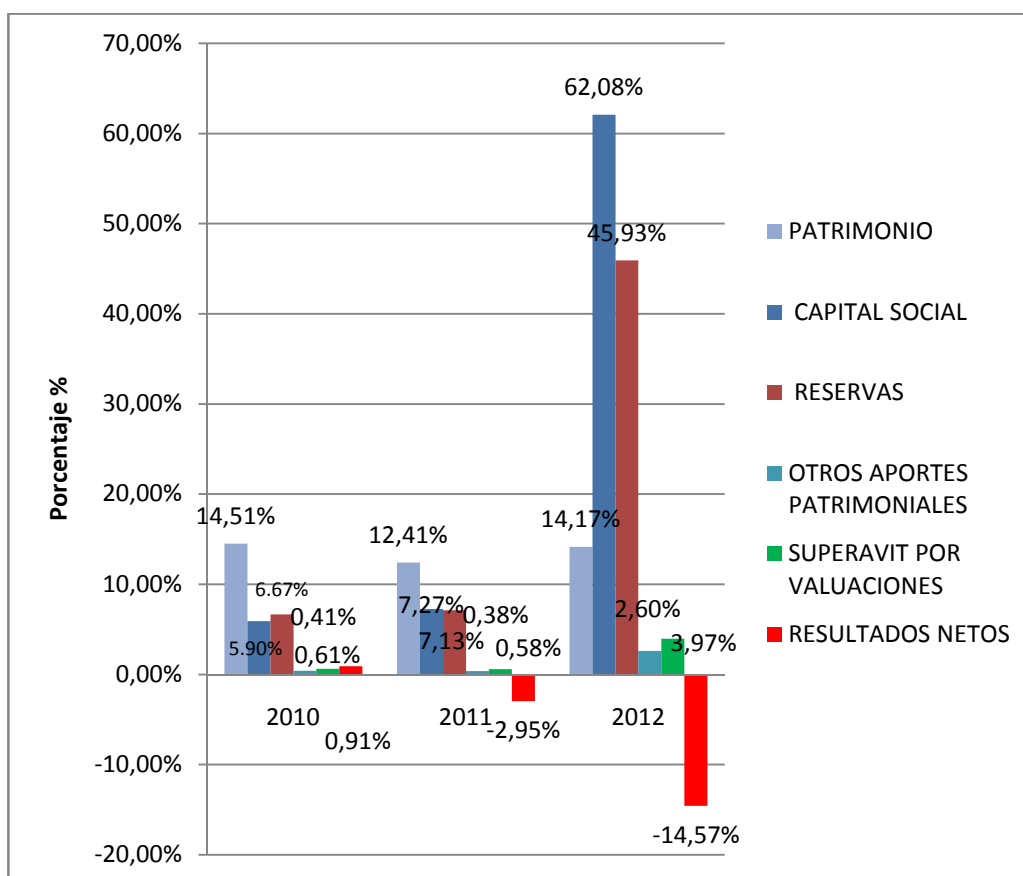
**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

Mediante el análisis vertical efectuado al Balance General de la COAC **“Construcción, Comercio y Producción Ltda.”**, se puede evidenciar la participación de los pasivos a corto plazo y de los pasivos a largo plazo, con respecto a la suma de los pasivos y patrimonio, alcanzando un porcentaje de alrededor del 70%, en el periodo de estudio del año 2010 al 2012.

Dentro de los pasivos a corto plazo tenemos la cuenta Obligaciones con el público cuya representatividad fue del 64,30%;67,75% y 76,69% con respecto al pasivo y patrimonio, en los años 2010, 2011 y 2012, dentro de esta cuenta salen a relucir dos cuentas muy importantes como son los depósitos a plazo y a la vista, de estas cuentas la primera en importancia es la de depósitos a la vista la cual mantiene una participación del 28,72% (2010); 28,69% (2011) y un 30,50 % (2012), lo cual obedece al comportamiento de los socios y clientes y limita la disponibilidad de fondos en el mediano y largo plazo.

Los depósitos a plazo son la segunda cuenta en importancia, estos mantienen una participación de 21,58% (2010);28,26% (2011) y 37,70% (2012), los cuales mantienen ya cierta equidad en lo referente a los depósitos a la vista. En el análisis vertical efectuado al Balance General de las cooperativas pequeñas, la participación de los pasivos a corto plazo fue del 83,09% y de los pasivos a largo plazo, con respecto a la suma de los pasivos y patrimonio fue del 16,63% en el año 2012, al comparar estos resultados con la COAC “**Construcción, Comercio y Producción Ltda.**”, se establece que la participación de los pasivos a corto plazo es menor en un 6,40%, y los pasivos a largo plazo son mayores en un 2,06%.

### GRÁFICO N° 3.60 PARTICIPACIÓN DE LAS CUENTAS DE PATRIMONIO



FUENTE: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema.

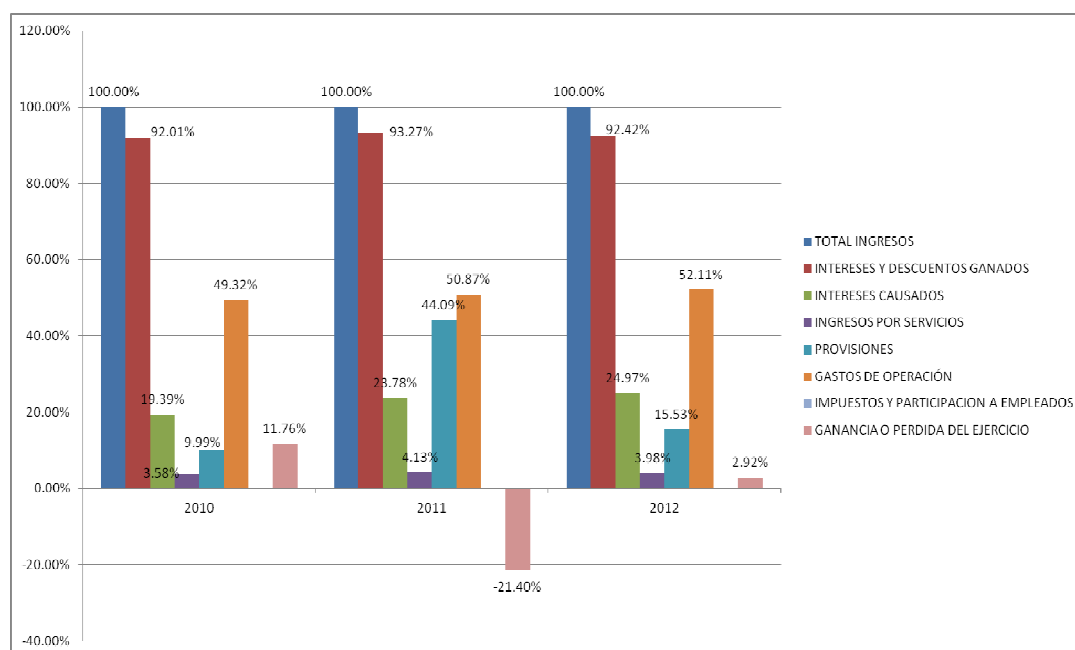
En tanto que el patrimonio es un pasivo con los socios o dueños de la institución, y no tienen el nivel de exigibilidad que tiene un pasivo, por lo que hemos

considerado importante separarlos para poder determinar la verdadera capacidad de pago de la institución y las verdaderas obligaciones que ésta tiene.

En el anexo-tabla N°3.1 y gráfico N° 3.4 se puede observar que laCOAC “**Construcción, Comercio y Producción Ltda.**”, durante el período 2010 - 2012 la participación del Patrimonio fue del 14,51%;12,41% y 14,17% con relación al pasivo más patrimonio, de los años 2009, 2010 y 2011, la cooperativa tiene distribuido este porcentaje en los siguientes cuentas de patrimonio, Capital social el 5,90% para el 2010;7,27% en el año 2011 y 8,80% en el 2012; en Reservas de capital el 6,67% para el 2010;7,13% en el 2011 y 6,51% en el 2012; y por último las cuenta de resultados netos que tuvo una participación del 1,52% en el 2010;-2,59% en el 2011; y 0,41% en el 2012.Comparando con el total de pequeñas cooperativas el grado de representatividad de la cuenta de capital social es de 39,91%; Reservas 39,05%; Resultados Netos 10% como se puede observar en el anexo-tabla N°3.1.

La Estructura del Estado de Resultados es la siguiente:

**GRÁFICO N° 3.61 ESTRUCTURA FINANCIERA COOPCCP  
PARTICIPACIÓN DE LAS CUENTAS DEL BALANCE DE RESULTADOS  
FRENTE AL INGRESO TOTAL.**



**FUENTE:** Superintendencia de Bancos y Seguros.  
**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema

Los intereses y descuentos ganados con relación al total de ingresos en el año 2010 ocupan el 92,01%, en el año 2011 aumento al 93,27% y para el año 2012 al 92,42%, debido al aumento de los préstamos adquiridos a nuevos clientes, debido a la creación de una nueva sucursal.

Por otro lado los intereses causados en el año 2010 representaron el 19,39%, en el 2011 el 23,78% y en el 2012 fue de 24,97%, comparados con el total de ingresos de la **COAC Construcción, Comercio y Producción Ltda.**

Los gastos de operación de la cooperativa mantienen un rango de representatividad del 50% frente al total ingresos, este porcentaje alto se da principalmente por el aumento de honorarios en un 48,62%. Comparado con el total de pequeñas cooperativas la cuenta intereses y descuentos ganados es de 89,83% es favorable para la institución ya que sobre pasa el porcentaje del sector de cooperativas; la cuenta los intereses causados es de 20,24% es favorable para la institución ya que sus porcentajes son mayores al del sector cooperativo, y la cuenta de gastos de operación es de 55,27% frente al sector cooperativo la institución se mantiene estable.

### **3.1.2 Evolución Financiera.**

Con la finalidad de conocer la situación financiera y económica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CONSTRUCCIÓN, COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA.” se realiza el siguiente análisis en el periodo comprendido entre diciembre 2010 y diciembre 2012.

#### **3.1.2.1 Activos**

Los Activos presentan la siguiente evolución:

### TABLA N° 3.15 EVOLUCIÓN DE LOS ACTIVOS DE LA COOPCCP

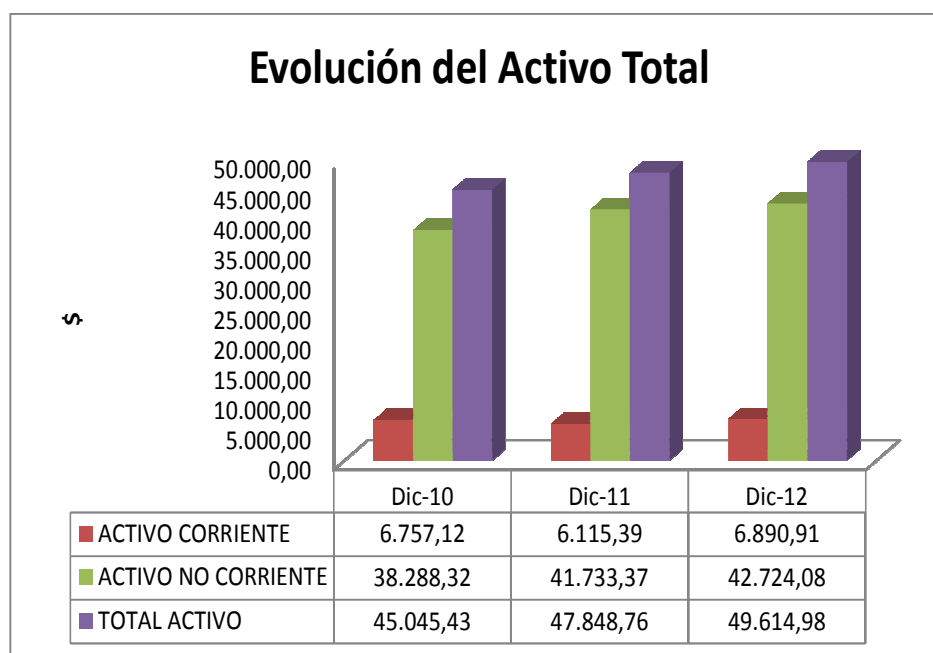
Periodo: Diciembre 2010 / Diciembre 2012  
(En miles de dólares y porcentajes)

	Dic-10	Dic-11	Dic-12
ACTIVO CORRIENTE	6.757,12	6.115,39	6.890,91
ACTIVO NO CORRIENTE	38.288,32	41.733,37	42.724,08
TOTAL ACTIVO	45.045,43	47.848,76	49.614,98
% de VARIACIÓN		6,22%	3,69%

FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros.

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema

### GRÁFICO N° 3.62 EVOLUCIÓN DE LOS ACTIVOS DE LA COOPCCP



FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros.

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema

El total de activos de la Cooperativa **“Construcción, Comercio y Producción Ltda.”** en el mes de diciembre del año 2010 fue de \$ 45.045,43 mil dólares, en diciembre del 2011 de \$ 47.848,76 mil dólares, representando así un crecimiento del 6,22% frente al año 2010, mientras que para diciembre del año 2012 los activos totales alcanzaron un valor de \$ 49.614,98 mil dólares representando un crecimiento del 3,69% frente al año 2011 respectivamente, esta variación positiva es originada principalmente por aumento de Activo No Corriente en un 9% y 2,37% en los años 2011 y 2012, como se puede observar en el gráfico N° 3.6.

### 3.1.2.2 Pasivos

Los Pasivos presentan la siguiente evolución:

**TABLA N° 3.16 EVOLUCIÓN DE LOS PASIVOS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOPCCP.**

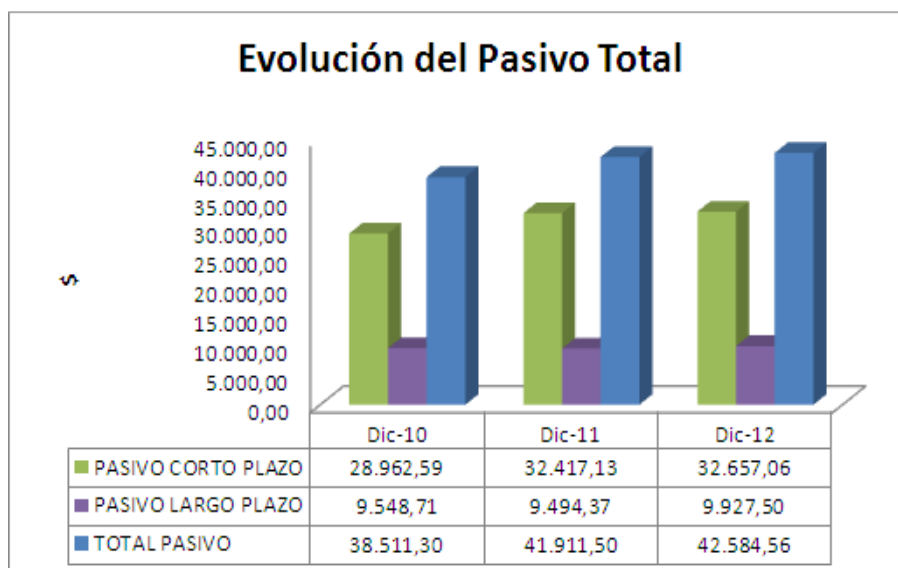
Periodo: Diciembre 2010 / Diciembre 2012  
(En miles de dólares y porcentajes)

	Dic-10	Dic-11	Dic-12
PASIVO CORTO PLAZO	28.962,59	32.417,13	32.657,06
PASIVO LARGO PLAZO	9.548,71	9.494,37	9.927,50
TOTAL PASIVO	38.511,30	41.911,50	42.584,56
% de VARIACIÓN		8,83%	1,61%

FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros.

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema

**GRÁFICO N° 3.63 EVOLUCIÓN DEL PASIVO TOTAL.**



FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros.

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema

El total de pasivos de la Cooperativa “**Construcción, Comercio y Producción Ltda.**”, en el mes de diciembre del año 2010 fue de \$ 38.511,30 mil dólares, en diciembre del 2011 de \$ 41.911,50 mil dólares, representando así un crecimiento del 8,83% respectivamente, para diciembre del año 2012 el total pasivo alcanzo un monto de \$ 42.584,56 reflejando un crecimiento del 1,61% frente al año 2011 respectivamente, este crecimiento del total pasivos se origina por el aumento de los pasivos de corto plazo en un 11,93% y 0,74% en el año 2011 y 2012, como se puede

observar en el gráfico 3.7.

### 3.1.2.3 Patrimonio

El Patrimonio presenta la siguiente evolución:

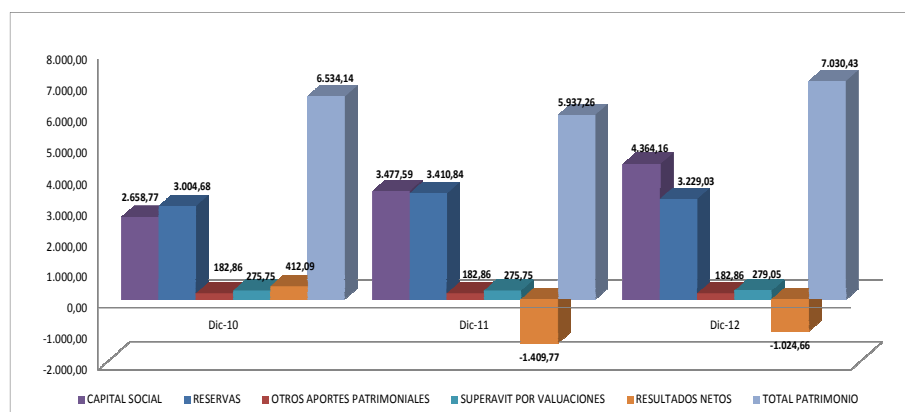
**TABLA N° 3.17 EVOLUCIÓN DEL PATRIMONIO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOPCCP.**  
**Período: Diciembre 2010 / Diciembre 2012**  
**(En miles de dólares y porcentajes)**

	Dic-10	Dic-11	Dic-12
CAPITAL SOCIAL	2.658,77	3.477,59	4.364,16
RESERVAS	3.004,68	3.410,84	3.229,03
OTROS APORTES PATRIMONIALES	182,86	182,86	182,86
SUPERAVIT POR VALUACIONES	275,75	275,75	279,05
RESULTADOS NETOS	412,09	-1.409,77	-1.024,66
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>6.534,14</b>	<b>5.937,26</b>	<b>7.030,43</b>
% de VARIACIÓN		-9,13%	18,41%

**FUENTE:** Superintendencia de Bancos y Seguros.

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

**GRÁFICO N° 3.64 EVOLUCIÓN DEL PATRIMONIO.**



**FUENTE:** Superintendencia de Bancos y Seguros.

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema

El total del patrimonio de la Cooperativa **“Construcción, Comercio y Producción Ltda.”**, en el mes de diciembre del año 2010 fue de \$ 6.534,14 mil dólares, en diciembre del 2011 de \$ 5.937,26 mil dólares, representando así una disminución del 9,13% frente al año 2010, esta variación negativa se originó por la disminución de la utilidad neta de la cooperativa en un 442,10% en relación al año 2010, por otro lado en diciembre del año 2012 el total de patrimonio alcanzó un valor total de \$ 7.030,43 reflejando un crecimiento del 18,41% frente al año 2011

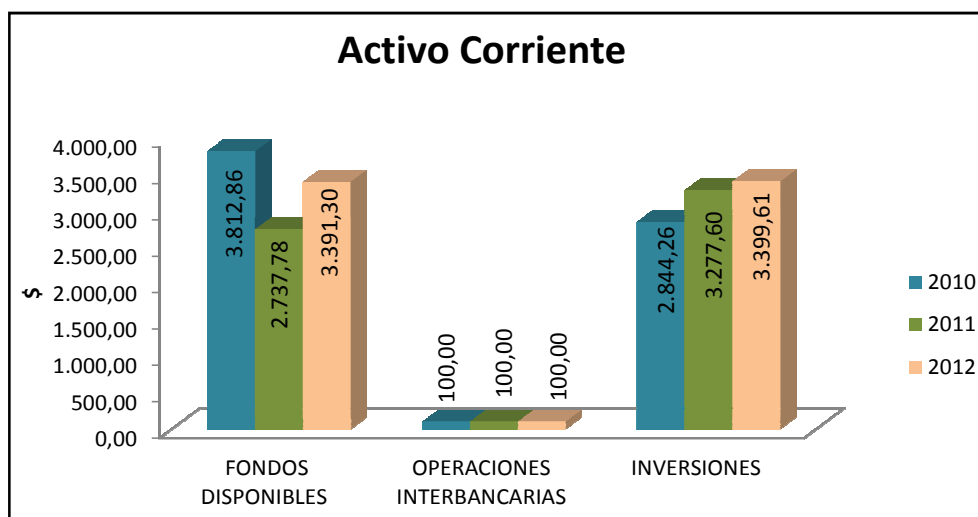


respectivamente, este crecimiento del total patrimonio se origina por el aumento del capital social en un 25,49% en el año 2012, como se puede observar en el gráfico 3.8.

### BALANCE GENERAL – EVOLUCIÓN FINANCIERA ACTIVOS

En el análisis horizontal realizado sobre la situación financiera, resultados de operación y el progreso económico de la COAC “**Construcción, Comercio y Producción Ltda.**”, se determinó lo siguiente:

**GRÁFICO N° 3.65 CUENTAS DEL ACTIVO CORRIENTE**



**FUENTE:** Superintendencia de Bancos y Seguros.

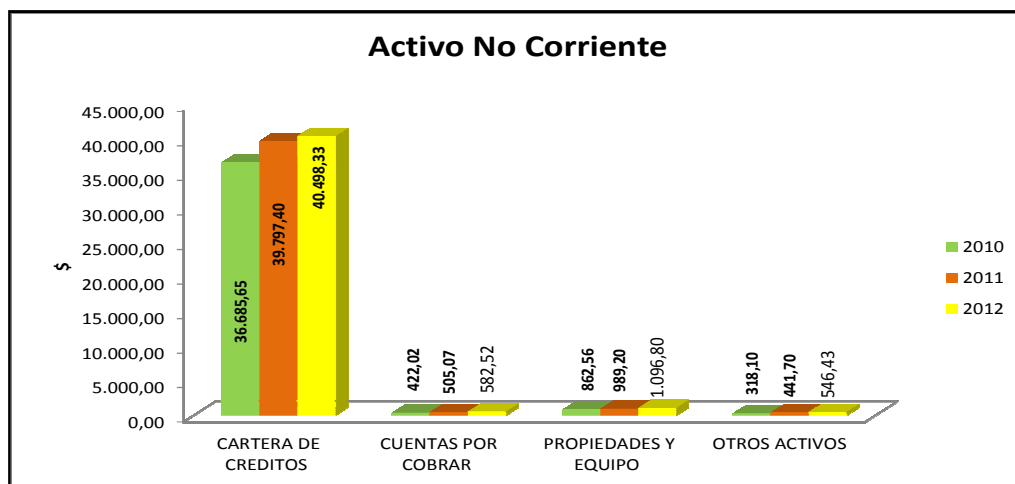
**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema

Los Fondos Disponibles de la COAC “**Construcción, Comercio y Producción Ltda.**”, han sufrido una variación absoluta negativa de - \$ 421.56 en el periodo comprendido entre el año 2010 hasta el año 2012, así pues para el año 2010 la cuenta registraba un valor de \$ 3.812,86; en el año 2011, alcanzó un valor de \$ 2.737,78, y en el año 2012 un valor de \$ 3.391,30; lo cual representa un 23,87% de aumento en fondos disponibles de la Cooperativa, como se puede evidenciar en el gráfico N° 3.9. Esta variación positiva del año 2012 versus el año 2011 se debe principalmente al crecimiento de la cooperativa, sobre todo al aumento del número

de socios, además del pago de algunos préstamos realizados a terceros. El grado de representatividad de los fondos disponibles de la COAC “**Construcción, Comercio y Producción Ltda.**”, frente al total de cooperativas pequeñas es del 3,01%, como se puede apreciar en el anexo-tabla N° 3.6 y gráfico N° 3.9.

Otro punto de análisis es la cuenta de inversiones la cual mantiene una interesante tendencia de crecimiento siendo el mismo de un 15,24% entre el año 2010 y el año 2011, para el año 2012 el crecimiento fue del 3,72% frente al año 2011 respectivamente, estos porcentajes nos indican que el crecimiento COAC “**Construcción, Comercio y Producción Ltda.**”, también tiene que ver con la cantidad de inversiones productivas que se han ido realizando, como se puede observar en el anexo-tabla N° 3.6 y gráfico N° 3.9.

**GRÁFICO N° 3.6 CUENTAS DEL ACTIVO NO CORRIENTE**



**FUENTE:** Superintendencia de Bancos y Seguros.

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema

La Cartera de Créditos de la COAC “**Construcción, Comercio y Producción Ltda.**”, ha sufrido una variación absoluta positiva de \$ 3.812,68 es decir un aumento del 10,39% en el periodo comprendido entre el año 2010 hasta el año 2012, para el 2010 la cuenta registraba un valor de \$ 36.685,65, en el año 2011, alcanzó un total de \$ 39.797,40; y en el año 2012 la cartera de créditos aumento a \$ 40.498,33; lo cual representa el 1,76 % de aumento, como se puede observar en la tabla N° 3.6y

gráficoN° 3.10. Esta variación positiva se debe al aumento del número de créditos otorgados por la cooperativa con la apertura de una nueva sucursal. El grado de representatividad de la Cartera de Crédito de la COAC “**Construcción, Comercio y Producción Ltda.**”, frente al total de cooperativas pequeñas es del 4,29 %, como se puede apreciar en el anexo- tabla N° 3.6.

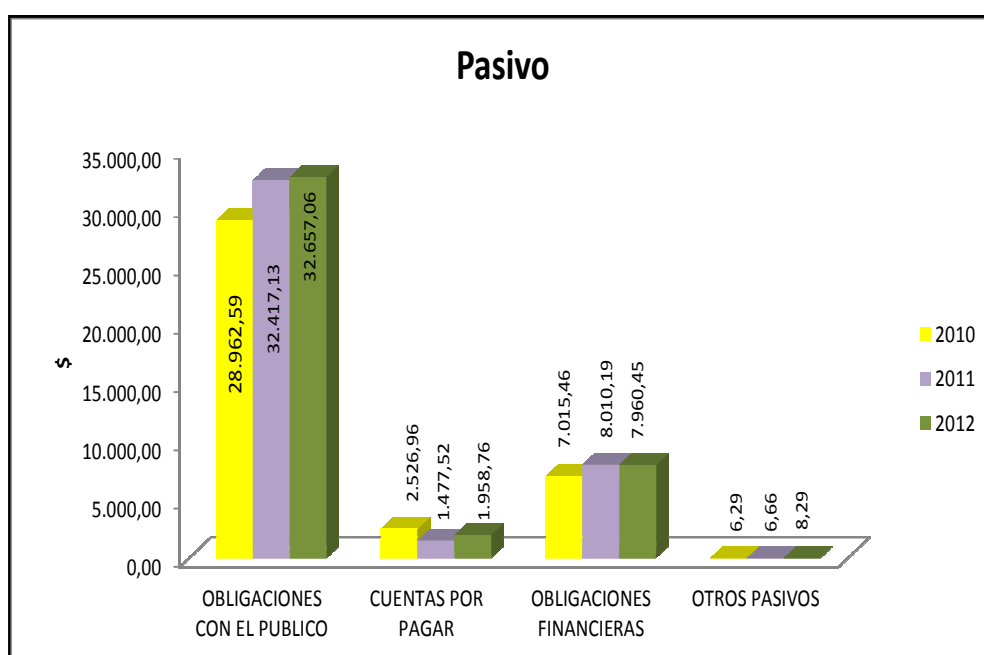
Por otro lado las cuentas por cobrar no han sufrido ninguna variación considerable, para el año 2010 el valor registrado fue de \$ 422,02, en el año 2011 fue de \$ 505,07 y para el año 2012 esta cuenta registro un valor de \$ 582,52 es decir un aumento del 15,33% y del 38,03% con respecto al año 2011 y 2010 respectivamente, este incremento es originado por un aumento en los intereses por cobrar de la cartera de crédito.

Para el año 2010 la cuenta propiedades y equipo es de 862,56, para el año 2011 aumenta a 989,20 y en el año 2012 a 1.096,80 esto se debe principalmente a los bienes muebles que adquiere la institución y también para mejorar los equipos de cómputo. La cuenta propiedades y equipo de la COAC “**Construcción, Comercio y Producción Ltda.**”, en el año 2010 registro un valor de \$ 862,56; en el año 2011 esta cuenta registro un aumento del 14,68% respecto al año 2010, y alcanzo un valor de \$ 989,20; para el año 2012 esta cuenta aumento en un 10,88% es decir registro un monto de \$ 1.096,80 esta variación positiva se debió principalmente a la adquisición de equipo para la nueva sucursal de la cooperativa, estos valores se los puede apreciar en el gráfico N°3.10, el grado de representatividad de esta cuenta frente al total de cooperativas pequeñas es de apenas el 3,68% como se puede observar en la tabla N° 3.6.

#### **BALANCE GENERAL – EVOLUCIÓN FINANCIERA PASIVO**

Constituyen obligaciones presentes contraídas por la cooperativa, en el desarrollo del giro ordinario de sus actividades, al vencimiento de las cuales y para cancelarlas debe desprenderse de recursos que en ciertos casos incorporan beneficios económicos. Dichas obligaciones se originan en la captación de recursos del público en sus diferentes modalidades, préstamos recibidos de instituciones financieras y otras entidades.

**GRÁFICO N° 3.67 CUENTAS DEL PASIVO**



**FUENTE:** Superintendencia de Bancos y Seguros.

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema

Las principales cuentas del pasivo tuvieron las siguientes variaciones:

Las obligaciones con el público de la COAC “**Construcción, Comercio y Producción Ltda.**”, que agrupan tanto los depósitos de Ahorros a la Vista y los de Plazo Fijo, en el año 2010 fueron de \$ 28.962,59; en el 2011 alcanzaron un valor de \$ 32.417,13 al comparar estos dos años se observa una variación absoluta positiva de \$ 3.454,55, y el incremento en términos porcentuales del 11,93%; para el año 2012 la cuenta alcanza un total de \$ 32.657,06, que comparada con el año 2011 significa un incremento del 0,74%, como se puede observar en la tabla N° 3.6y gráfico N° 3.11.

Esta variación positiva se debe al incremento de los depósitos a plazo en un 65,25% y de los depósitos a la vista en un 0,39%. El grado de representatividad de las obligaciones con el público de la COAC **“Construcción, Comercio y Producción Ltda.”**, frente al total de cooperativas pequeñas es del 3,97 %, como se puede apreciar en la tabla N° 3.6.

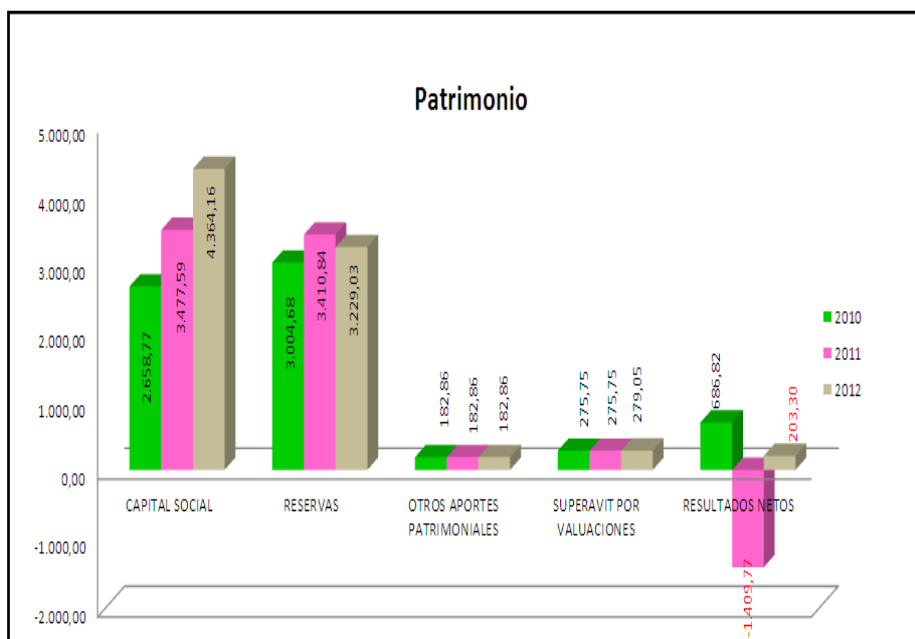
En el año 2010 la COAC **“Construcción, Comercio y Producción Ltda.”**, en cuentas por pagar presenta un monto de \$ 2.526,96 y en el año 2011 un valor de \$ 1.477,52, presentando una variación absoluta negativa de (\$1.049,44) la cual representa una disminución del 41,53% con respecto al año 2010, esta disminución se debió a que la empresa realizó el pago de sus obligaciones contraídas con los proveedores además del pago de intereses a los clientes; por otro lado en el periodo comprendido entre el año 2011 a 2012 existió una variación absoluta positiva de \$ 481,24, es decir un aumento del 32,57%, este aumento se dio principalmente por la creación de una nueva sucursal de la cooperativa, motivo por el cual adquirió más compromiso con los proveedores, como se puede observar en el gráfico N° 3.11.

En el gráfico N° 3.11 se puede observar que las Obligaciones Financieras han sido regulares para la COAC **“Construcción, Comercio y Producción Ltda.”**, por las tasas de interés que manejan, así pues para el periodo 2010 – 2011 se obtuvo una variación absoluta de \$ 994,73 es decir un aumento del 14,18% frente a las Obligaciones Financieras adquiridas en el 2010, que fueron de \$7.015,46, por otro lado en el periodo 2011 – 2012 la cooperativa presenta en 2012, una variación absoluta negativa de (\$ 49.74) es decir una disminución del 0,62% frente a las obligaciones financieras del año 2011. Comparado con el total de cooperativas pequeñas el grado de representatividad de esta cuenta es del 6,04%, como se puede observar en la tabla N° 3.6.

## BALANCE GENERAL – EVOLUCIÓN FINANCIERA PATRIMONIO

Representa la participación de los propietarios en los activos de la empresa. Su importe se determina entre la diferencia del Activo y del Pasivo, las cuentas que integran este elemento se llevarán en moneda de uso local.

### GRÁFICO N° 3.68 ANÁLISIS HORIZONTAL CUENTAS DEL PATRIMONIO.



FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros.

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema

Con respecto al capital social de la COAC **“Construcción, Comercio y Producción Ltda.”**, en el año 2010 fue de \$ 2.658,77, para el año 2011 se realizó un pequeño aumento del capital pasando a \$ 3.477,59 dólares y para el año 2012 por la creación de la nueva sucursal se inyectó más dinero en el capital pagado ascendiendo su valor a \$ 4.364,16, como se puede observar en el gráfico N° 3.12, durante el período 2011 – 2012 la COOPCCP presenta una variación absoluta de \$ 1.705,39 es decir un aumento del 56,29%, este aumento representativo se debió a la nueva sucursal de la cooperativa. Comparado con el total de cooperativas pequeñas el grado de representatividad de esta cuenta es del 6,02%, como se puede observar en la tabla N° 3.6.

La cuenta Reservas de la COAC “**Construcción, Comercio y Producción Ltda.**”, para el año 2010 fue de \$3.004,68 y el 2011 de \$ 3.410,84, presentando una variación absoluta de \$ 406.16 es decir un aumento del 13,52%, por otro lado en el año 2012 la cuenta Reservas alcanzo un valor de \$3.229,03 originando una variación negativa absoluta de - \$181.81 con respecto al año 2011, esta variación se debió principalmente a que la empresa adquirió mayor activo depreciable; esto debido a políticas internas de la institución para así protegerse a futuro y tener una adecuada administración patrimonial, como se puede observar en el gráfico N° 3.12.

En el año 2010 los Resultados Netos de la COAC “**Construcción, Comercio y Producción Ltda.**”, registra un valor de \$686.62 y en el año 2011 un valor de \$-1.409,77, presentando una variación absoluta negativa de (\$2.096,59) es decir una disminución del 305,26% con respecto al año 2010, esta disminución se debió a que la cooperativa incremento sus gastos de personal en un 19,49% e impuestos en un 51,40%; por otro lado en año 2012 el valor neto fue de \$203.30, como se puede observar en el gráfico N° 3.12.

### **BALANCE DE RESULTADOS – EVOLUCIÓN FINANCIERA.**

En el análisis horizontal realizado sobre la situación financiera, resultados de operación y el progreso económico de la COAC “**Construcción, Comercio y Producción Ltda.**”, se determinó lo siguiente:

#### **INGRESOS**

Los ingresos obtenidos por la COAC “**Construcción, Comercio y Producción Ltda.**”, muestran un crecimiento a diciembre del 2012 de \$384,45 (es decir un crecimiento del 5,84%) en relación a diciembre del año 2011, para diciembre del año 2011 el crecimiento identificado fue del 12,83% (\$748,96 mil) frente al año 2010,

este crecimiento esta solventado principalmente por un crecimiento pleno de la cuenta de intereses ganados en un 4,87% y la cuenta de interés causados en 11,15%, como se puede observar en la tabla N° 3.7. El incremento del ingreso por intereses ganados va de la mano con el incremento en los créditos otorgados los cuales se respaldan por la apertura de una nueva agenciala cual acrecentó las solicitudes de crédito y el número de socios y clientes de la cooperativa a nivel local.

A continuación se realiza la evolución financiera de la composición de las cuentas de Intereses Ganados e Intereses Causados para su respectivo análisis, de estas se desagregarán las más importantes subcuentas de cada una para realizar un análisis un tanto más profundo.

### TABLA N° 3.18 ANÁLISIS HORIZONTAL DE LA COAC “CONSTRUCCIÓN, COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA.”

Períodos Dic. 2010 – Dic. 2012

Análisis Horizontal Composición de las Cuentas Intereses y Descuentos ganados, e Intereses Causados.

CÓDIGO	CUENTA	AÑO BASE	Dic-11			Dic-12		
		dic-10	VALORES ABSOLUTOS	Δ ABSOLUTA	Δ RELATIVA	VALORES ABSOLUTOS	Δ ABSOLUTA	Δ RELATIVA
5	TOTAL INGRESOS	5.838,95	6.587,91	748,96	12,83%	6.972,36	384,45	5,84%
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	5.372,18	6.144,82	772,64	14,38%	6.444,07	299,25	4,87%
5101	DEPÓSITOS	59,46	47,66	-11,79	-19,84%	34,49	(13,18)	-27,65%
5103	INTERESES Y DESCUENTOS DE INVERSIONES EN TÍT	133,68	228,83	95,15	71,17%	170,85	(57,97)	-25,34%
5104	INTERESES DE CARTERA DE CRÉDITOS	5.179,04	5.868,33	689,29	13,31%	6.238,73	370,40	6,31%
510405	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL	63,03	102,57	39,55	62,75%	73,73	(28,84)	-28,12%
510410	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO	2.100,42	2.056,24	-44,19	-2,10%	2.163,42	107,18	5,21%
510415	CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA	1.201,80	1.861,77	659,97	54,92%	1.990,09	128,33	6,89%
510420	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA	1.667,54	1.711,21	43,67	2,62%	1.843,76	132,55	7,75%
510450	DE MORA	146,25	136,54	-9,71	-6,64%	-	(136,54)	-100,00%
41	INTERESES CAUSADOS	1.132,43	1.566,63	434,20	38,34%	1.741,29	174,66	11,15%
4101	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	747,33	1.078,08	330,76	44,26%	1.195,47	117,38	10,89%
4103	OBLIGACIONES FINANCIERAS	385,11	488,55	103,44	26,86%	545,82	57,28	11,72%
	MARGEN NETO INTERESES	4.239,74	4.578,19	338,45	7,98%	4.702,78	124,59	2,72%

FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros.

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema.

Tomamos la cuenta cartera de créditos para la vivienda, esta presenta a diciembre del año 2011 un crecimiento del 54,92% (\$659,97 mil) con respecto a diciembre del



año 2010, para diciembre del año 2012 el crecimiento llegó a ser del 6,89% (\$128,33 mil); siendo esta cartera la más significativa para los intereses ganados por la COAC **“Construcción, Comercio y Producción Ltda.”**

En relación a la cartera de créditos para la vivienda identificamos que la COAC **“Construcción, Comercio y Producción Ltda.”**, mantiene una tendencia de crecimiento, esta para diciembre del año 2012 es de \$ 1.990,09 mil que se ajusta al promedio del sector cooperativo, lo que quiere decir que el producto ofrecido es sumamente aceptado por socios y clientes; pero al comparar este valor con el líder del sector \$ 2.585,02 nos damos cuenta que la Cooperativa Cooprogreso mantiene su liderazgo y que su participación en el mercado es claramente superior.

## GASTOS

Los gastos de operación tuvieron un crecimiento del 16,38% (\$471,80mil) a diciembre 2010 – 2011 mientras que a diciembre del año 2011 – 2012 el crecimiento es menor de 8,41% (\$281,72 mil) esta contracción se da debido a que el gasto de personal evidencia un decrecimiento del 1,35% lo cual afecta al gasto de manera general.

**TABLA N° 3.19 EVOLUCIÓN FINANCIERA DE LA COOPCCP”.**

CUADRO N° 3.3								
BALANCE DE RESULTADOS								
ANÁLISIS HORIZONTAL - COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CONSTRUCCIÓN, COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA.								
(en miles de dólares)								
CÓDIGO	CUENTA	AÑO BASE	Dic-11			Dic-12		
		dic-10	VALORES ABSOLUTOS	Δ ABSOLUTA	Δ RELATIVA	VALORES ABSOLUTOS	Δ ABSOLUTA	Δ RELATIVA
		VALORES ABSOLUTOS	VALORES ABSOLUTOS			VALORES ABSOLUTOS		
45	GASTOS DE OPERACION	2.879,52	3.351,33	471,80	16,38%	3.633,05	281,72	8,41%
4501	GASTOS DE PERSONAL	1.413,16	1.688,58	275,42	19,49%	1.665,81	(22,77)	-1,35%
4502	HONORARIOS	220,85	257,37	36,52	16,54%	382,51	125,14	48,62%
4503	SERVICIOS VARIOS	537,78	650,32	112,53	20,93%	699,23	48,91	7,52%
4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	207,08	313,53	106,44	51,40%	302,06	(11,46)	-3,66%
4505	DEPRECIACIONES	115,71	137,82	22,11	19,11%	135,63	(2,19)	-1,59%
4506	AMORTIZACIONES	88,74	34,63	-54,11	-60,97%	35,22	0,58	1,69%
4507	OTROS GASTOS	296,19	269,07	-27,12	-9,16%	412,58	143,50	53,33%

FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros.

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema.

En el año 2010 la COAC “**Construcción, Comercio y Producción Ltda.**”, en la cuenta gastos de operación presenta un monto de \$2.879,52 y en el año 2011 un valor de \$3.351,33, presentando una variación absoluta positiva de \$471.80 es decir un aumento del 16.38% con respecto al año 2010, este aumento se debió a que la cooperativa aumento los gastos de personal en un 19,49% además del aumento del 51,40% en el pago de impuestos y multas adquiridos en años anteriores; por otro lado en el periodo comprendido entre el año 2011 a 2012 existió una variación absoluta positiva de \$281.72 , es decir un aumento del 8,41% con respecto al año 2011, este se origina debido al aumento de la cuenta honorarios en 48,62% en relación al año 2011, como se puede observar en la tabla N° 3.10.

### 3.2 INDICADORES FINANCIEROS.

Los indicadores son instrumentos que permiten definir y analizar la situación referente a un período de operaciones, una fecha de corte o el comportamiento histórico de variables internas y externas. Los indicadores que se revisarán a continuación se refieren principalmente al desempeño financiero de la COAC “**Construcción, Comercio y Producción Ltda.**”, usando su propia información y comparándola con otros del mismo sector, obtenidas de los registros de la Superintendencia de Bancos y Seguros, que constituye el ente supervisor del sistema de cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador.

A continuación se presenta un análisis de los principales indicadores financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda., a diciembre del 2012.

### 3.2.1 Capital.

#### 3.2.1.1 Cobertura Patrimonial de Activos

Relacionan los recursos propios con los activos inmovilizados y refleja la capacidad de la cooperativa para soportar potenciales pérdidas o inesperadas disminuciones en el valor de sus activos, sin que con eso, tengan que sufrirlos estragos sus depositantes y demás acreedores. Su cálculo se realiza dividiendo el patrimonio para los activos inmovilizados, es decir, el total de la cartera improductiva (que no devenga intereses).

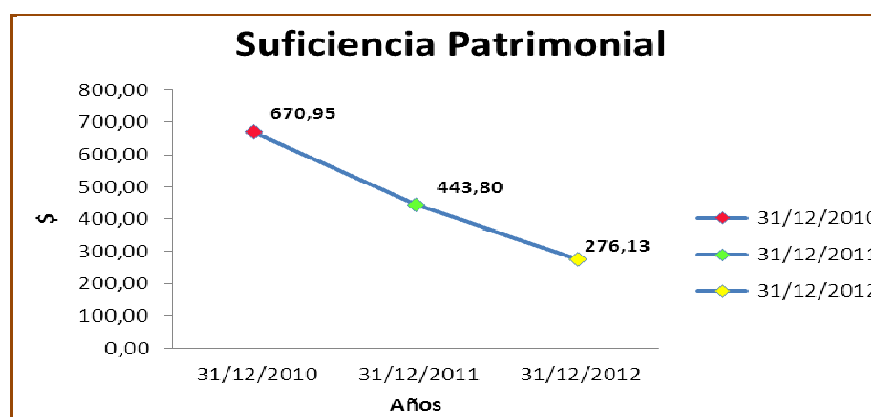
**TABLA N° 3.20 CÁLCULO DE LA SUFICIENCIA PATRIMONIAL**

FORMULA DEL INDICADOR	COAC "CONSTRUCCIÓN COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA"			COOP PEQUEÑAS	INTERPRETACION
	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2012	
<b>SUFICIENCIA PATRIMONIAL</b>					Mide la proporción de patrimonio efectivo frente a los activos inmovilizados. Una mayor cobertura patrimonial de activos, significa una mejor posición.
$(\text{PATRIMONIO} + \text{RESULTADOS}) / \text{ACTIVOS INMOVILIZADOS}$	670,95	443,80	276,13	394,94	

FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros.

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema

**GRÁFICO N° 3.69 TENDENCIA SUFICIENCIA PATRIMONIAL**



FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros.

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema

La proporción del patrimonio que ejecuta la cobertura sobre los activos inmovilizados de la COAC “**Construcción, Comercio y Producción Ltda.**”, en el año 2010 fue de 670,95%, para el año 2011 fue de 443,80%, llegando finalmente al

mes de diciembre del año 2012 con un índice de 276,13 %, este indicador se ha deteriorado notablemente en la Cooperativa debido al aumento de los activos inmovilizados, para el año 2012 este indicador presento una variación negativa del 59% en relación al año 2010; adicionalmente cabe resaltar que el indicador no supera al promedio del sector cooperativo que es de 394,94%.

La cobertura que se espera siempre debe ser superior al 100%, en el caso de la cooperativa, durante todo el período se mantuvo por encima del mínimo esperado, pero por debajo del promedio del sector cooperativo.

### 3.2.2 Calidad de Activos

La calidad de activos muestra la capacidad de la institución financiera en conceder y recuperar préstamos. Los indicadores de este grupo reflejan la eficiencia en la conformación de los activos y pasivos, la posición del riesgo crediticio y la posibilidad de cobertura para créditos irrecuperables.

#### 3.2.2.1 Activos Improductivos Netos / Total Activos

Mide la proporción de los activos totales que se ha destinado o que se encuentran en rubros de activos que no generan remuneración por el contrario representan costo. Establece la capacidad de la cooperativa para mantener activos improductivos bajo control, mientras más bajo mejor. Aunque no existe un parámetro definitivo sobre el tema es recomendable que se mantenga en un indicador inferior al 5%.

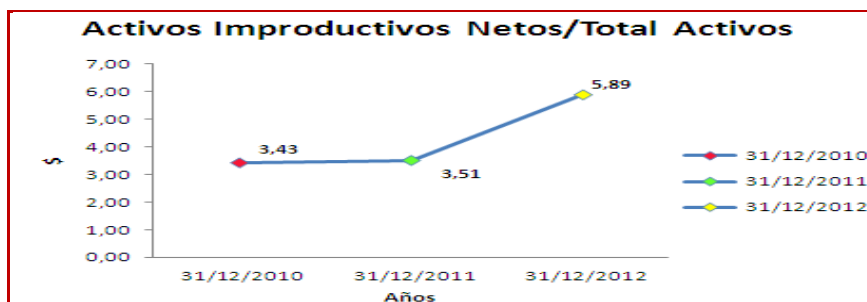
**TABLA N° 3.21 CÁLCULO DEL INDICADOR ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS / TOTAL ACTIVOS**

FORMULA DEL INDICADOR	COAC "CONSTRUCCIÓN COMERCIO Y PRODUCCIÓN LIDA"			COOP PEQUEÑAS	INTERPRETACION
	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2012	
ESTRUCTURA Y CALIDAD DE ACTIVOS:					Establece la capacidad de la cooperativa para mantener activos improductivos bajo control, mientras más bajo mejor
ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS / TOTAL ACTIVOS	3,43	3,51	5,89	4,94	

FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros.

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema

### GRÁFICO N° 3.70 TENDENCIA ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS / TOTAL ACTIVOS



FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros.

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema

Este indicador para el período 2012 dio como resultado 5,89%, lo que indica que los activos improductivos, es decir aquellos que no generan ingresos de forma directa a la cooperativa (fondos disponibles, los bienes, las propiedades, equipos, etc.) representan un 5,89% del total de activos de la cooperativa, un aumento del 2,38% en relación al año 2011 que fue de 3,51%; por otro lado si comparamos este indicador con el promedio de sistema cooperativo de pequeñas cooperativas que es del 4,94% podemos establecer que la COAC “**Construcción, Comercio y Producción Ltda.**” es un 0,95% más elevado que el valor de este indicador. En términos generales podría decirse que la cooperativa cuenta dentro de su estructura de activos con un porcentaje adecuado de activos improductivos, que son mayores al promedio del sistema cooperativo, pero que no constituyen mayor problema para la solvencia y solidez de la institución.

#### 3.2.2.2 *Activos Productivos / Total Activos*

Mide la proporción de los activos totales que están destinados o que han sido orientados a rubros remunerados y que como tal contribuyen a las utilidades y por consiguiente a la rentabilidad de la institución. Establece la capacidad de la

cooperativa para colocar sus activos en forma exitosa en operaciones con rendimiento, mientras más alto mejor.

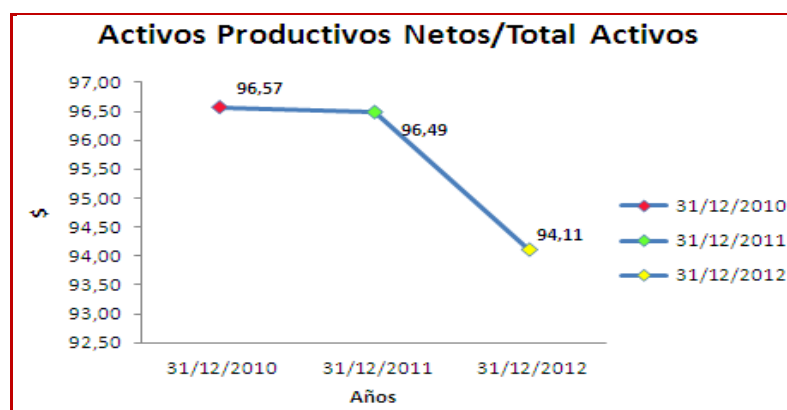
**TABLA N° 3.22 CÁLCULO DEL INDICADOR ACTIVOS PRODUCTIVOS NETOS / TOTAL ACTIVOS**

FORMULA DEL INDICADOR	COAC "CONSTRUCCIÓN COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA"			COOP PEQUEÑAS	INTERPRETACION
	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2012	
<b>ESTRUCTURA Y CALIDAD DE ACTIVOS:</b>					Representa que el 94,11% de los Activos Totales está utilizado en rubros que generan ingresos por tanto se cumple el objeto de intermediación.
ACTIVOS PRODUCTIVOS / TOTAL ACTIVOS	96,57	96,49	94,11	95,06	

FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros.

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema

**GRÁFICO N° 3.71 TENDENCIA ACTIVOS PRODUCTIVOS NETOS / TOTAL ACTIVOS**



FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros.

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema

El indicador de la COAC “**Construcción, Comercio y Producción Ltda.**”, en diciembre de año 2012 nos indica que el 94,11% de los activos son activos que generan directamente ingresos para la entidad, porcentaje menor en un 2,38% al obtenido en el período 2011. El valor que proyecta este indicador se encuentra cercano al promedio del sistema cooperativo que es del 95,06%, y nos da una idea de la eficiencia con la que se manejan los recursos de la cooperativa, en todo caso el porcentaje es alto, lo que asegura un adecuado manejo de los activos. Sin embargo de lo cual se observa un deterioro con respecto al año 2011, por lo que se hace necesario

tomar las medidas necesarias para mejorar este indicador que además es menor en 1% al valor del sistema cooperativo para este índice que es 95,06%.

### 3.2.2.3 *Activos Productivos / Pasivos con Costo*

Mide la eficiencia en la colocación de los recursos captados. La relación mientras más alta mejor, se espera sea superior a 100%.

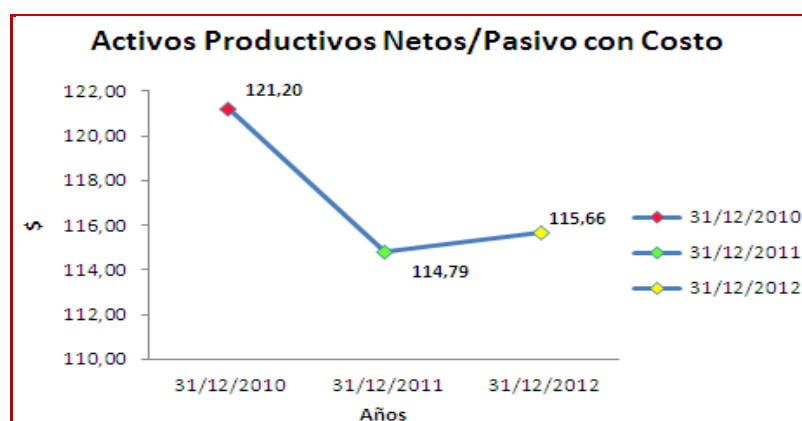
**TABLA N° 3.23 CÁLCULO DEL INDICADOR ACTIVOS PRODUCTIVOS NETOS / PASIVOS CON COSTO**

FORMULA DEL INDICADOR	COAC "CONSTRUCCIÓN COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA"			COOP PEQUEÑAS	INTERPRETACION
<b>ESTRUCTURA Y CALIDAD DE ACTIVOS:</b>	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2012	El 115,66% refleja la capacidad de generación de ingreso de la institución para cubrir los egresos por el costo de intereses de sus pasivos.
ACTIVOS PRODUCTIVOS / PASIVOS CON COSTO	121,20	114,79	115,66	116,97	

FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros.

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema

**GRÁFICO N° 3.72 TENDENCIA ACTIVOS PRODUCTIVOS NETOS / PASIVOS CON COSTO**



FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros.

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema

Este indicador refleja la eficiencia de la entidad en función de la colocación de los recursos captados, en función de monto de captaciones con costo que se encuentra invertidas en activos generadores de ingresos, el mínimo aceptable es 100%, en este caso el resultado para el período 2012 es 115,66%, valor apenas inferior en un 1,31% al del sistema cooperativo que es de 116,97%. Sin embargo este indicador sufre un deterioro del 5,54% respecto al valor obtenido en el 2010, esto se debió principalmente a una disminución en la proporción de los recursos captados; por otro

lado frente al año 2011 este indicador presenta un aumento del 0,87%. A pesar de lo cual podemos decir que la cooperativa tiene un alto grado de deficiencia en la colocación de los recursos captados.

### 3.2.3 Índices de Morosidad

Miden el porcentaje de la cartera improductiva frente al total de la cartera, los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por actividad económica.

Evidencian el nivel de atraso de los socios en el pago de sus obligaciones con la cooperativa, lo que a su vez manifiesta la calidad de la administración crediticia y sus procedimientos adoptados previos a la concesión, durante la vigencia y luego de los vencimientos de los créditos.

#### 3.2.3.1 Morosidad de Créditos Comerciales

Revela cuanto de la cartera de créditos comerciales esta en mora comparado con el total de la cartera bruta comercial. En este indicador mientras más alto sea, peor es la situación, porque existe una mayor cantidad de cartera en mora, lo que habla mal de la selección de los clientes y generará disminuciones en el patrimonio cuando se hagan las reservas correspondientes luego de su calificación.

**TABLA N° 3.24 CÁLCULO DE LA MOROSIDAD DE CRÉDITOS COMERCIALES**

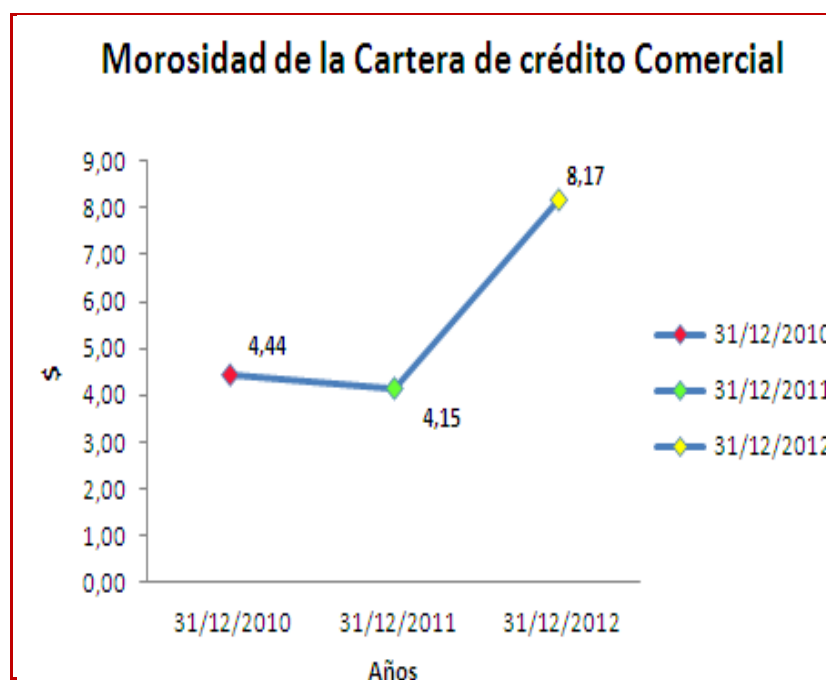
FORMULA DEL INDICADOR	COAC "CONSTRUCCIÓN COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA"			COOP PEQUEÑAS	INTERPRETACION
	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2012	
INDICES DE MOROSIDAD					
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITOS COMERCIALES	4,44	4,15	8,17	7,12	El 8.17% de la cartera de créditos comerciales estan en mora.

**FUENTE:** Superintendencia de Bancos y Seguros.

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema



### GRÁFICO N° 3.73 TENDENCIA MOROSIDAD DE CRÉDITOS COMERCIALES



**FUENTE:** Superintendencia de Bancos y Seguros.

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema

En el año 2012 la COAC “**Construcción, Comercio y Producción Ltda.**”, registra un 8,17% de créditos comerciales que tiene problemas de recuperación, un aumento del 4,02% frente al año 2011, es decir existe un aumento de morosidad en la cartera de créditos comerciales ocasionado principalmente por una selección inadecuada de clientes que no han cumplido sus obligaciones con la cooperativa; comparado este indicador con promedio del sistema cooperativo que es del 7,12%, refleja un adecuado manejo de esta cartera.

#### 3.2.3.2 *Morosidad de Créditos Consumo*

Revela cuanto de la cartera de créditos de consumo está en mora comparado con el total de la cartera bruta de consumo. En este indicador mientras más alto sea, peor es la situación, porque existe una mayor cantidad de cartera en mora, lo que habla mal de la selección de los clientes y generará disminuciones en el patrimonio cuando se hagan las reservas correspondientes luego de su calificación.

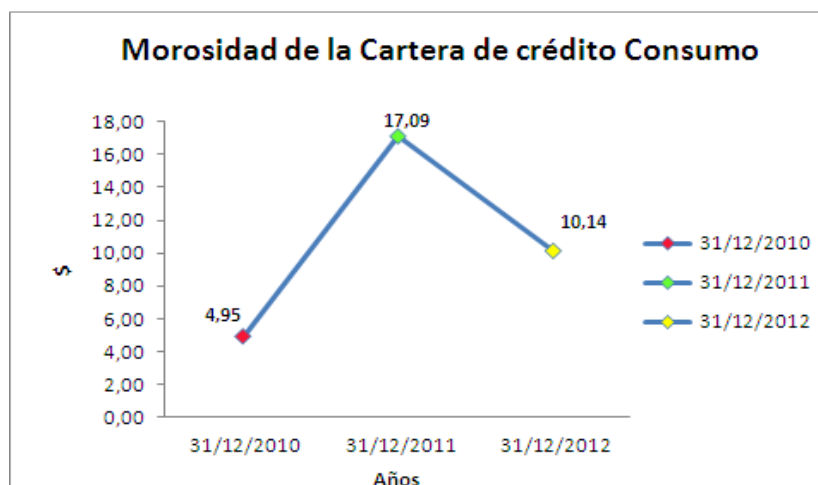
**TABLA N° 3.25 CÁLCULO DE LA MOROSIDAD DE CRÉDITOS CONSUMO**

FORMULA DEL INDICADOR	COAC "CONSTRUCCIÓN COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA"			COOP PEQUEÑAS	INTERPRETACION
INDICES DE MOROSIDAD	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2012	El 10.14% de la cartera de créditos comerciales estan en mora.
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO	4,95	17,09	10,14	3,50	

FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros.

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema

**GRÁFICO N° 3.74 TENDENCIA MOROSIDAD DE CRÉDITOS CONSUMO**



FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros.

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema

El índice de morosidad de la cooperativa en el año 2010 fue del 4.95%, para el 2011 fue de 17,09% es decir un incremento del 12,15% originado principalmente por deficiencia en el análisis para el otorgamiento de créditos de consumo, para el año 2012 este indicador de morosidad disminuyo en siete puntos porcentuales y se ubicó en 10,14%, pese a esta mejora este porcentaje es superior al del sistema cooperativo que es de apenas del 3,50 %, el valor de este indicador es algo preocupante, situación que merece una especial atención de la gerencia para ejecutar estrategias para reducir el nivel de morosidad.

### 3.2.3.3 Morosidad de Créditos Microempresa

Revela cuanto de la cartera de créditos para la microempresa está en mora Comparado con el total de la cartera bruta para la microempresa. En este indicador mientras más alto sea, peor es la situación, porque existe una mayor cantidad de

cartera en mora, lo que habla mal de la selección de los clientes y generará disminuciones en el patrimonio cuando se hagan las reservas correspondientes luego de su calificación.

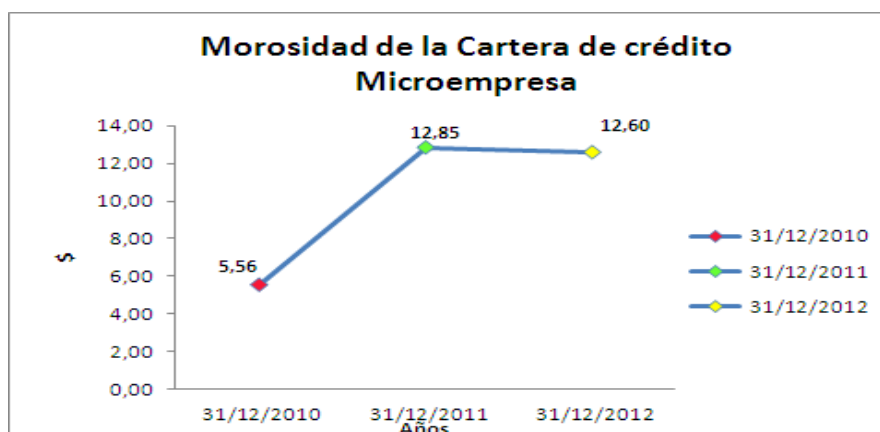
**TABLA N° 3.26 CÁLCULO DE LA MOROSIDAD DE CRÉDITOS MICROEMPRESA**

FORMULA DEL INDICADOR	COAC "CONSTRUCCIÓN COMERCIO Y PRODUCCIÓN LIDA"			COOP PEQUEÑAS	INTERPRETACION
	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2012	
INDICES DE MOROSIDAD					El 12.60% de la cartera de créditos comerciales estan en mora.
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA	5,56	12,85	12,60	4,87	

**FUENTE:** Superintendencia de Bancos y Seguros.

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema

**GRÁFICO N° 3.75 TENDENCIA MOROSIDAD DE CRÉDITOS MICROEMPRESA**



**FUENTE:** Superintendencia de Bancos y Seguros.

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema

El resultado de este indicador para el período 2012 es de 12,60%, un valor sumamente superior al promedio del sistema para este indicador que es del 4,87 %. Como resultado podemos decir que existe un gran problema en la cartera de créditos para la microempresa, con un porcentaje elevado con problemas de cobro, a pesar de que la situación para el año 2012 ha mejorado al disminuir el índice de morosidad de esta cartera en 0,25%, lo cual resulta insignificante debido a que los niveles de morosidad de esta cartera superan 7,73% al del sistema cooperativo de las pequeñas cooperativas, motivo por el cual la gerencia a través de estrategias debe encaminarse a reducir esta cartera de mora.

### 3.2.4 Eficiencia Microeconómica

Los índices de eficiencia tratan de establecer un parámetro general en el desempeño de la organización a partir de los ingresos totales y sus respectivos gastos. Estos índices son básicos para determinar el futuro de la organización y, sobre todo, sus planes de expansión.

Los indicadores de este grupo miden cuanto representan los gastos de operación con respecto al total activo, la proporción del margen financiero y del monto de activos promedio que se consume en gastos operacionales y gastos del personal

#### 3.2.4.1 Gastos Operativos / Activo Total Promedio

Miden cuanto representan los gastos de operación con respecto al total activo, mientras más bajo mejor.

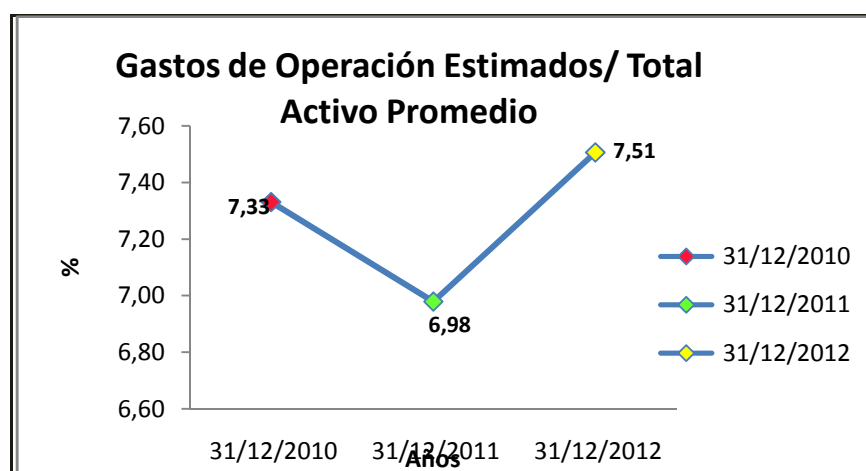
**TABLA N° 3.27 CÁLCULO DE GASTOS OPERATIVOS/ACTIVO TOTAL PROMEDIO**

FORMULA DEL INDICADOR	COAC "CONSTRUCCIÓN COMERCIO Y PRODUCCIÓN LIDA"			COOP PEQUEÑAS	INTERPRETACION
	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2012	
<b>EFICIENCIA MICROECONOMICA</b>					Los gastos Operacionales representan el 7.51% del total activos.
GASTOS DE OPERACION ESTIMADOS / TOTAL ACTIVO PROMEDIO	7,33	6,98	7,51	5,95	

FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros.

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema

**GRÁFICO N° 3.76 TENDENCIA CÁLCULO DE GASTOS OPERATIVOS/ACTIVO TOTAL PROMEDIO**



FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros.

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema

Este indicador representa la carga operacional implícita en el financiamiento de los activos, en palabras más simples nos indica que porcentaje de los activos representan los gastos de operación necesarios para el normal funcionamiento de la cooperativa, en este caso el valor para el año 2012 es del 7,51 %, valor que es mayor al del sistema cooperativo que es del 5,95%; y mayor en 0,53% que el valor del 2011 que fue del 6,98 %.

En este tipo de indicadores la relación entre más baja es mejor, por lo que podemos concluir que la institución tiene una menor eficiencia administrativa en cuanto a sus gastos de operación, que el promedio del sistema cooperativo, situación que debe corregirse.

#### 3.2.4.2 Gastos Personal / Activo Total Promedio

Mide la proporción de los gastos de personal, con respecto al promedio de activo que maneja la entidad. Es la estimación de la aplicación de trabajo humano sobre los activos, mientras más bajo mejor.

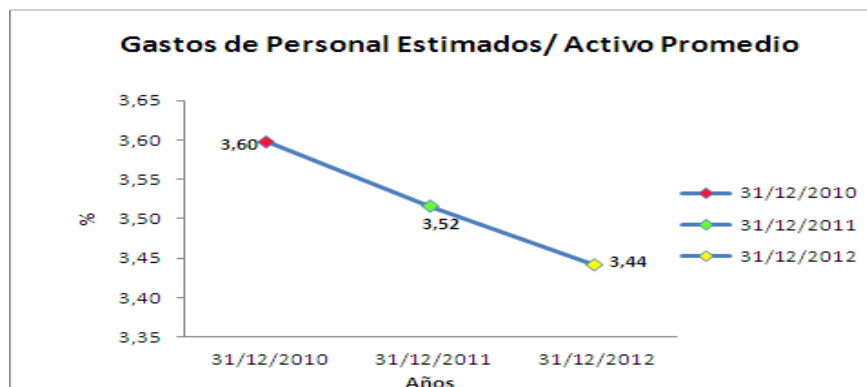
**TABLA N° 3.28 GASTOS PERSONAL / ACTIVO TOTAL PROMEDIO**

FORMULA DEL INDICADOR	COAC "CONSTRUCCIÓN COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA"			COOP PEQUEÑAS	INTERPRETACION
<b>EFICIENCIA MICROECONOMICA</b>	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2012	Los gastos de personal representan el 3.44% del total activos.
GASTOS DE PERSONAL ESTIMADOS / ACTIVO PROMEDIO	3,60	3,52	3,44	2,81	

**FUENTE:** Superintendencia de Bancos y Seguros.

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema

### GRÁFICO N° 3.77 TENDENCIA GASTOS PERSONAL / ACTIVO TOTAL PROMEDIO



FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros.

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema

Este indicador representa el costo del personal implícito en el manejo de activos. La relación entre más baja es mejor, la COAC “**Construcción, Comercio y Producción Ltda.**”, en el año 2011 obtuvo un valor de 3,52 y 3,44% para el 2012, valor apenas superior en un 0,63% al del sistema cooperativo que es del 2,81% para este índice, lo que nos indica que existe una adecuada administración del personal.

### 3.2.5 Indicadores de Rentabilidad

Miden la capacidad de la cooperativa para generar utilidades por las actividades que realiza, a partir de los recursos empleados. Las medidas de rentabilidad, tales como el retorno sobre el patrimonio y el retorno sobre los activos, tienden a sintetizar el rendimiento en todas las áreas de la empresa. Si la calidad de la cartera es deficiente o si la eficiencia es baja, esto se verá reflejado en la rentabilidad.

#### 3.2.5.1 Rendimiento Operativo sobre Activo – ROA

Mide la rentabilidad de los activos. Mayores valores de este ratio, representan una mejor condición de la empresa.

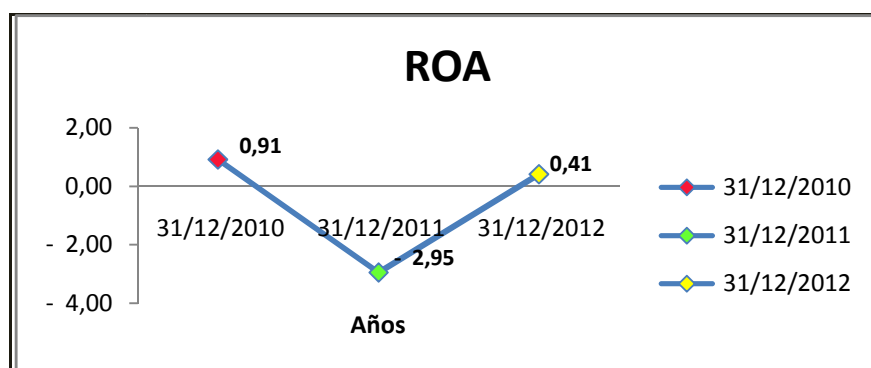
TABLA N° 3.29ROA

FORMULA DEL INDICADOR	COAC "CONSTRUCCIÓN COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA"			COOP PEQUEÑAS	INTERPRETACION
RENTABILIDAD	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2012	Mide el nivel de retorno generado por el activo. La relación entre más alta es mejor.
RESULTADOS DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO	0,91	- 2,95	0,41	1,68	

FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros.

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema

GRÁFICO N° 3.78TENDENCIA DEL ROA



FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros.

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema

Este indicador mide el retorno generado por el activo, en este caso el resultado para el período 2011 de la COAC “**Construcción, Comercio y Producción Ltda.**”, es – 2,95% y de 0,41% para el 2012, este valor se da principalmente porque la inversión que realizó la cooperativa en sus activos no fue tan representativa pues este se constituyó en gran parte por sus activos corrientes y de manera especial en sus cuentas por cobrar; antes que en sus activos fijos, comparado este indicador con el sector cooperativo que es del 1,68% , se establece que la cooperativa no alcanza ni siquiera un retorno del activo del 1% situación preocupante, por lo cual la gerencia de la cooperativa debería tomar medidas para incrementar este indicador a través de la formulación de estrategias financieras. En términos monetarios la cooperativa por cada dólar que tenía invertido en sus activos obtiene de utilidad 0,41 centavos.

### 3.2.5.2 Rendimiento Operativo sobre Patrimonio – ROE

Mide la rentabilidad del Patrimonio. Mayores valores de este ratio, representan una mejor condición de la empresa.

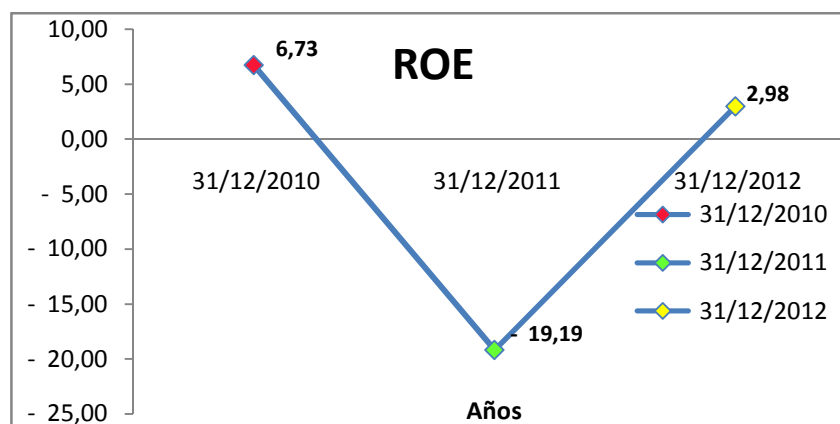
**TABLA N° 3.30ROE**

FORMULA DEL INDICADOR	COAC "CONSTRUCCIÓN COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA"			COOP PEQUEÑAS	INTERPRETACION
	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2012	
RENTABILIDAD					Mide el nivel de retorno generado por el patrimonio. La relación entre más alta es mejor.
RESULTADOS DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO	6,73	- 19,19	2,98	12,20	

**FUENTE:** Superintendencia de Bancos y Seguros.

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema

**GRÁFICO N° 3.79TENDENCIA DEL ROE**



**FUENTE:** Superintendencia de Bancos y Seguros.

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema

Este indicador mide el nivel de retorno generado por el patrimonio, la COAC “Construcción, Comercio y Producción Ltda.”, para el período 2011 la rentabilidad sobre el patrimonio fue del -19,90% y 2,98% para el año 2012, es decir que por cada dólar invertidos del patrimonio la rentabilidad obtenida es de apenas el 2,98 dólares, comparado con el sector cooperativo la cooperativa presenta un valor menor al del sistema cooperativo el cual es de 12,20%. En este caso la cooperativa debería tomar medidas para mejorar la rentabilidad tomando en cuenta que el valor obtenido para este índice es menor en 9,23% al del sistema, es decir el patrimonio de



la entidad genera un rentabilidad demasiado baja en comparación al resto de la cooperativas pequeñas del país.

En resumen mediante este índice se puede notar que no se están empleando adecuadamente los recursos que genera la empresa, lo que ocasiona la disminución de las utilidades esperadas por los accionistas con respecto al año anterior, esto se evidencia en el índice de rentabilidad sobre el patrimonio que en el año 2012 fue apenas del 2,98%.

### 3.2.6 Indicadores de Liquidez

En lo que se refiere a la Liquidez podemos decir que es la capacidad de atender obligaciones de corto plazo, por poseer dinero en efectivo o activos que se transforman fácilmente en efectivo. Dentro de una institución financiera, la liquidez se evalúa por la capacidad para atender los requerimientos de encaje, los requerimientos de efectivo de sus depositantes en el tiempo en que lo soliciten y nuevas solicitudes de crédito.

#### 3.2.6.1 Fondos Disponibles / Total Depósitos a Corto Plazo.

Esta relación permite conocer la capacidad de respuesta de las instituciones financieras, frente a los requerimientos de efectivo de sus depositantes, en el corto plazo.

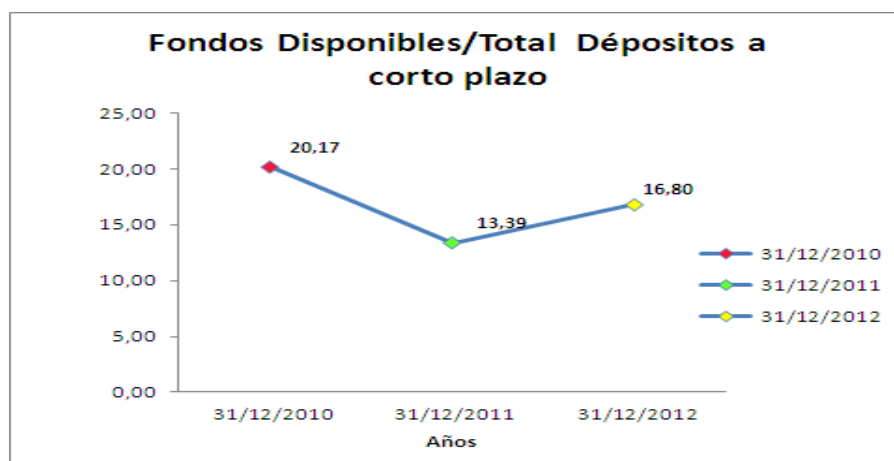
**TABLA N° 3.31 FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO**

FORMULA DEL INDICADOR	COAC "CONSTRUCCIÓN COMERCIO Y PRODUCCIÓN LIDA"			COOP PEQUEÑAS	INTERPRETACION
	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2012	
LIQUIDEZ					
FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPOSITOS A CORTO PLAZO	20,17	13,39	16,80	18,28	El 16,80% refleja la capacidad de la Cooperativa para atender sus obligaciones de corto plazo.

**FUENTE:** Superintendencia de Bancos y Seguros.

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema

### GRÁFICO N° 3.80 TENDENCIA DE FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO.



FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros.

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema

En la relación Fondos Disponibles / Total Depósitos a Corto Plazo mientras mayores sean los valores, corresponden a mejores posiciones de liquidez y en este caso la COAC “**Construcción, Comercio y Producción Ltda.**”, presenta un 16,80% en 2012 en relación al año 2011 la cooperativa ha tenido un incremento del 3,40%, es decir que la entidad tiene disponibilidad para atender el pago de pasivos de mayor exigibilidad, al comparar este indicador con el promedio del sistema cooperativo que es de 18,28% se observa que presenta una variación en negativo del 1,48%, en resumen podemos decir que la cooperativamantiene un nivel adecuado de liquidez para hacer frente a sus obligaciones más inmediatas, si tomamos como referencia al sistema de cooperativas pequeñas.

#### 3.2.6.2 Cobertura de los 25 mayores depositantes

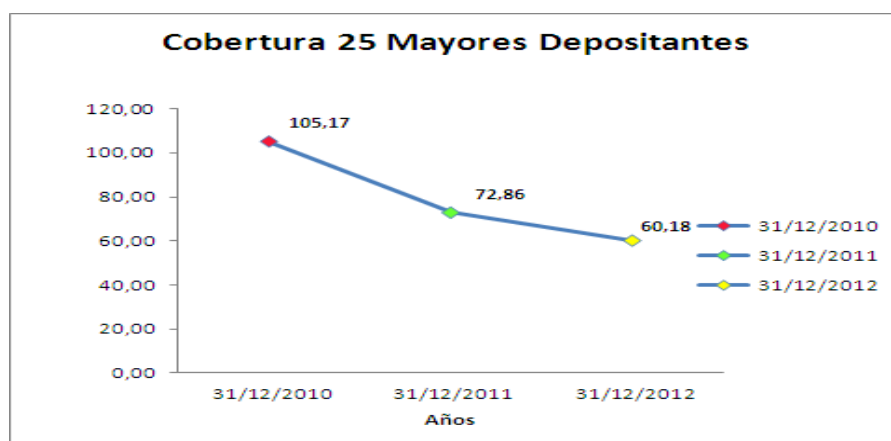
Esta relación permite conocer la capacidad de respuesta de las instituciones financieras, frente a los requerimientos de efectivo de sus 25 mayores depositantes.

**TABLA N° 3.32 COBERTURA 25 MAYORES DEPOSITANTES**

FORMULA DEL INDICADOR	COAC "CONSTRUCCIÓN COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA"			COOP PEQUEÑAS	INTERPRETACION
	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2012	
LIQUIDEZ					El 60,80% refleja la capacidad de la Cooperativa para atender sus obligaciones con los mayores depositantes
COBERTURA 25 MAYORES DEPOSITANTES	105,17	72,86	60,18	127,31	

FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros.

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema

**GRÁFICO N° 3.81 TENDENCIA DE COBERTURA 25 MAYORES DEPOSITANTES**

FUENTE: Superintendencia de Bancos y Seguros.

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema

Esta relación Cobertura de los 25 mayores depositantes, nos permite conocer la capacidad de respuesta de la COAC “**Construcción, Comercio y Producción Ltda.**”, frente a los requerimientos de efectivo de sus 25 mayores depositantes, en el 2012 registra el 60,18%, 12.69 puntos porcentuales menos que el valor registrado en el año 2011 que fue de 72,86%, comparado con el promedio de cooperativas pequeñas que es del 127,31% se establece que la cooperativa no mantiene un nivel adecuado de liquidez para hacer frente a las obligaciones con los mayores 25 depositantes que posee, por lo que la cooperativa debe formular a través de su gestión financiera estrategias para mejor este indicador hasta alcanzar el nivel óptimo del sector cooperativo.

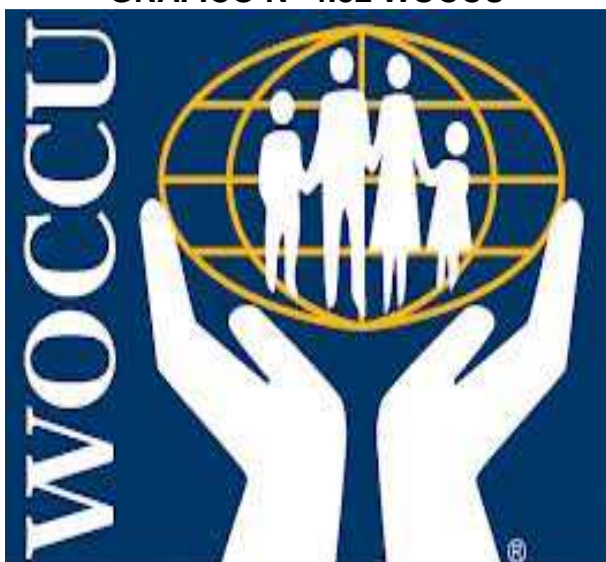
## CAPITULO IV

### PROPUESTA DEL MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CONSTRUCCIÓN, COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA.

A continuación se describirá un modelo que servirá como prototipo para la Gestión Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción, Ltda., que se ha elegido como el más idóneo para el control de este tipo de organización.

#### 4.1 SISTEMA DE MONITOREO PERLAS.

GRÁFICO N° 4.82 WOCCU



FUENTE:(Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito.).

##### 4.1.1 Introducción.

En el año 1990 el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU), entidad que promueve el crecimiento sustentable de las cooperativas de ahorro y crédito y otras cooperativas financieras en todo el mundo a fin de facultar a las personas para que mejoren su calidad de vida a través del acceso a servicios financieros asequibles y de alta calidad; define un sistema de indicadores financieros

para la evaluación de las cooperativas, el que se le conoce con el nombre de PERLAS.

El sistema de evaluación PERLAS es considerado por los funcionarios tanto administrativos como operativos, de una organización de este tipo, como un sistema para supervisar el desempeño y además como factor de comparación y evaluación de cooperativas.

#### **4.1.2 Características del Sistema PERLAS.**

Las características principales del Sistema PERLAS son:

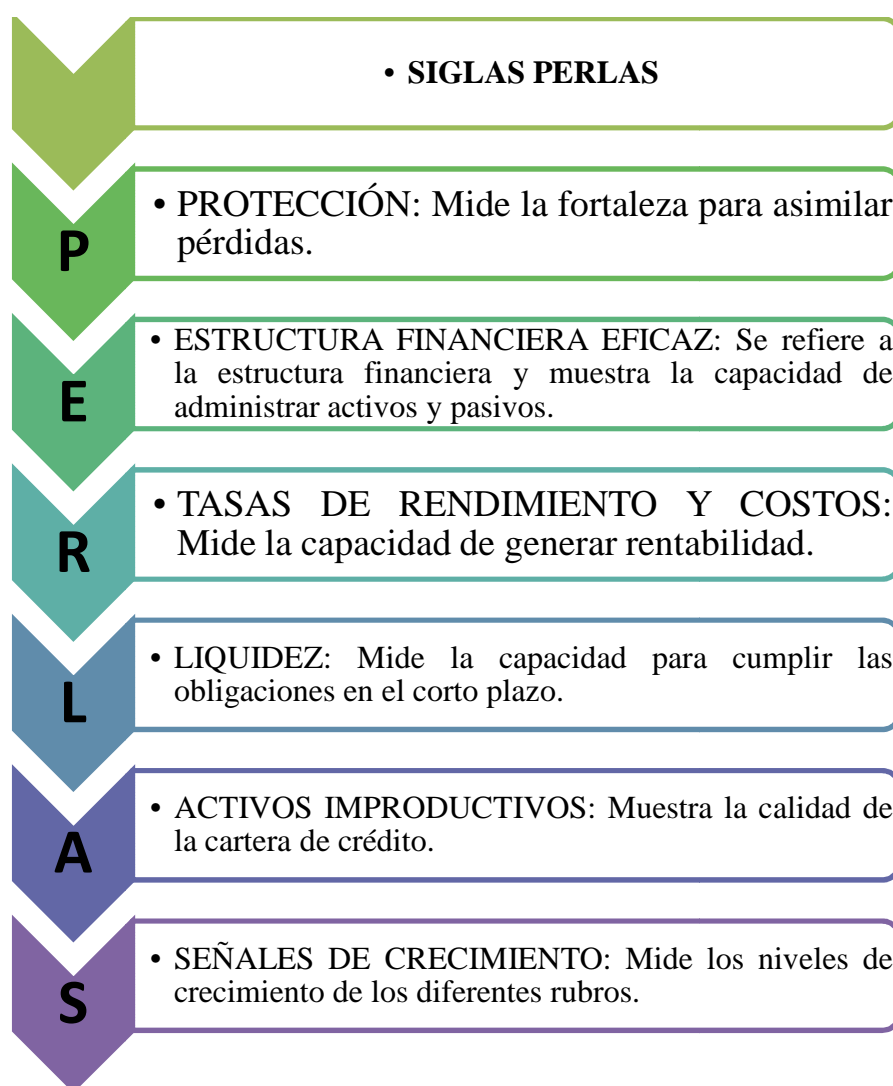
- “Herramienta de administración ejecutiva: Ayuda a la gerencia a encontrar soluciones significativas para deficiencias institucionales serias. Por ejemplo: es capaz de identificar una cooperativa de ahorro y crédito con una base de capital débil, así como las causas probables (ingreso bruto insuficiente, gastos operativos excesivos o grandes pérdidas por morosidad)” (Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito.).(pág. 1) Obtenido de: <http://www.woccu.org>.
- “Ratios y fórmulas de evaluación estandarizados: El uso de fórmulas y ratios financieros estandarizados elimina los criterios diversos utilizados por cooperativas de ahorro y crédito para evaluar sus operaciones. También establece un idioma financiero universal que todos pueden hablar y entender. El resultado puede ser una mejor comunicación que facilite una mejor comprensión de los conceptos principales junto con un compromiso con el logro de mayor uniformidad en la calidad y fuerza de cada cooperativa de ahorro y crédito individual, con el mejoramiento de áreas operativas deficientes” (Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito.).(pág. 1) Obtenido de: <http://www.woccu.org>.

- “Facilitar el control supervisorio: Si se identifican errores, son relativamente fáciles de corregir y muchas veces proporcionan a la gerencia una nueva percepción acerca de sus operaciones”. (Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito.) (pág. 2) Obtenido de: <http://www.woccu.org>.

#### 4.1.3 Sistema PERLAS.

A continuación se explicarán las siglas del Sistema PERLAS.

**GRÁFICO N° 4.83 PERLAS**



**FUENTE:** (Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito.) Obtenido de: <http://www.woccu.org>.

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

## 4.2 MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA.

**Modelo:** “Aquello que sirve para representar o describir otra cosa; un prototipo”.(Dávalos A. & Córdova J., 2003, pág. 645).

**Modelo Financiero:**“Simulación parcial de situaciones financieras reales o posibles. Se usa para preceder el desempeño económico”.(Dávalos A. & Córdova J., 2003, pág. 645).

**Gestión:** “Acción de gestionar. Organizar, procurando obtener los objetivos previamente establecidos, los recursos financieros, humanos e institucionales disponibles. Administración y dirección de una empresa atendiendo a una serie de procedimientos y reglas que mediante el buen uso de los recursos procura alcanzar los objetivos prefijados”.(Matínez Delgado, 2003, pág. 58)

### **4.2.1 Descripción del Modelo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda., no cuenta con una cultura de gestión financiera, por lo cual ha tenido dificultades al no poder cumplir correctamente con los objetivos y metas que se han propuesto, por falta de orientación a los funcionarios de la Institución, generando tropiezos en el crecimiento de la cooperativa.

El desarrollar una propuesta de gestión financiera a nivel nacional, mediante un modelo de mayor eficacia permitirá transmitir de forma precisa y oportuna la información, base principal para la toma de decisiones, adicionalmente posibilitará una relación óptima e involucramiento de los objetivos estratégicos con los operativos a fin de lograr el crecimiento y desarrollo Institucional deseado.

El modelo a proponer se basará en la aplicación del sistema PERLAS, con lo cual no solo se controlará la gestión financiera interna, sino que además permite la comparación de los resultados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción, LTDA., con otras similares determinando las tendencias del sector cooperativo y las falencias o áreas problemáticas según los resultados obtenidos.

Para la aplicación del sistema PERLAS, se considera el plan único de cuentas emitido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con el propósito de que la cooperativa se ajuste a los reglamentos y leyes manteniendo así la información oportuna y veraz.

#### **4.2.2 Objetivo del Modelo de Gestión Financiera.**

Minimizar el riesgo y aprovechar las oportunidades, mediante la planificación, evaluación y control financiero con el soporte del sistema PERLAS y así poder tomar decisiones a tiempo en base a los datos que emitirá el sistema.

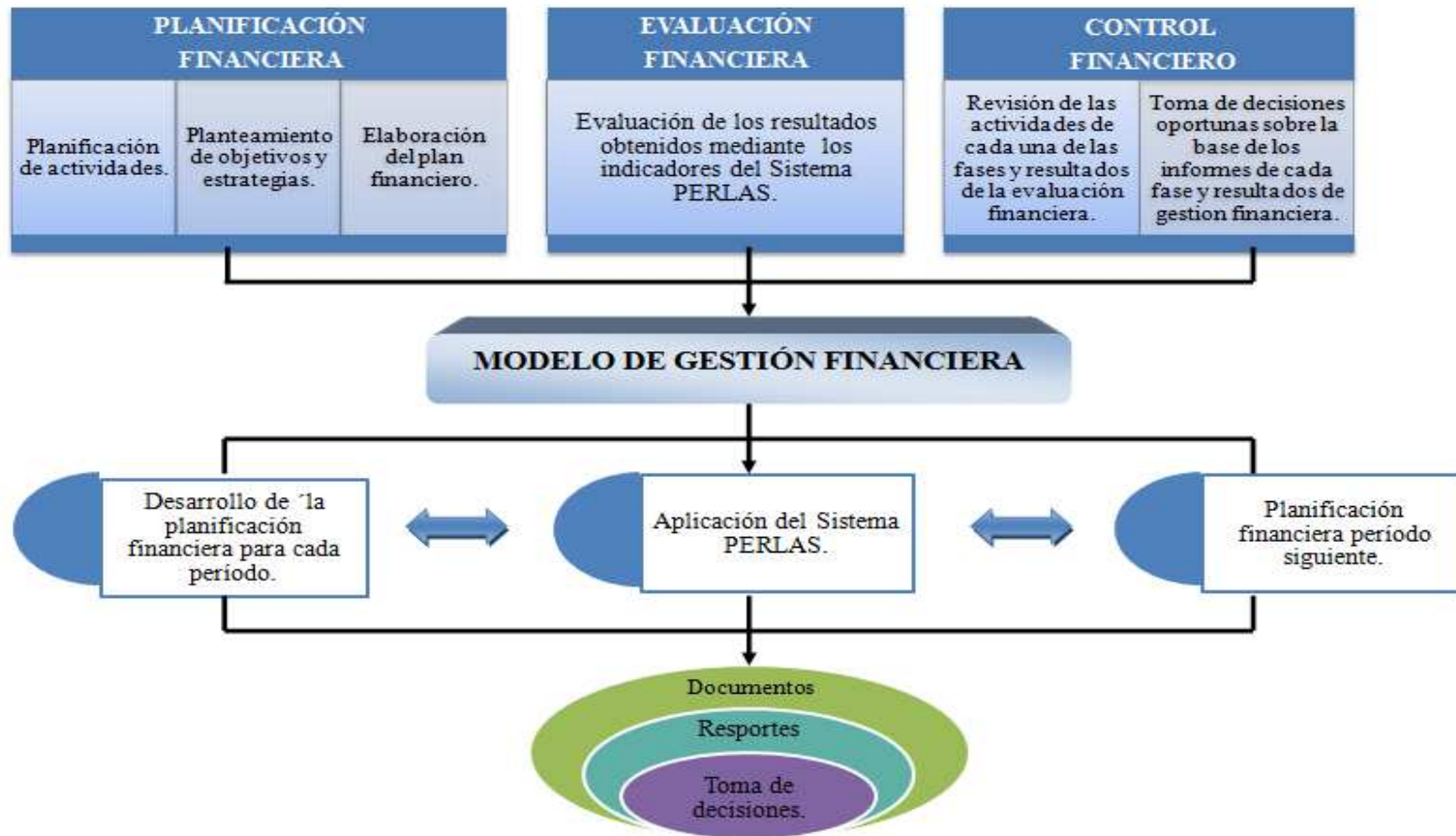
#### **4.2.3 Elementos Básicos del Modelo.**

El Modelo de Gestión Financiera se compone de la siguiente manera: Planificación, Evaluación y Control Financiero, complementando con un sistema de semaforización para cada indicador financiero basado en la metodología PERLAS.

A continuación se detalla el Modelo de Gestión Financiera a ser aplicado en la Cooperativa.



GRÁFICO N° 4.84 MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA



ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema.

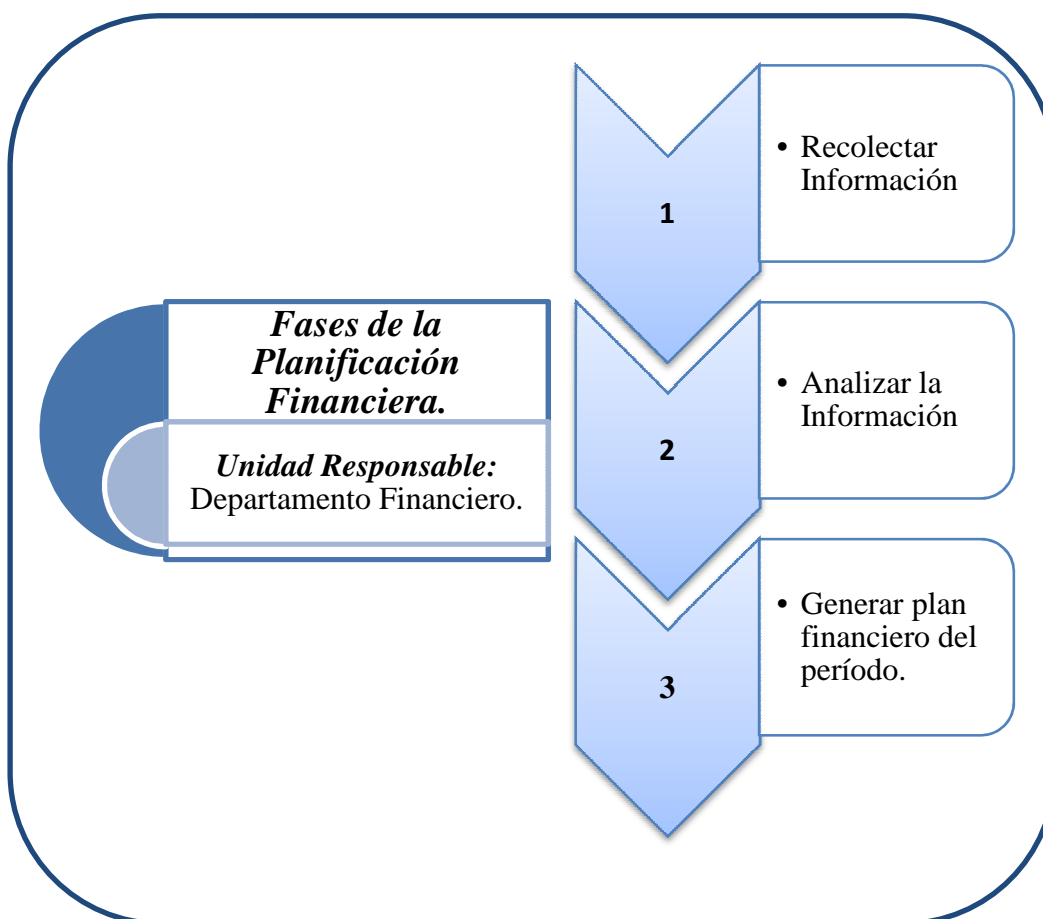
#### 4.2.4 Descripción de los elementos del Modelo.

##### 4.2.4.1 Planificación Financiera.

La planificación financiera consiste en describir actividades que se van a realizar en forma ordenada con la finalidad de lograr resultados eficientes.

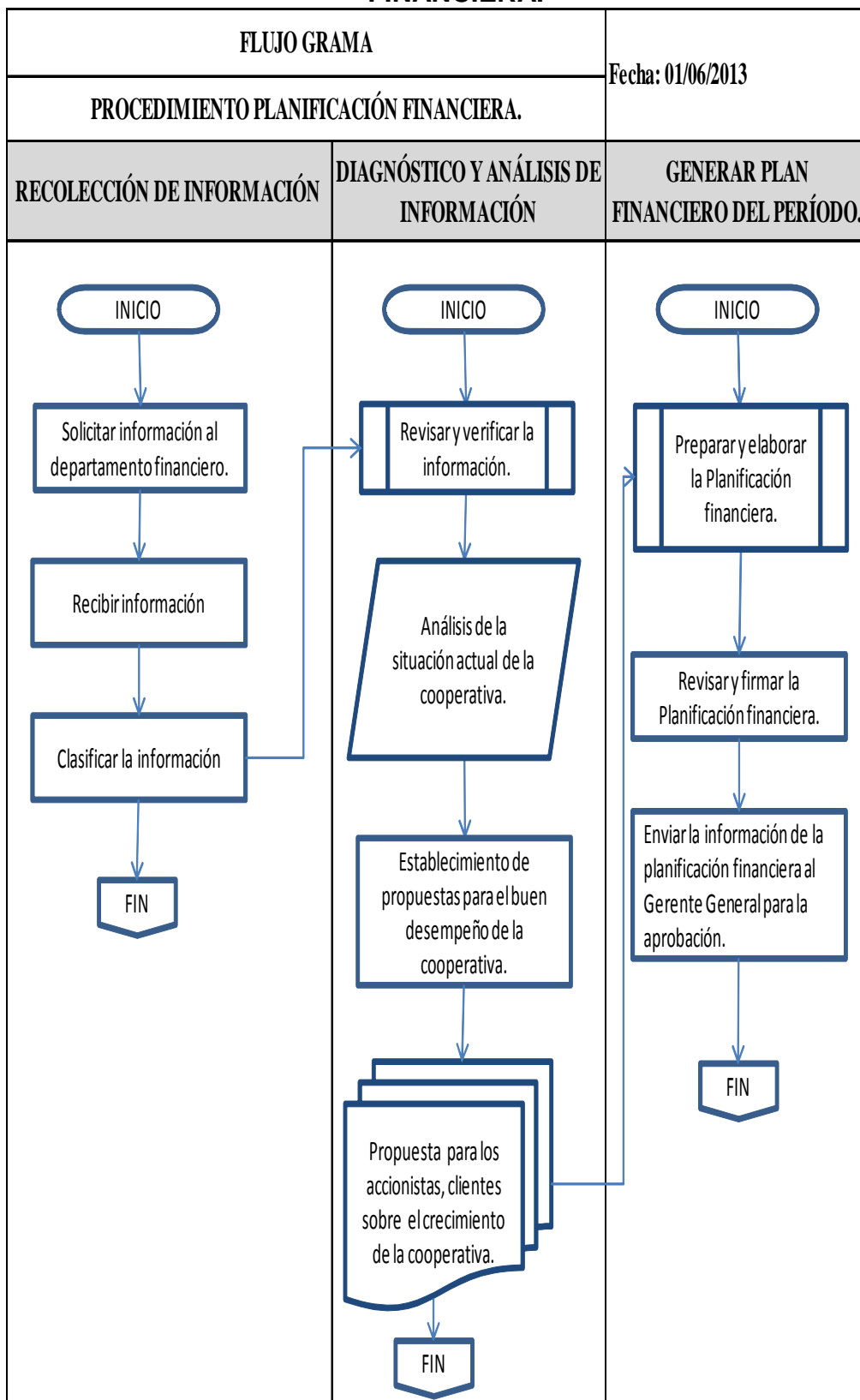
Se presentan las fases que contempla esta etapa y que se cumplirán de manera permanente, es decir en un ciclo constante que permita, la redefinición de objetivos y estrategias financieras de ser necesario, cada vez que las evaluaciones así lo determinen.

**GRÁFICO N° 4.85 FASES PLANIFICACIÓN FINANCIERA.**



ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema.

**GRÁFICO N° 4.86 FLUJO GRAMA PLANIFICACIÓN FINANCIERA.**



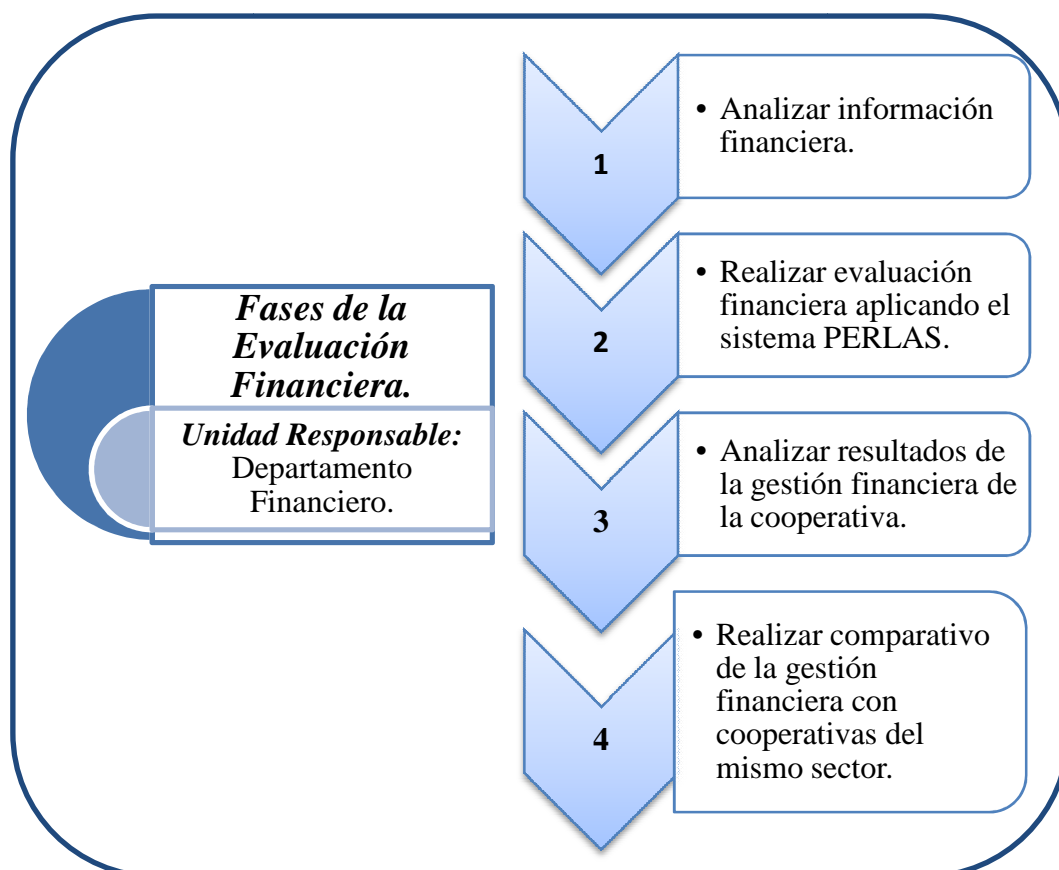
**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

#### 4.2.4.2 Evaluación Financiera.

Una vez desarrollada la Planificación Financiera es necesario evaluar los resultados obtenidos mediante los indicadores del Sistema PERLAS, los mismos que se compararán frente a los resultados alcanzados por el resto de cooperativas del mismo tamaño.

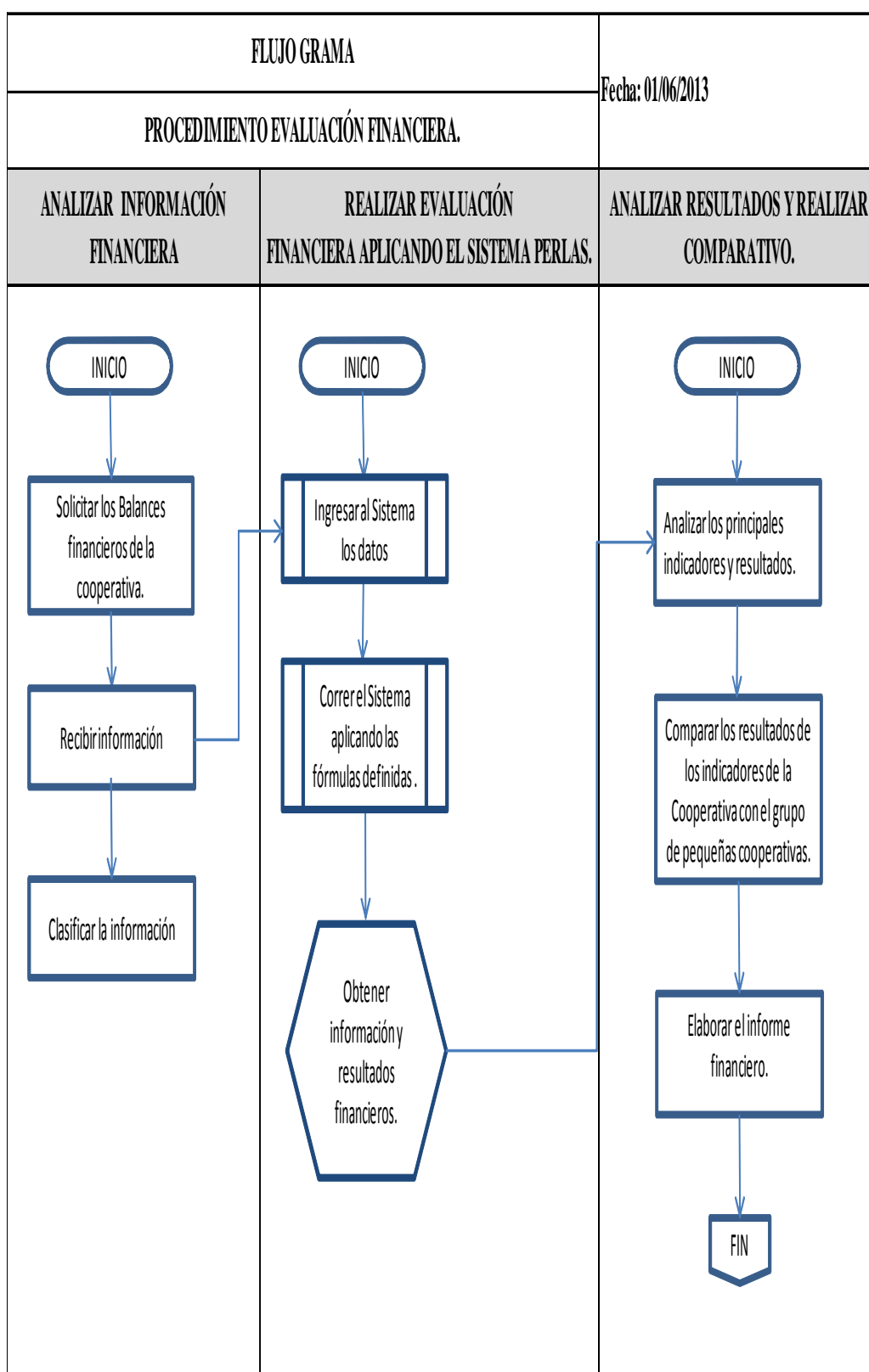
Es importante tener un monitoreo permanente en el sistema PERLAS, para solucionar a tiempo cualquier desfase, contando para ello con personal capacitado, comprometido y responsable, con lo que se proporciona mayor seguridad y confianza a los clientes. A continuación se detalla las fases de la Evaluación Financiera.

**GRÁFICO N° 4.87 FASES DE EVALUACIÓN**



ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema.

GRÁFICO N° 4.88 FLUJO GRAMA EVALUACIÓN FINANCIERA.

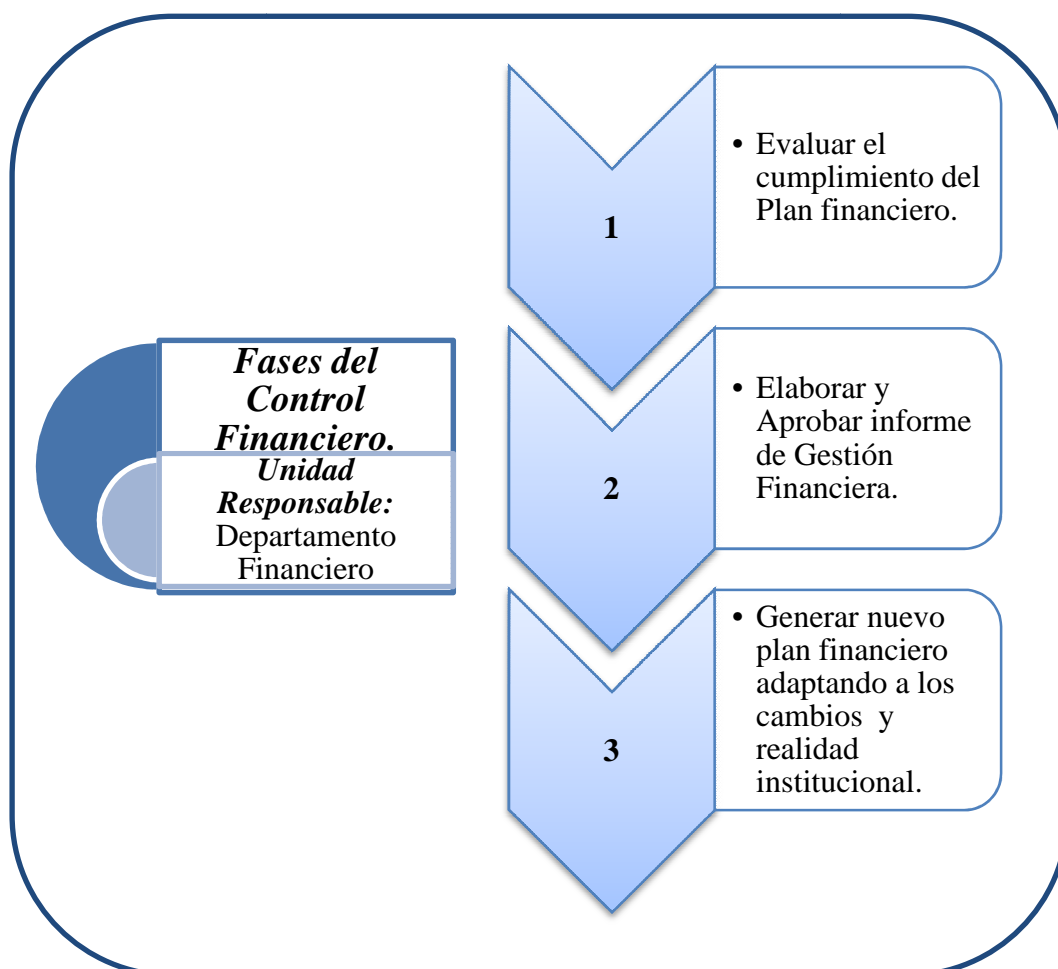


ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema.

#### 4.2.4.3 Control Financiero.

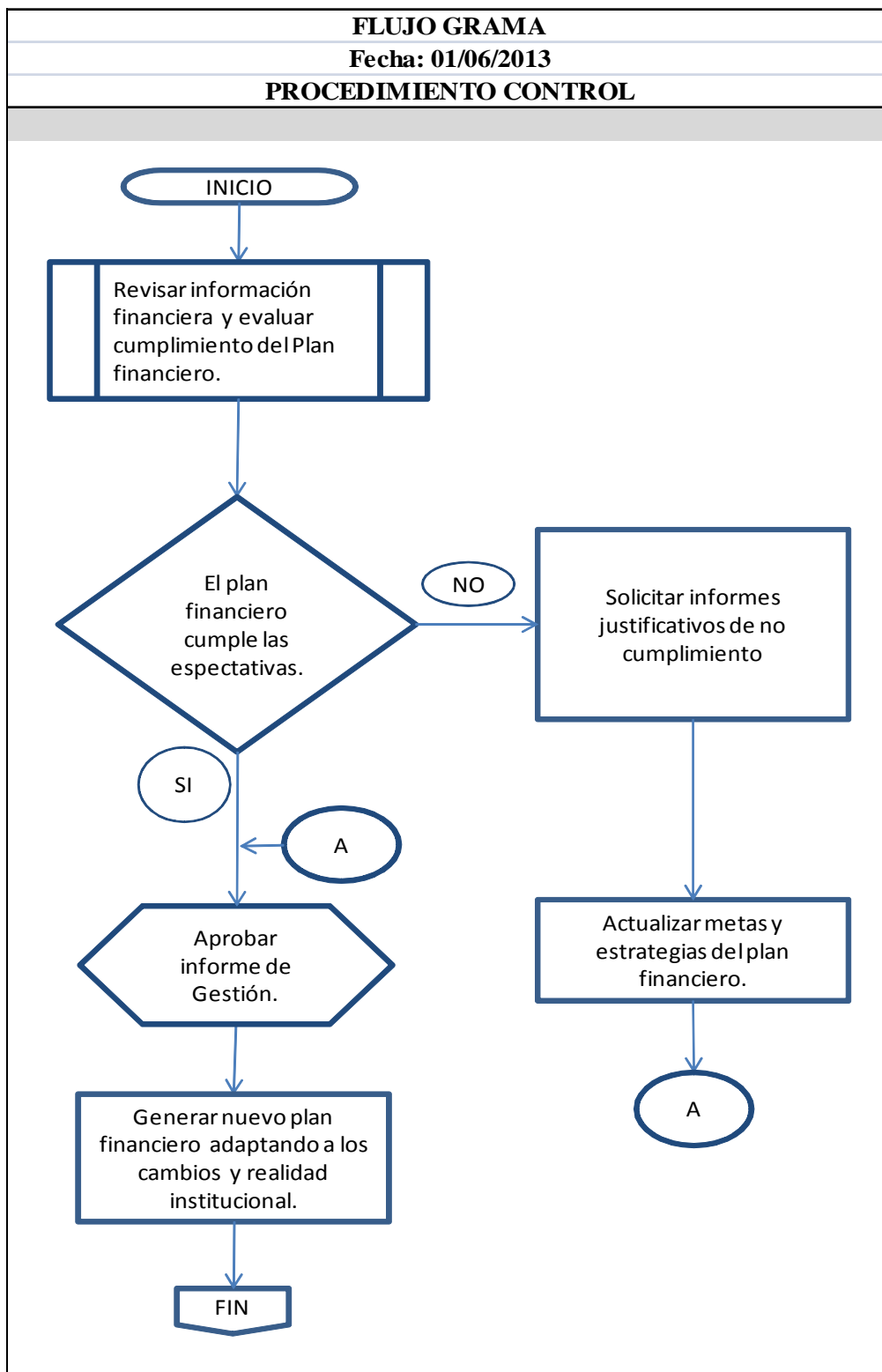
El control financiero será permanente de tal manera que podrán hacer cambios en el plan financiero, cuando sea necesario y supervisar las actividades y los resultados de la evaluación financiera con el uso del nuevo modelo de gestión financiera en la cual permitirá tomar decisiones oportunas.

**GRÁFICO N° 4.89 FASES DEL CONTROL FINANCIERO.**



**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

**GRÁFICO N° 4.90 FLUJO GRAMA CONTROL FINANCIERO.**



**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.





### **4.3 Desarrollo Práctico del Modelo de Gestión Financiero propuesto para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda.**

A continuación se detallará el modelo propuesto, considerando la base legal en la que se fundamenta.

#### 4.3.1 Base Legal.

Según el artículo 36 de la Ley de Economía Popular y Solidaria el plan financiero se lo realiza desde el 01 de octubre hasta el 30 de noviembre del año en curso para el ejercicio económico siguiente que se lo pone en práctica el 01 de enero de cada año, en la cual se debe presentar al Consejo de Administración. Por lo cual el modelo de gestión financiera se realizará de acuerdo a la fecha establecida en la ley.

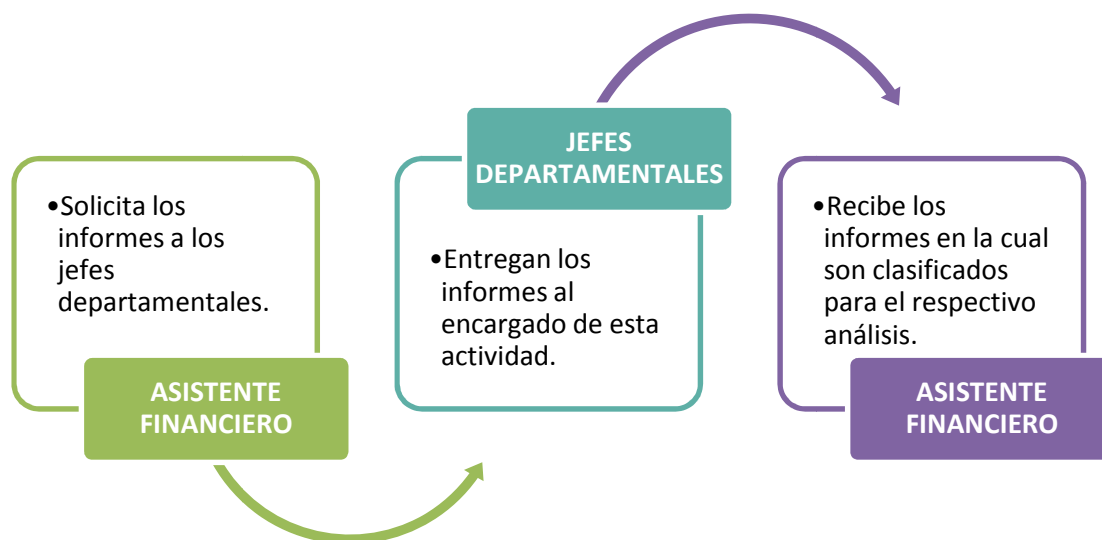
#### 4.3.1 *Planificación financiera.*

##### FASE 1: RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

- 1. Actividad que se realiza:** Recopilar información interna y externa que afecta a la gestión financiera.
- 2. Responsable de la Actividad:** Asistente Financiero
- 3. Tiempo para realizar la actividad:**  
**Fecha de inicio:** 01 Octubre 2013  
**Fecha de terminación:** 03 Octubre 2013
- 4. Tipo de documentación:** Informes gráficos, donde se mostrará la tendencia de variables económicas – financieras.

## 5. Recursos Necesarios: Humanos, Materiales, Técnicos, Financieros

### GRÁFICO N° 4.91 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.



ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema.

## 6. Pasos a seguir para la realización de la actividad:

a. Enviaré una notificación mediante la plataforma interna de la cooperativa INTRANET solicitando información para el respectivo análisis. El responsable de enviar la información es el Jefe Financiero. Anexo N°5.

b. Información a solicitar:

**TABLA N° 4.34 INFORMACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA.**

INFORMACIÓN	ANÁLISIS DE TENDENCIA:	ÁREA QUE ENTREGA:	PLAZO DE ENTREGA:
Producto Interno Bruto	2010 - 2013	Mercadeo	01-oct-13
Inflación	2010 - 2013	Mercadeo	01-oct-13
Tasas de Interés	2010 - 2013	Mercadeo	01-oct-13
Desempleo	2010 - 2013	Negocios	01-oct-13
Ley de Economía Popular y Solidaria	vigente	Negocios	02-oct-13
Plan del Buen Vivir.	vigente	Negocios	02-oct-13
Rivalidad entre competidores	2010 - 2013	Mercadeo	02-oct-13
Clientes	2010 - 2013	Negocios	02-oct-13
Proveedores	2010 - 2013	Negocios	02-oct-13
Análisis de Balances Financieros	2012 - 2013	Contabilidad- Tesorería	03-oct-13
Índices Financieros	2012 - 2013	Contabilidad- Tesorería	03-oct-13

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema.

FASE 2: ANALIZAR LA INFORMACIÓN.

1. **Actividad que se realiza:** Analizar el impacto de la situación de la cooperativa y la gestión interna que tienen sobre los resultados financieros.
2. **Responsable de la actividad:** Asistente Financiero.
3. **Tiempo para realizar la actividad:**  
**Fecha de inicio:** 08 Octubre 2013  
**Fecha de terminación:** 11 Octubre 2013
4. **Tipo de documentación:** Información de análisis.
5. **Recursos Necesarios:** Humanos, Materiales, Técnicos y Financieros.
6. **Pasos a seguir para la realización de la Actividad:**

La persona encargada de esta actividad analizará las siguientes variables económicas financieras:

- a. El impacto de la crisis económica en la situación financiera de la cooperativa; las tasas de interés; el desempleo; y las leyes vigentes.
- b. Se analizará las competencias con otras instituciones financieras con relación a productos y servicios.
- c. Una vez que se realiza el respectivo análisis de las variables económicas se implementa la respectiva matriz FODA. En el proceso de análisis FODA se consideran factores como: económicos, políticos y sociales. A continuación se presenta el formato de la Matriz FODA.

**TABLA N° 4.35 MATRIZ FODA**

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
--	-------------------	--------------------

<b>Análisis Interno</b>		
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<b>Análisis Externo</b>		

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema.

- d. Una vez ejecutada la matriz FODA se procede a realizar la Matriz de Impacto en la cual nos servirá para ver cuáles son las de más alto impacto. Se debe analizar cada una de las connotaciones y asignar su impacto. A continuación se presenta el formato de la Matriz de Impacto con las respectivas ponderaciones.

**TABLA N° 4.36 MATRIZ DE IMPACTO.**

MATRIZ DE IMPACTO	PONDERACIONES		
	ALTO	MEDIO	BAJO
	5	3	1
<b>FORTALEZAS</b>			
<b>OPORTUNIDADES</b>			
<b>DEBILIDADES</b>			
<b>AMENAZAS</b>			

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema.

Descripción de cada una de las ponderaciones:

**Impacto Alto:** Se asigna un impacto alto a aquella connotación que por su afectación positiva o negativa en las actividades principales de la COAC, deberá ser analizada a detenimiento.

**Impacto Medio:** Se le asigna un impacto medio a las connotaciones que influyen de manera importante en las actividades de la COAC, pero no son determinantes a la hora de analizar su impacto.

**Impacto Bajo:** Se le asigna un impacto bajo a aquellas connotaciones que fueron identificadas como tal, pero no afectan de manera importante dentro de las actividades principales de la COAC.

- e. Se razonará la situación actual de la cooperativa mediante el análisis de balances financieros con la finalidad de ver el desempeño de la institución.
- f. Se analizará los indicadores financieros mediante el análisis de eficiencia administrativa financiera, liquidez y solvencia patrimonial.

### FASE 3: GENERAR PLAN FINANCIERO DEL PERÍODO.

1. **Actividad que se realiza:** Preparar la Planificación de Gestión Financiera para el período siguiente.

2. **Responsable de la Actividad:** Jefe Financiero.

3. **Tiempo para realizar la actividad:**

**Fecha de inicio:** 01 Octubre 2013

**Fecha de terminación:** 30 Noviembre 2013

4. **Tipo de documentación:** Esquema gráfico.

5. **Recursos Necesarios:** Humanos, Materiales, Técnicos y Financieros.

6. **Pasos a seguir para la realización de la actividad:**

Realización del nuevo plan financiero:

- a. Determinar el período de tiempo para cada una de las fases y actividades.
- b. Elaborar el esquema de la planificación financiera. Son los pasos que se van a seguir en el plan financiero de forma repetitiva. A continuación se presenta el esquema del plan financiero.

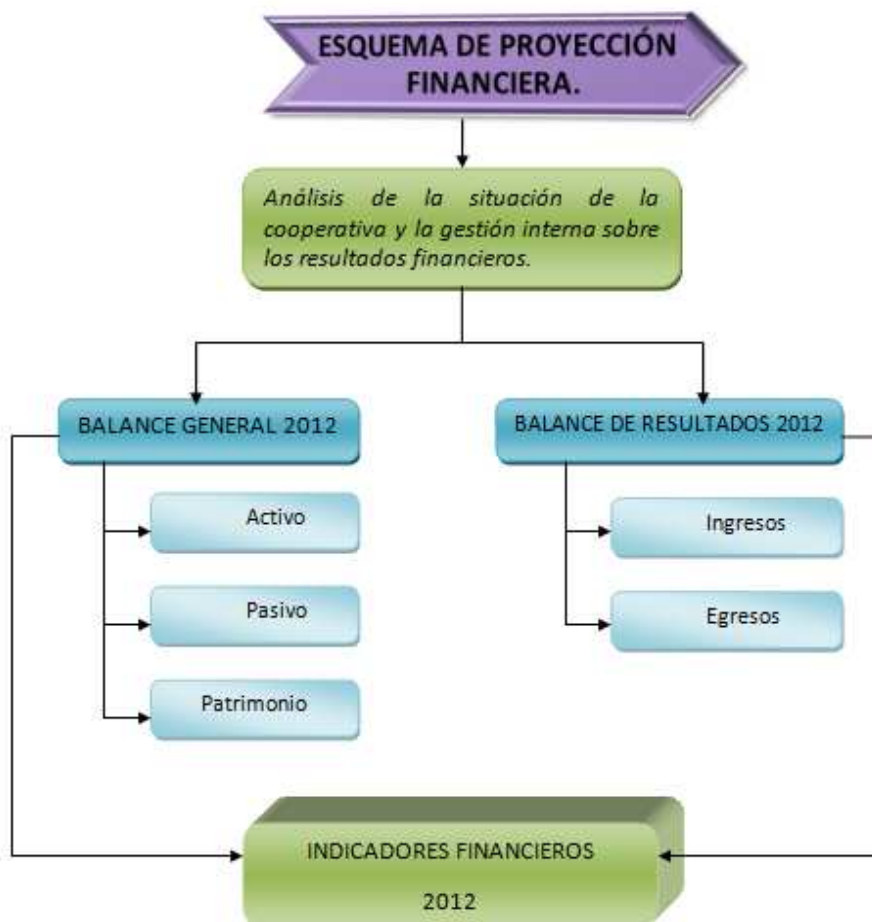
GRÁFICO N° 4.92 ESQUEMA PLAN FINANCIERO.



**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

- c. Elaborar un esquema que resume los elementos que componen el modelo de gestión financiera, se tomará como referencia el año base 2011 - 2012.

## GRÁFICO N° 4.93 ESQUEMA DE PROYECCIÓN FINANCIERA



**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

a. Solicitar información: Balance General.

Es un informe financiero que da cuentas del estado de la economía y las finanzas de la institución durante un lapso determinado.

Elaboración del Balance General: Al elaborar el presente balance se obtiene información de la situación financiera de la cooperativa en un momento dado.

Presentación del Balance General: la presentación del balance se estructura en tres cuentas principales como son: activo, pasivo y patrimonio con las respectivas subcuentas principales, para la respectiva interpretación y entendimiento de parte de todos los involucrados. A continuación se presenta el formato del balance general:

**TABLA N° 4.37 FORMATO BALANCE GENERAL**

<b>BALANCE GENERAL</b>	
<b>1 ACTIVOS</b>	
<b>11 Fondos Disponibles</b>	
1101	Caja
1103	Bancos
<b>12 Fondos interbancarios</b>	
<b>13 Inversiones</b>	
1301	Inversiones
1399	Provisiones Pérd. Inversiones
<b>14 Cartera de Créditos Cartera de Créditos</b>	
1402	Créditos de Consumo
<b>1499 Provisión Créditos Incobrables</b>	
<b>16 Cuentas por Cobrar</b>	
<b>17 Bienes Realizables</b>	
<b>18 Propiedades y Equipo</b>	
01	Terrenos
02	Edificios
03	Construcciones
05	Muebles, enseres y equipos de oficina
06	Equipos de computación
07	Equipos de transporte
09	Otros Activos
1899	<b>(Depreciación Acumulada)</b>
<b>19 Otros Activos</b>	
1901	Inversiones en acciones
1904	Pagos anticipados
1905	Gastos Diferidos
1906	Materiales, mercaderías e insumos
1990	Otros
1999	(Provisión para otros activos irre recuperables)
<b>2 PASIVOS</b>	
<b>21 Obligaciones con el Público</b>	
2101	Depósitos a la Vista
2103	Depósitos a Plazo
<b>25 Cuentas por Pagar</b>	
<b>26 Obligaciones Financieras</b>	
<b>29 Otros Pasivos</b>	
<b>3 PATRIMONIO</b>	
<b>31 Capital Social</b>	
3103	Aportes de Socios (Certificados de Aportación)
<b>33 Reservas</b>	
<b>34 Otros Aportes Patrimoniales</b>	
<b>35 Superavit por Valuaciones</b>	
<b>36 Resultados</b>	
3601	Acumulados
3603	Utilidad o Perdida del Ejercicio
Total de Pasivos+Patrimonio	

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

b. Solicitar información: Balance de Resultados.

Es un informe financiero que suministra información de las causas que generaron el resultado de la institución durante un período, este resultado puede ser de ganancia o pérdida.



Elaboración del Balance de resultados: Al elaborar el presente balance se obtiene una información valiosa ya que determina la habilidad de la cooperativa para generar utilidades.

Presentación del Balance de resultados: la presentación del balance está estructurado con las principales cuentas como son los ingresos y gastos que haya tenido la institución en el período contable, mismos que se resume en el siguiente formato:

**TABLA N° 4.38 FORMATO BALANCE DE RESULTADOS**

<b>BALANCE DE RESULTADOS</b>	
<b>5 INGRESOS</b>	
<b>51</b>	<b>Intereses y Descuentos Ganados</b>
5101	Depósitos
5103	Inversiones
5104	Intereses de créditos
<b>52</b>	<b>Comisiones Ganadas</b>
<b>53</b>	<b>Utilidades Financieras</b>
<b>54</b>	<b>Ingresos por Servicios</b>
<b>41</b>	<b>Intereses Pagados-Causados</b>
4101	Obligaciones con el Público
4103	Obligaciones Financieras
	<b>Margen Bruto Financiero</b>
<b>4 GASTOS</b>	
<b>44</b>	<b>Provisiones</b>
4402	Por cartera de crédito
4403	Por invers;ctas.x cobrar;otros actv.
<b>45</b>	<b>Gastos de Operación</b>
4501	Gastos de Personal
4502	Honorarios
4503	Servicios varios
4504	Impuestos, contribuciones y multas
4505	Depreciaciones
4506	Amortizaciones
4507	Otros gastos
<b>55</b>	<b>Otros Ingresos Operacionales</b>
	Otros Ingresos Operacionales
	<b>Ingresos (Egresos) Operacionales</b>
	% de los Ingresos
	<b>MARGEN OPERACIONAL NETO</b>
<b>56</b>	<b>Otros Ingresos</b>
<b>47</b>	<b>Otros Gastos y pérdidas</b>
	% de los Ingresos
	<b>GANANCIA (PERDIDA) EJERCICIO</b>

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema.

#### 4.3.2 Evaluación financiera.

##### FASE 1: ANÁLISIS DE INFORMACIÓN FINANCIERA.

- 1. Actividad que se realiza:** Analizar información financiera de Estados financieros y otros necesarios para el respectivo análisis financiero.
- 2. Responsable de la actividad:** Asistente Financiero.
- 3. Tiempo para realizar la actividad:**

**Fecha de inicio:** 22 Octubre 2013

**Fecha de terminación:** 23 Octubre 2013

- 4. Tipo de documentación:** Documentos de Balances financieros.
- 5. Recursos Necesarios:** Humanos, Materiales, Técnicos y Financieros.
- 6. Pasos a seguir para la realización de la Actividad:**

Base Legal: Según la resolución N° SEPS 0025 del artículo N°2 las cooperativas de ahorro y crédito adecuarán su contabilidad al presente catálogo único de cuentas.

Quien elabora los balances: El contador general deberá ser contador público autorizado (CPA) con suficiente entrenamiento, capacidad y experiencia y debidamente inscrito en los registros de los colegios de contadores del país

Período de entrega de los balances: Los estados financieros deberán presentarse trimestralmente para el respectivo análisis.

La persona encargada de pedir los informes financieros solicitará los siguientes documentos:

Solicitar información de balances financieros que se encuentra en el sistema CRONOS de la institución, y mismo que para la evaluación se realizará en el formato establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Se realizará el respectivo análisis de los balances para determinar la situación actual de la cooperativa.

**FASE 2: REALIZAR EVALUACIÓN FINANCIERA APLICANDO EL SISTEMA PERLAS.**

**1. Actividad que se realiza:** Calcular los principales indicadores definidos en el sistema PERLAS.

**2. Responsable de la actividad:** Asistente Financiero.

**3. Tiempo para realizar la actividad:**

**Fecha de inicio:** 24 Octubre 2013

**Fecha de terminación:** 26 Octubre 2013

**4. Tipo de documentación:**Ficha Técnica.

**5. Información solicitada a los departamentos de:** Contabilidad

**6. Recursos Necesarios:**Humanos, Materiales, Técnicos y Financieros.

**7. Planteamiento del Sistema PERLAS aplicativo Excel.**

➤ Planteamiento.

Se aplicará la herramienta Excel en el que se incluirá los indicadores del Sistema PERLAS, en los cuales están entrelazados con los datos de los estados financieros mediante hipervínculos, esto permite que se calculen automáticamente.

Para la aplicación del análisis PERLAS comparativo, el referente será el Grupo de Pequeñas Cooperativas de Ahorro y Crédito registradas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, se evaluará sus resultados y estos serán comparados con los obtenidos por la cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda.

Su estructura está constituida de manera interactiva, dinámica y de fácil usopara los funcionarios y gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda.

Sobre esta base se generará un manual de instrucción en la cual el funcionario conocerá la aplicación del Sistema PERLAS para realizar informes periódicamente utilizando el programa Microsoft Excel.

➤ Funcionalidad.

### **Inicio del Sistema PERLAS.**

En la primera hoja de Excel esta la Estructura del Sistema PERLAS, que se detalla a continuación.

**TABLA N° 4.39 ESTRUCTURA DEL SISTEMA PERLAS.**

N°	CODIGO	DETALLE
1	INICIO	DATOS DE LA COOPCCP
2	BG	BALANCE GENERAL
3	BR	BALANCE DE RESULTADOS
4	P	PROTECCIÓN
5	E	ESTRUCTURA
6	R	RENTABILIDAD
7	L	LIQUIDEZ
8	A	ACTIVOS IMPRODUCTIVOS
9	S	SEÑALES DE CRECIMIENTO
10	BGCP	BALANCE GENERAL COOPERATIVAS PEQUEÑAS
11	BRCP	BALANCE DE RESULTADOS COOPERATIVAS PEQUEÑAS
12	CR	CUADRO DE RESULTADOS

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

En cada hoja electrónica contendrá un botón de Inicio, en el caso de que se tenga que hacer modificaciones.

### **Explorar el Sistema PERLAS.**

Una vez que inicia Excel, aparece la segunda hoja electrónica de Excel con la información necesariade la cooperativa para poder comenzar a trabajar.


Se ingresarán los datos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda., como:

- El nombre de la cooperativa.
- Período de análisis.
- Tiempo de análisis.

Las iniciales PERLAS contienen hipervínculos que posibilitan el traslado a la hoja electrónica en donde se muestran los indicadores respectivos.

#### GRÁFICO N° 4.94 EXPLORAR EL SISTEMA PERLAS.

INICIO: APLICACIÓN DEL SISTEMA.					
<b>P</b>	<b>E</b>	<b>R</b>	<b>L</b>	<b>A</b>	<b>S</b>
NOMBRE DE LA COOPERATIVA:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CONSTRUCCIÓN, COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA.				
AÑO INICIAL:	AÑO 2010				
FECHAS DE ANÁLISIS:	2010 - 2011 - 2012				
TIEMPO DE EVALUACIÓN:	PERMANENTE				
SITUACIÓN FINANCIERA	BALANCE GENERAL COOPCCP				
	BALANCE DE RESULTADOS COOPCCP				
	BALANCE GENERAL DE COOPERATIVAS PEQUEÑAS				
	BALANCE DE RESULTADOS DE COOP. PEQUEÑAS.				



ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema.

#### Descripción del Sistema.

Los iconos que se muestran en el gráfico se describen a continuación.

#### P - E - R - L - A - S.

En cada hoja electrónica se encuentran los respectivos indicadores de PERLAS, en el siguiente formato:

### Formato de la Ficha Técnica de los Indicadores.

**TABLA N° 4.40 FICHA TÉCNICA DE INDICADORES COOPCCP.**

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES						
NOMBRE DEL INDICADOR.	CÁLCULO DEL INDICADOR.	UNIDAD DE MEDIDA.	FRECUENCIA	META.	RESULTADO COOPCCP	ANÁLISIS

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

Detalle de los elementos de la Ficha Técnica de Indicadores:

a. **NOMBRE DEL INDICADOR:** Es el nombre del indicador de acuerdo al Sistema PERLAS.

b. **CÁLCULO DEL INDICADOR:** Es la fórmula que se utiliza para realizar la respectiva operación.

c. **UNIDAD DE MEDIDA:** Es la forma como se leerá el indicador una vez que ha sido ponderado.

d. **FRECUENCIA:** Es la periodicidad con que debemos aplicar el indicador, depende de la naturaleza de las operaciones y de la reglamentación interna.

e. **META:** Es el nivel planeado de gestión de acuerdo al Consejo Mundial de Cooperativas (WOCCU)

f. **RESULTADO COOPCCP:** Se presenta el resultado obtenido de acuerdo a la aplicación de las respectivas formulas.

g. **EVALUACIÓN:** La evaluación se la realizará mediante el porcentaje que presenta la meta que es la base y el porcentaje que presente cada indicador.

h. **ANÁLISIS:** Se establece un breve análisis de cómo está la cooperativa es decir es la comparación entre el indicador y la meta.

**FASE 3: ANALIZAR RESULTADOS DE LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA.**

**1.Actividad que se realiza:** Analizar los resultados obtenidos de la cooperativa.

**2.Responsable de la actividad:** Jefe Financiero.

**3.Tiempo para realizar la actividad:**

**Fecha de inicio:** 29 Octubre 2013

**Fecha de terminación:** 02 Noviembre 2013

**4.Tipo de documentación:**Ficha Técnica.

**5.Información solicitada a los departamentos de:** Contabilidad

**6.Recursos Necesarios:** Humanos, Materiales, Técnicos y Financieros.

**7.Formato de la Ficha Técnica de Indicadores.**

Una vez que se ha desarrollado la ficha técnica de los indicadores, se procede a ingresar los datos para el respectivo cálculo de cada indicador y análisis.

**TABLA N° 4.41 FICHA TÉCNICA DE INDICADORES COOPCCP.**

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES						
NOMBRE DEL INDICADOR.	CÁLCULO DEL INDICADOR.	UNIDAD DE MEDIDA.	FRECUENCIA	META.	RESULTADO COOPCCP	ANÁLISIS

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

**8.Pasos a seguir para la realización de la Actividad:**

a.La persona encargada de introducir los datos financieros lo hará mediante el sistema Excel.

b.Utilizará la ficha técnica para introducir los datos respectivos.

c.Evaluará la situación de la cooperativa es decir la comparación entre el indicador y la meta.

d.Realizará un breve análisis de cómo está la cooperativa.

e.Analizará los siguientes indicadores de acuerdo a sus respectivas fórmulas que se describen a continuación:

**TABLA N° 4.42 INDICADOR PROTECCIÓN.**

GRUPO DEL INDICADOR	INDICADOR	DESCRIPCIÓN INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	PROPÓSITO	NOTA
PROTECCIÓN	Provisiones	$\frac{\text{Provisión para préstamos incobrables}}{\text{Provisión requerida para préstamos con Morosidad > 12 meses}}$	Fórmula: $1499 / (100\% * (142525 + 142625 + 142725 + 142825 + 144925 + 145025 + 145125 + 145130 + 142525))$	Medir la suficiencia de las provisiones para préstamos incobrables en comparación con las provisiones requeridas para cubrir todos los préstamos con morosidad mayor a 12 meses.	En la fórmula se utiliza los códigos del Plan de Cuentas establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
	CODIGO	DIAS QUE NO DEVENGA INTERES		OTROS	
		TIPODE CARTERA	DIAS		
	1499			Provisiones para créditos incobrables.	
	142525	Cartera de créditos comercial	> 360 días.		
	142625	Cartera de créditos de consumo	> 360 días.		
	142725	Cartera de créditos de vivienda	> 360 días.		
	142825	Cartera de créditos para la microempresa	> 360 días.		
		DIAS VENCIDOS			
	144925	Cartera de créditos comercial	> 360 días.		
	145025	Cartera de créditos de consumo	> 270 días.		
	145125	Cartera de créditos de vivienda	361 - 720		
	145130	Cartera de créditos de vivienda	> 720 días.		
	142525	Cartera de créditos para la microempresa	> 360 días.		

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema.



**TABLA N° 4.43 ESTRUCTURA FINANCIERA EFICAZ.**

GRUPO DEL INDICADOR	INDICADOR	DESCRIPCIÓN INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	PROPÓSITO	NOTA	
ESTRUCTURA FINANCIERA EFICAZ.	<i>Activos Productivos</i>	$\frac{\text{Préstamos Netos}}{\text{Activos Totales}}$	Fórmula: (14 + 1499) / 1	Medir el porcentaje del activo total invertido en la cartera de préstamos	En la fórmula se utiliza los códigos del Plan de Cuentas establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.	
	<b>Pasivos</b>	$\frac{\text{Depósitos de Ahorro} + \text{Depósitos a Plazo}}{\text{Total Activo}}$	Fórmula: (210135 + 2103) / 1	Medir el porcentaje del activo total financiado con depósitos de ahorros.		
	<b>Capital</b>	$\frac{\text{Capital Institucional}}{\text{Total Activo}}$	Fórmula: (33+34) / 1	Medir el porcentaje del activo total financiado con capital institucional.		
	<b>CODIGO</b>	<b>CUENTA</b>	<b>CODIGO</b>	<b>CUENTA</b>		
	14	Cartera de Créditos	210135	Obligaciones con el público: Depósitos de ahorro		
	1499	Provisiones para créditos incobrables (valor negativo)	2103	Depósitos a plazo		
	1	Total de Activos	1	Total de Activos		
	33	Reservas	34	Otros Aportes Patrimoniales		

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

**TABLA N° 4.44 INDICADOR RENDIMIENTOS Y COSTOS.**

GRUPO DEL INDICADOR	INDICADOR	DESCRIPCIÓN INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	PROPÓSITO	NOTA
RENDIMIENTO Y COSTOS	Ingreso	$\frac{\text{Ingreso Neto de Préstamos}}{\text{Promedio de Cartera de Préstamos Neta}}$	Fórmula: $((510405 + 510410 + 510415 + 510420 + 510425 + 510430) + (520105 + 520110 + 520115 + 520120 + 520125)) / ((14 \text{ año inicial} + 14 \text{ año final})/2)$	Medir el rendimiento de la cartera de préstamos.	En la fórmula se utiliza los códigos del Plan de Cuentas establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
	Costo	$\frac{\text{Ingreso Neto}}{\text{Promedio de Activo Total}}$	Fórmula: $(5 - 4) / ((1 \text{ año inicial} + 1 \text{ año final}) / 2)$	Medir la suficiencia de ganancias y también la capacidad de aumentar el capital institucional.	
		$\frac{\text{Gastos Operativos}}{\text{Promedio de Activo Total}}$	Fórmula: $45 / ((1 \text{ año inicial} + 1 \text{ año final}) / 2)$	Medir el costo asociado con la administración de todos los activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito. Este costo se mide como porcentaje del activo total e indica el nivel de eficiencia o ineficiencia operativa.	
	CODIGO	CUENTA	CODIGO	CUENTA	
	510405	Intereses y Descuentos Ganados: Cartera de Créditos Comercial	520115	Comisiones Ganadas: Cartera de Créditos Vivienda.	
	510410	Intereses y Descuentos Ganados: Cartera de Créditos de Consumo	520120	Comisiones Ganadas: Cartera de Créditos para la microempresa.	
	510415	Intereses y Descuentos Ganados: Cartera de Créditos de Vivienda.	520125	Comisiones Ganadas: Cartera de Crédito Reestructurada	
	510420	Intereses y Descuentos Ganados: Cartera de Créditos para la microempresa	14	Cartera de Créditos.	
510425	Intereses y Descuentos Ganados: Cartera de Créditos Reestructurada	5	Ingresos		
510430	Intereses y Descuentos Ganados: De Mora	4	Gastos		
520105	Comisiones Ganadas: Cartera de Créditos Comercial	1	Total Activo		
520110	Comisiones Ganadas: Cartera de Créditos Consumo	45	Gastos de Operación.		

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

TABLA N° 4.45 LIQUIDEZ

GRUPO DEL INDICADOR	INDICADOR	DESCRIPCIÓN INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	PROPÓSITO	NOTA
LÍQUIDEZ	Liquidez	$\frac{\text{Inversiones Líquidas} + \text{Activos Líquidos} - \text{Cuentas por Pagar a Corto Plazo}}{\text{Depósitos de Ahorro} + \text{Depósitos a Plazo}}$	$\text{Fórmula: } (1103 + (1101 + 110205) - (2504 + 250315 + 2506)) / (210135 + 2103)$	Medir la suficiencia de las reservas de efectivo líquido para satisfacer los retiros de depósitos, después de pagar todas las obligaciones inmediatas < 30 días.	En la fórmula se utilizan los códigos del Plan de Cuentas establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
	CODIGO	CUENTA	CODIGO	CUENTA	
	1103	Fondos Disponibles: Bancos y otras instituciones financieras.	250315	Cuentas por Pagar: Aporte al IESS	
	1101	Fondos Disponibles: Caja	2506	Cuentas por pagar: Proveedores.	
	110205	Banco Central del Ecuador	210135	Obligaciones con el Público: Depósitos de Ahorro	
	2504	Cuentas por pagar: Retenciones	2103	Obligaciones con el Público: Depósitos a Plazo	

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema

TABLA N° 4. 46 ACTIVOS PRODUCTIVOS.

GRUPO DEL INDICADOR	INDICADOR	DESCRIPCIÓN INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	PROPÓSITO	NOTA	
ACTIVOS IMPRODUCTIVOS	Prestamos Morosos	$\frac{\text{Total Morosidad de Préstamos}}{\text{Cartera de Préstamos Bruta}}$	Fórmula: $((1449 + 1450 + 1451 + 1452) + ((142505 + 142510 + 142515 + 142520) + (142605 + 142610 + 142615 + 142620) + (142705 + 142710 + 142715 + 142720) + (142805 + 142810 + 142815 + 142820))) / (14 + 1499)$	Medir el porcentaje total de morosidad en la cartera de préstamos, usando el criterio del saldo de préstamos morosos pendientes en vez de los pagos de préstamos morosos acumulados.	En la fórmula se utiliza los códigos del Plan de Cuentas establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.	
	Activos Improductivos	$\frac{\text{Activos Improductivos}}{\text{Activo Total}}$	Fórmula: $(1101 + 110305 + 16 + 17 + 18 + 1904 + 1905 + 1990) / 1$	Medir el porcentaje del activo total que no produce un ingreso.		
		<b>CODIGO</b>	<b>DÍAS QUE NO DEVENGA INTERÉS</b>			<b>OTROS</b>
			<b>TIPO DE CARTERA</b>	<b>DÍAS</b>		
		1449				Cartera de créditos comercial vencida
		1450				Cartera de créditos consumo vencida
		1451				Cartera de créditos vivienda vencida
		1452				Cartera de créditos para la microempresa vencida.
		142505	Cartera de créditos comercial	1 a 30 días.		
		142510	Cartera de créditos comercial	31 a 90 días.		
		142515	Cartera de créditos comercial	91 a 180 días		
		142520	Cartera de créditos comercial	181 a 360 días.		
		142605	Cartera de créditos consumo	1 a 30 días.		
		142610	Cartera de créditos consumo	31 a 90 días.		
		142615	Cartera de créditos consumo	91 a 180 días		
		142620	Cartera de créditos consumo	181 a 360 días.		
		142705	Cartera de créditos de vivienda	1 a 30 días.		
		142710	Cartera de créditos de vivienda	31 a 90 días.		
		142715	Cartera de créditos de vivienda	91 a 1800 días		
		142720	Cartera de créditos de vivienda	271 a 360 días.		
		142805	Cartera de créditos para la microempresa	1 a 30 días.		
		142810	Cartera de créditos para la microempresa	31 a 90 días.		
		142815	Cartera de créditos para la microempresa	91 a 180 días		
		142820	Cartera de créditos para la microempresa	181 a 360 días.		
		14				Cartera de Créditos.
		1499				Provisiones para créditos incobrables (valor negativo)
		1101				Fondos Disponibles: Caja
		110305				Fondos Disponibles: Banco Central del Ecuador
	16			Cuentas por Cobrar		
	17			Bienes Realizables, Adjudicados por pago de arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución.		
	18			Propiedades y Equipo		
	1904			Otros activos: Gastos y pagos anticipados.		
	1905			Otros activos: Gatos diferidos		
	1990			Otros activos: Otros		
	1			Total Activo		

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema

TABLA N° 4.47 SEÑALES DE CRECIMIENTO.

GRUPO DEL INDICADOR	INDICADOR	DESCRIPCIÓN INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	PROPÓSITO	NOTA
SEÑALES DE CRECIMIENTO	Préstamos	$\frac{\text{Cuentas de Préstamos al final del año}}{\text{Cuentas de Préstamos al inicio del año}} - 1 * 100$	Fórmula: (14 año final / 14 año inicial) - 1 * 100	Medir el crecimiento del año hasta la fecha de la cartera de préstamos.	En la fórmula se utiliza los códigos del Plan de Cuentas establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
	Depósitos de Ahorro	$\frac{\text{Cuentas de Depósitos de Ahorro al final del año}}{\text{Cuentas de Depósitos de Ahorro al inicio del año}} - 1 * 100$	Fórmula: (210135 año final / 210135 año inicial) - 1 * 100	Medir el crecimiento del año hasta la fecha de Depósitos de Ahorro.	
	Capital Institucional	$\frac{\text{Cuentas de Capital Institucional al final del año}}{\text{Cuentas de Capital Institucional al inicio del año}} - 1 * 100$	Fórmula: (31 año final / 31 año inicial) - 1 * 100	Medir el crecimiento del año hasta la fecha de capital institucional.	
	<b>CODIGO</b>	<b>CUENTA</b>	<b>CODIGO</b>	<b>CUENTA</b>	
	14	Cartera de Créditos	210135	Obligaciones con el Público: Depósitos de Ahorro.	
	31	Capital Social.			

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema

FASE 4: REALIZAR COMPARATIVO DE LA GESTIÓN FINANCIERA CON COOPERATIVAS DEL MISMO SECTOR.

**1.Actividad que se realiza:**Realizar comparativo de los resultados obtenidos con otras cooperativas.

**2.Responsable de la actividad:** Jefe Financiero.

**3.Tiempo para realizar la actividad:**

**Fecha de inicio:** 05 Noviembre 2013

**Fecha de terminación:** 09 Noviembre 2013

**4.Tipo de documentación:**Ficha Técnica de Indicadores.

**5.Información a solicitar:**

Solicitar información al departamento de contabilidad.

Solicitar información de balances mediante la página web de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

**6.Recursos Necesarios:** Humanos, Materiales, Técnicos y Financieros.

**7.Formato de la Ficha Técnica de Indicadores.**

**TABLA N° 4.48 FICHA TÉCNICA.**

NOMBRE DEL INDICADOR	CÁLCULO DEL INDICADOR	RESULTADO COOPCCP	RESULTADO PEQUEÑAS COOPERATIVAS	META	NIVELES	

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

Detalle de los elementos de la Ficha Técnica:

a.NOMBRE DEL INDICADOR: Es el nombre del indicador de acuerdo al Sistema PERLAS.

b.CÁLCULO DEL INDICADOR: Es la fórmula que se utiliza para realizar la respectiva operación.

c.RESULTADO COOPCCP: Se presenta el resultado obtenido de acuerdo a la aplicación de las respectivas fórmulas.

d.RESULTADO PEQUEÑAS COOPERATIVAS: Resultado de los indicadores del grupo de pequeñas cooperativas.

e.META: Es el nivel planeado de gestión de acuerdo al Consejo Mundial de Cooperativas (WOCCU).

f.NIVELES: En cada indicador se incluyen niveles que se consideran óptimos y razonables frente al grupo de cooperativas pequeñas. A continuación se detalla el significado de cada nivel.

**TABLA N° 4.49 NIVELES.**

<b>NIVELES</b>	
<b>ÓPTIMO</b>	Representa los valores adecuados que deben mantener las Cooperativas para lograr la eficiencia en su gestión
<b>NORMAL</b>	En este nivel se presenta los valores que posteriormente presentarán alerta y que deben ser analizados.
<b>BAJO</b>	En este nivel se presenta los valores que están en alerta y que deben ser revisados para aplicar estrategias correctivas.

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

A continuación se presenta el formato de la ficha técnica con sus respectivos niveles establecidos de acuerdo a la meta.

TABLA N° 4.50 DETALLE FICHA TÉCNICA.

NOMBRE DEL INDICADOR	CÁLCULO DEL INDICADOR	RESULTADO COOPCCP	RESULTADO PEQUEÑAS COOPERATIVAS	META	NIVELES	
PROTECCIÓN	$\frac{\text{Provisión para préstamos incobrables}}{\text{Provisión requerida para préstamos con Morosidad } > 12 \text{ meses}}$			100%	OPTIMO	$\geq 100\%$
					NORMAL	$\geq 90\%, < 100\%$
					BAJO	$< 90\%$
ESTRUCTURA FINANCIERA EFICAZ	$\frac{\text{Préstamos Netos}}{\text{Activos Totales}}$			70 - 80%	OPTIMO	$\geq 70\%$
					NORMAL	$\geq 40\%, < 70\%$
					BAJO	$< 40\%$
	$\frac{\text{Depósitos de Ahorro} + \text{Depósitos a Plazo}}{\text{Total Activo}}$			70 - 80%	OPTIMO	$\geq 70\%$
					NORMAL	$\geq 40\%, < 70\%$
					BAJO	$< 40\%$
	$\frac{\text{Capital Institucional}}{\text{Total Activo}}$			10%	OPTIMO	$\geq 10\%$
					NORMAL	$= 10\%$
					BAJO	$< 10\%$
RENDIMIENTO Y COSTOS	$\frac{\text{Ingreso Neto de Préstamos}}{\text{Promedio de Cartera de Préstamos Neta}}$			10.00%	OPTIMO	$\geq 10\%$
					NORMAL	$= 10\%$
					BAJO	$< 10\%$
	$\frac{\text{Ingreso Neto}}{\text{Promedio de Activo Total}}$			$> 1\%$	OPTIMO	$> 1\%$
					NORMAL	$\geq 1\%$
					BAJO	$< 1\%$
	$\frac{\text{Gastos Operativos}}{\text{Promedio de Activo Total}}$			$< 10\%$	OPTIMO	$< 10\%$
					NORMAL	$= 10\%$
					BAJO	$> 10\%$
LÍQUIDEZ	$\frac{\text{Inversiones Líquidas} + \text{Activos Líquidos} - \text{Cuentas por Pagar a Corto Plazo}}{\text{Depósitos de Ahorro} + \text{Depósitos a Plazo}}$			15% - 20%	OPTIMO	$\geq 15\%, \leq 20\%$
					NORMAL	$> 14\%$
					BAJO	$< 15\%$
ACTIVOS IMPRODUCTIVOS	$\frac{\text{Total Morosidad de Préstamos}}{\text{Cartera de Préstamos Bruta}}$			$\leq 5\%$	OPTIMO	$\leq 5\%$
					NORMAL	$\geq 5\%, < 6\%$
					BAJO	$> 5\%$
	$\frac{\text{Activos Improductivos}}{\text{Activo Total}}$			$\leq 5\%$	OPTIMO	$\leq 5\%$
					NORMAL	$\geq 5\%, < 6\%$
					BAJO	$> 5\%$
SEÑALES DE CRECIMIENTO	$\frac{\text{E1} - \text{E2}}{\text{E2}} \times 100$			$\wedge \text{E1} = 70-80\%$	OPTIMO	$\geq 70\%$
					NORMAL	$\geq 40\%, < 70\%$
					BAJO	$< 40\%$
	$\frac{\text{E5} - \text{E6}}{\text{E6}} \times 100$			$\wedge \text{E5} = 70-80\%$	OPTIMO	$\geq 70\%$
					NORMAL	$\geq 40\%, < 70\%$
					BAJO	$< 40\%$
	$\frac{\text{E8} - \text{E9}}{\text{E9}} \times 100$			$\wedge \text{E8} \geq 10\%$	OPTIMO	$\geq 10\%$
					NORMAL	$= 10\%$
					BAJO	$< 10\%$

FUENTE: (Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito.). (pág. 1) Obtenido de: <http://www.woccu.org>.

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema.

## 8. Pasos a seguir para la realización de la Actividad:

- a. La persona encargada de esta actividad analizará cada uno de los indicadores.
- b. Evaluará la situación de la cooperativa es decir la comparación con el grupo de pequeñas cooperativas.
- c. Tendrá que establecer una evaluación y análisis de cómo está la cooperativa con el grupo de pequeñas cooperativas.



### 4.3.3 Control financiero.

#### FASE 1: EVALUAR CUMPLIMIENTO DEL PLAN FINANCIERO.

**1.Actividad que se realiza:** Realizarun cuestionario de control interno para el cumplimiento del Plan financiero.

**2.Responsable de la actividad:**Jefe Financiero.

**3.Tiempo para realizar la actividad:**

**Fecha de inicio:** 12 Noviembre 2013

**Fecha de terminación:** 16 Noviembre 2013

**4.Tipo de documentación:** Cuestionario de Control Interno y Riesgo de Control.

**5.Recursos Necesarios:** Humanos, Materiales, Técnicos y Financieros.

**6.Formato del Cuestionario de Control Interno.**

El responsable de esta actividad aplicará el Cuestionario a los jefes departamentales con la finalidad de conocer como se están aplicando las respectivas actividades.

A continuación se presenta el formato del Cuestionario de Control Interno y el detalle de cada uno de los elementos del Cuestionario.

**TABLA N° 4.51 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO.**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PUNTAJE ÓPTIMO	PUNTAJE OBTENIDO	OBSERVACIONES
		SI	NO			
1	¿Ha tenido inconvenientes con el modelo de gestión financiera de manera que propicie retraso con la toma de decisiones?					
2	¿Se tiene definido claramente todas actividades que debe realizar cada funcionario en cada una de las fases del área financiera?					
3	¿La documentación que se solicita para el respectivo análisis se entrega a las fechas determinadas?					
4	¿Están definidas las responsabilidades dentro del Departamento Financiero?					
5	¿Los informes de gestión son aprobados por una persona de jerarquía?					
6	¿Se realizan inmediatamente estrategias en caso de detectar errores en la aplicación de los indicadores?					
7	¿Los responsables de cada actividad cumplen sus funciones de acuerdo a las fechas establecidas?					
8	¿La información que solicita cada responsable lo obtiene de manera inmediata?					
TOTAL PUNTAJE						

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema.

### Detalle de los elementos del Cuestionario del Control Interno.

a.PREGUNTAS: Se realizará preguntas relacionadas al cumplimiento de las fases de la planificación financiera.

b.RESPUESTAS: Cada jefe departamental responderá con sinceridad SI o NO.

c.PUNTAJE OPTIMO: Es la forma en cómo se calificará de acuerdo al desarrollo.

d.PUNTAJE OBTENIDO: Se califica de acuerdo al criterio es decir lo que se esperaba de la actividad que se cumpla al 100%.

e.OBSERVACIONES: Se anota las falencias que se encontraron al momento de verificar el cumplimiento de las actividades.

### 7.Formato del Riesgo de Control.

El riesgo de control se lo obtiene mediante el resultado de la aplicación del Cuestionario de control interno.

**TABLA N° 4.52 RIESGO DE CONTROL.**

<b>Riesgo de Control</b>	RC: PORCENTAJE ÓPTIMO - PORCENTAJE OBTENIDO	Conclusión del resultado:
	RC=	
	RC=	

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema.

### Detalle de los elementos del Riesgo de Control.

a.PORCENTAJE ÓPTIMO: Es el porcentaje que se obtiene mediante el resultado del cuestionario de control interno.

b.PORCENTAJE OBTENIDO: Resultado obtenido mediante la aplicación del cuestionario de control interno.

c.RIESGO DE CONTROL: Para obtener el resultado se resta el porcentaje óptimo y el porcentaje obtenido.

d.**CONCLUSIÓN:** Se realiza un análisis de acuerdo al porcentaje que se haya obtenido en la cual se resaltarán como se está aplicando las fases de la planificación financiera.

### **8.Pasos a seguir para la realización de la Actividad:**

a.La persona encargada de esta actividad aplicará el cuestionario a cada jefe departamental

b.Analizará los resultados de los cuestionarios.

c.Determinará si se están cumpliendo las actividades respectivas.

### **FASE 2: ELABORAR Y APROBAR INFORME DE GESTIÓN FINANCIERA.**

**1.Actividad que se realiza:** Realizar informes claros y oportunos.

**2.Responsable de la actividad:** Jefe Financiero.

**3.Tiempo para realizar la actividad:**

**Fecha de inicio:** 19 Noviembre 2013

**Fecha de terminación:** 23 Noviembre 2013

**4.Tipo de documentación:** Informe de Gestión Financiera.

**5.Recursos Necesarios:** Humanos, Materiales, Técnicos y Financieros.

**6.Formato del Informe de Gestión Financiera.**

La persona encargada de realizar el respectivo informe lo efectuará mediante los resultados obtenidos de la COOPCCP.

Detalle de los elementos del informe:

**TABLA N° 4.53 DETALLE DEL INFORME.**

<b>TIPO DE INFORME</b>	<b>EL INFORME CONTIENE</b>	<b>DIRIGIDO A</b>	<b>RESPONSABLE</b>
------------------------	----------------------------	-------------------	--------------------

<b>INFORME FINANCIERO</b>	Fecha del Informe.	Gerente General	Jefe financiero
	Destinatario: El informe está dirigido al consejo de directores de la institución.		
	Primer párrafo: Aquí se detallará de manera resumida la situación actual de la cooperativa.		
	Segundo Párrafo: Se resumirá la evolución de la cooperativa. Es decir un breve análisis de los resultados de los balances.		
	Tercer Párrafo: Se realizará un breve análisis de los indicadores PERLAS.		
	Firma del Jefe Financiero		

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

**7.Pasos a seguir para la realización de la Actividad:**

a.El responsable de esta actividad realizará análisis de la situación de la cooperativa, el movimiento financiero de la cooperativa y el análisis de los principales indicadores PERLAS.

b.Presentará el informe al Gerente General.

c.Notificará la aprobación del informe.

#### **4.4 Implementación del Modelo de Gestión Financiero propuesto para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda.**

##### *4.4.1 Planificación financiera.*

#### **DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA COOPERATIVA.**

Es necesario realizar un estudio de la situación de la cooperativa, es decir cómo se encuentra en el entorno interno y externo, esto permite a la cooperativa generar estrategias alternativas para un buen futuro de la cooperativa.

El análisis FODA desarrollado en el capítulo II concentra los resultados del análisis de la cooperativa. Una vez determinadas las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, se obtiene un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones oportunas. A continuación se presenta la respectiva matriz FODA.

**TABLA N° 4.25 FODA.**

ANÁLISIS INTERNO	ANÁLISIS EXTERNO
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
F.1 Gestión rápida en el otorgamiento de créditos. F.2 Cortos periodos de tiempo en el servicio al cliente. F.3 Personal motivado y comprometido con la institución.	O.1 Estabilidad del sistema financiero para las cooperativas. O.2 Tasas de interés, incentiva la demanda de crédito de los socios. O.3 Solidaridad en las finanzas, para construir el acceso al microcrédito O.4 Mejor panorama político y legal para las cooperativas de Ahorro y Crédito.

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

TABLA N° 4.25.1 FODA.

DEBILIDADES	AMENAZAS.
D.1 No cuenta con suficiente publicidad atractiva en los productos y servicios.	A.1 Clientes no tienen ingresos seguros y permanentes lo que afecta el cumplimiento de los pagos de créditos concedidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito.
D.2 Los canales de información no están actualizados.	A.2 Perder clientes por nuevos y novedosos servicios que proporciona la institución.
D.3 Los puestos de atención al cliente de la Cooperativa no está acorde a la demanda existente de clientes externos.	A.3 La competencia ofrece mayor variedad de servicios y productos.
D.4 Falta de un modelo de gestión financiera.	

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

#### 4.4.2 Evaluación Financiera.

En esta parte se presenta la estructura financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda., a través de las principales cuentas demostrando el comportamiento de los principales rubros que integran la estructura del Balance Financiero.

El análisis financiero del Balance General, desarrollado en el capítulo 3, este análisis permitirá conocer la situación económica / financiera de la Cooperativa.

TABLA N° 4.26ACTIVOS  
Evolución de los Activos de la COOPCCP  
Periodo: Diciembre 2010 / Diciembre 2012  
(En miles de dólares y porcentajes)

	Dic-10	Dic-11	Dic-12
ACTIVO CORRIENTE	6.757,12	6.115,39	6.890,91
ACTIVO NO CORRIENTE	38.288,32	41.733,37	42.724,08
TOTAL ACTIVO	45.045,43	47.848,76	49.614,98
% de VARIACIÓN		6,22%	3,69%

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema

El total de activos de la Cooperativa “**Construcción, Comercio y Producción**”

**Ltda.**”en el mes de diciembre del año 2010 fue de \$ 45.045,43 mil dólares, en diciembre del 2011 de \$ 47.848,76 dólares, representando así un crecimiento del 6,22% frente al año 2010, mientras que para diciembre del año 2012 los activos totales alcanzaron un valor de \$ 49.614,98 mil dólares representando un crecimiento del 3,69% y 10,14% frente a los años 2011 y 2012 respectivamente, esta variación positiva es originada principalmente por aumento de Activo No Corriente en un 9% y 2,37% en los años 2011 y 2012.

TABLA N° 4.54 PASIVOS  
Evolución de los Pasivos COOPCCP  
(En miles de dólares y porcentajes)

	Dic-10	Dic-11	Dic-12
PASIVO CORTO PLAZO	28.962,59	32.417,13	32.657,06
PASIVO LARGO PLAZO	9.548,71	9.494,37	9.927,50
TOTAL PASIVO	38.511,30	41.911,50	42.584,56
% de VARIACIÓN		8,83%	1,61%

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema

El total de pasivos de la Cooperativa **“Construcción, Comercio y Producción Ltda.”**, en el mes de diciembre del año 2010 fue de \$ 38.511,30 mil dólares, en diciembre del 2011 de \$41.911,50 mil dólares, representando así un crecimiento del 8,83% respectivamente, para diciembre del año 2012 el total pasivo alcanzó un monto de \$42.584,56 reflejando un crecimiento del 1,61% y 10,58% frente a los años 2011 y 2010 respectivamente, este crecimiento del total pasivos se origina por el aumento de los pasivos de corto plazo en un 11,93% y 0,74% en el año 2011 y 2012.

TABLA N° 4.55 PATRIMONIO  
Evolución del Patrimonio COOPCCP  
(En miles de dólares y porcentajes)

	Dic-10	Dic-11	Dic-12
CAPITAL SOCIAL	2.658,77	3.477,59	4.364,16
RESERVAS	3.004,68	3.410,84	3.229,03
OTROS APORTES PATRIMONIALES	182,86	182,86	182,86
SUPERAVIT POR VALUACIONES	275,75	275,75	279,05
RESULTADOS NETOS	412,09	-1.409,77	-1.024,66
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>6.534,14</b>	<b>5.937,26</b>	<b>7.030,43</b>
% de VARIACIÓN		-9,13%	18,41%

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema

El total del patrimonio de la Cooperativa “**Construcción, Comercio y Producción Ltda.**”, en el mes de diciembre del año 2010 fue de \$ 6.534,14 mil dólares, en diciembre del 2011 de \$ 5.937,26 mil dólares, representando así una disminución del 9,13% frente al año 2010, esta variación negativa se originó por la disminución de la utilidad neta de la cooperativa en un 442,10% en relación al año 2010, por otro lado en diciembre del año 2012 el total de patrimonio alcanzó un valor total de \$ 7.030,43 reflejando un crecimiento del 18,41% y 7,60% frente a los años 2011 y 2010 respectivamente, este crecimiento del total patrimonio se origina por el aumento del capital social en un 25,49% en el año 2012.

Comportamiento de las principales cuentas que integran la estructura del Balance de Resultados.

#### INGRESOS

**TABLA N° 4.29 INGRESOS**

CÓDIGO	CUENTA	AÑO BASE	Dic-11			Dic-12		
		dic-10	VALORES ABSOLUTOS	Δ ABSOLUTA	Δ RELATIVA	VALORES ABSOLUTOS	Δ ABSOLUTA	Δ RELATIVA
		S	S					
5	<b>TOTAL INGRESOS</b>	5.838,95	6.587,91	748,96	12,83%	6.972,36	384,45	5,84%
51	<b>INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS</b>	5.372,18	6.144,82	772,64	14,38%	6.444,07	299,25	4,87%
5101	DEPÓSITOS	59,46	47,66	-11,79	-19,84%	34,49	(13,18)	-27,65%
5103	INTERESES Y DESCUENTOS DE INVERSIONES EN TÍT	133,68	228,83	95,15	71,17%	170,85	(57,97)	-25,34%
5104	INTERESES DE CARTERA DE CRÉDITOS	5.179,04	5.868,33	689,29	13,31%	6.238,73	370,40	6,31%
510405	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL	63,03	102,57	39,55	62,75%	73,73	(28,84)	-28,12%
510410	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO	2.100,42	2.056,24	-44,19	-2,10%	2.163,42	107,18	5,21%
510415	CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA	1.201,80	1.861,77	659,97	54,92%	1.990,09	128,33	6,89%
510420	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA	1.667,54	1.711,21	43,67	2,62%	1.843,76	132,55	7,75%
510450	DE MORA	146,25	136,54	-9,71	-6,64%	-	(136,54)	-100,00%
41	<b>INTERESES CAUSADOS</b>	1.132,43	1.566,63	434,20	38,34%	1.741,29	174,66	11,15%
4101	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	747,33	1.078,08	330,76	44,26%	1.195,47	117,38	10,89%
4103	OBLIGACIONES FINANCIERAS	385,11	488,55	103,44	26,86%	545,82	57,28	11,72%
	<b>MARGEN NETO INTERESES</b>	4.239,74	4.578,19	338,45	7,98%	4.702,78	124,59	2,72%

**FUENTE:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.



Los ingresos obtenidos por la COAC “**Construcción, Comercio y Producción Ltda.**”, muestran un crecimiento a diciembre del 2012 de \$384,45(es decir un crecimiento del 5,84%) en relación a diciembre del año 2011, para diciembre del año 2011 el crecimiento identificado fue del 12,83% (\$748,96 mil) frente al año 2010, este crecimiento esta solventado principalmente por un crecimiento pleno de la cuenta de intereses ganados en un 4,87% y la cuenta de interés causados en 11,15%, como se puede observar en la tabla N° 4.30. El incremento del ingreso por intereses ganados va de la mano con el incremento en los créditos otorgados los cuales se respaldan por la apertura de una nueva agenciala cual acrecentó las solicitudes de crédito y el número de socios y clientes de la cooperativa a nivel local.

## GASTOS

**TABLA N° 4.56 GASTOS COOPCCP.**

CUADRO N° 3.3								
BALANCE DE RESULTADOS								
ANALISIS HORIZONTAL - COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CONSTRUCCIÓN, COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA.								
(en miles de dólares)								
CÓDIGO	CUENTA	AÑO BASE	Dic-11			Dic-12		
		dic-10	VALORES ABSOLUTOS	Δ ABSOLUTA	Δ RELATIVA	VALORES ABSOLUTOS	Δ ABSOLUTA	Δ RELATIVA
		VALORES ABSOLUTOS	VALORES ABSOLUTOS			VALORES ABSOLUTOS		
		S	S			S		
45	GASTOS DE OPERACION	2.879,52	3.351,33	471,80	16,38%	3.633,05	281,72	8,41%
4501	GASTOS DE PERSONAL	1.413,16	1.688,58	275,42	19,49%	1.665,81	(22,77)	-1,35%
4502	HONORARIOS	220,85	257,37	36,52	16,54%	382,51	125,14	48,62%
4503	SERVICIOS VARIOS	537,78	650,32	112,53	20,93%	699,23	48,91	7,52%
4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	207,08	313,53	106,44	51,40%	302,06	(11,46)	-3,66%
4505	DEPRECIACIONES	115,71	137,82	22,11	19,11%	135,63	(2,19)	-1,59%
4506	AMORTIZACIONES	88,74	34,63	-54,11	-60,97%	35,22	0,58	1,69%
4507	OTROS GASTOS	296,19	269,07	-27,12	-9,16%	412,58	143,50	53,33%

**FUENTE:** Superintendencia de Bancos y Seguros.

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

Los gastos de operación tuvieron un crecimiento del 16,38% (\$471,80mil) a diciembre 2010 – 2011 mientras que a diciembre del año 2011 – 2012 el crecimiento es menor de 8,41% (\$281,72 mil) esta contracción se da debido a que el gasto de

personal evidencia un decrecimiento del 1,35% lo cual afecta al gasto de manera general.

Se presenta los resultados obtenidos de acuerdo al esquema de evaluación de la COOPCCP con su respectivo informe:

**TABLA N° 4.57 ESQUEMA DE EVALUACIÓN DE LA COOPCCP.**

GRUPO DEL INDICADOR	INDICADOR	DESCRIPCIÓN INDICADOR	META	RESULTADO COOPCCP 2012	RESULTADO COOPCCP 2011	OBSERVACIÓN
PROTECCIÓN	Provisiones	$\frac{\text{Provisión para préstamos incobrables}}{\text{Provisión requerida para préstamos con Morosidad } > 12 \text{ meses}}$	100%	-199.25%	-272.22%	No cubre la morosidad de cartera en -199.25% adicional.
ESTRUCTURA FINANCIERA EFICAZ.	Activos Productivos	$\frac{\text{Préstamos Netos}}{\text{Activos Totales}}$	70 - 80%	75.42%	76.30%	Protección adecuada de activo total invertido en la cartera de préstamos.
	Pasivos	$\frac{\text{Depósitos de Ahorro} + \text{Depósitos a Plazo}}{\text{Total Activo}}$	70 - 80%	54.45%	66.44%	No se observa un mercadeo adecuado para incrementar la captación de dinero.
	Capital	$\frac{\text{Capital Institucional}}{\text{Total Activo}}$	>= 10%	6.88%	6.53%	Lo que establece el capital institucional es bajo, no satisface las expectativas..
RENDIMIENTO Y COSTOS	Ingreso	$\frac{\text{Ingreso Neto de Préstamos}}{\text{Promedio de Cartera de Préstamos Neta}}$	>= 10%	14.99%	14.76%	Buen porcentaje del rendimiento de su cartera de préstamos ya que los créditos que ésta concede le producen ingresos suficientes para cubrir sus gastos financieros
	Costo	$\frac{\text{Gastos Operativos}}{\text{Promedio de Activo Total}}$	< 10%	7.32%	5.47%	Nivel operativo bueno.
LÍQUIDEZ	Liquidez	$\frac{\text{Inversiones Líquidas} + \text{Activos Líquidos} - \text{Cuentas por Pagar a Corto Plazo}}{\text{Depósitos de Ahorro} + \text{Depósitos a Plazo}}$	15% - 20%	9.58%	14.06%	Nos indica que la Cooperativa no tiene el dinero suficiente para cubrir alguna insuficiencia en los depósitos.
ACTIVOS IMPRODUCTIVOS	Préstamos Morosos	$\frac{\text{Total Morosidad de Préstamos}}{\text{Cartera de Préstamos Bruta}}$	<= 5%	6.70%	3.13%	Cartera vencida alta.
	Activos Improductivos	$\frac{\text{Activos Improductivos}}{\text{Activo Total}}$	<= 5%	6.99%	7.12%	Activos improductivos alto.
SEÑALES DE CRECIMIENTO	Préstamos	$\frac{\text{Préstamos}}{\text{Préstamos}} - 1 * 100$	E1= 70-80%	-1.73%	-17.30%	Tendencia a disminuir. El número de clientes y operaciones de crédito han disminuido
	Depósitos de Ahorro	$\frac{\text{Depósitos de Ahorro}}{\text{Depósitos de Ahorro}} - 1 * 100$	E5= 70-80%	-0.26%	-9.00%	Tendencia a disminuir. Son considerados como la mayor fuente de captación de recursos para la otorgación de créditos.
	Capital Institucional	$\frac{\text{Capital Institucional}}{\text{Capital Institucional}} - 1 * 100$	E8 >= 10%	-20.31%	-14.38%	Tendencia a disminuir. Posibilidad de estar en

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema.

**Resultados obtenidos con otras cooperativas.**

**TABLA N° 4.58 INDICADOR PROTECCIÓN.**

<b>P</b>		<b>ROTECCIÓN</b>										
GRUPO DEL INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	RESULTADO COOPCCP 2012	RESULTADO PEQUEÑAS COOPERATIVAS 2012	META	NIVELES						
PROTECCIÓN	Provisiones	$\frac{\text{Provisión para préstamos incobrables}}{\text{Provisión requerida para préstamos con Morosidad } > 12 \text{ meses}}$	-199.25%	-272.22%	100%	<table border="1"> <tr> <td>OPTIMO</td> <td>&gt;=100%</td> </tr> <tr> <td>NORMAL</td> <td>&gt;=90%, &lt;100%</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>&lt;90%</td> </tr> </table>	OPTIMO	>=100%	NORMAL	>=90%, <100%	BAJO	<90%
OPTIMO	>=100%											
NORMAL	>=90%, <100%											
BAJO	<90%											

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema

Análisis: La protección adecuada de activos es un principio básico del nuevo modelo de cooperativas de ahorro y crédito. La protección se mide al: 1) Comparar la suficiencia de las provisiones para préstamos incobrables con el monto de préstamos morosos y 2) Comparar las provisiones para pérdidas de inversiones con el monto total de inversiones no reguladas. La protección contra préstamos incobrables se considera adecuada si la cooperativa de ahorro y crédito tiene suficientes provisiones como para cubrir el 100% de todos los préstamos con morosidad mayor a 12 meses.

Una vez obtenidos los resultados de los indicadores de PROTECCIÓN, aplicados a la Cooperativa de Ahorro y Crédito CONSTRUCCIÓN COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA., se determina que la cooperativa tiene graves problemas de protección, ya que no cuenta con las provisiones necesarias para préstamos incobrables de largo plazo (-199,25%); la cooperativa debe buscar otras alternativas que le permitan hacer frente a la incobrabilidad de la cartera crediticia que cae en mora para recuperar.

Muchas cooperativas de ahorro y crédito no se preocupan por la insuficiencia de sus provisiones para préstamos incobrables porque consideran a sus reservas de capital como la fuente principal de protección con los préstamos incobrables. Esta idea errónea gradualmente se está cambiando a medida que la gerencia se convence

de que debe utilizar las provisiones para prevenir la pérdida producto de los préstamos incobrables en lugar de afectar al patrimonio de la cooperativa para disminuir de las reservas de capital, los valores no recuperables.

El Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito promueve el principio que la provisión para préstamos incobrables es la primera línea de defensa contra los préstamos en un estado de incumplimiento.

**TABLA N° 4.59 INDICADOR ESTRUCTURA**

<b>E</b>		<b>STRUCTURA</b>				
GRUPO DEL INDICADOR	INDICADOR	DESCRIPCIÓN INDICADOR	RESULTADO COOPCCP 2012	RESULTADO PEQUEÑAS COOPERATIVAS 2012	META	NIVELES
ESTRUCTURA FINANCIERA EFICAZ.	<i>Activos Productivos</i>	$\frac{\text{Préstamos Netos}}{\text{Activos Totales}}$	75.42%	76.30%	70 - 80%	OPTIMO >= 70% NORMAL >=40%, <70% BAJO < 40%
		$\frac{\text{Depósitos de Ahorro + Depósitos a Plazo}}{\text{Total Activo}}$	54.45%	66.44%	70 - 80%	OPTIMO >= 70% NORMAL >=40%, <70% BAJO < 40%
		$\frac{\text{Capital Institucional}}{\text{Total Activo}}$	6.88%	6.53%	10%	OPTIMO >=10% NORMAL =10% BAJO < 10%
	<i>Pasivos</i>					

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema.

**Análisis:** La estructura financiera de la cooperativa de ahorro y crédito es el factor más importante en la determinación del potencial de crecimiento, la capacidad de ganancias y la fuerza financiera general.

Una vez obtenidos los resultados de los indicadores de ESTRUCTURA FINANCIERA, aplicados a la Cooperativa de Ahorro y Crédito CONSTRUCCIÓN COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA., se determina que el porcentaje del activo total invertido en la cartera de préstamos 75,42%, se encuentra dentro de los parámetros establecidos (70% - 80%), por el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Por otro lado el porcentaje del activo total de la cooperativa financiado con depósitos de ahorro, no se encuentran dentro de los rangos establecidos como metas, es decir, hay captación insuficiente 54,45%, que debería estar dentro del rango de la

meta (70%-80%). Sin embargo es necesario fortalecer el Capital Institucional 6,88% de la Cooperativa para alcanzar la meta (mínimo 10%).

**TABLA N° 4.60 INDICADOR RENDIMIENTO Y COSTOS.**

<b>R</b>		<b>RENDIMIENTO Y COSTOS</b>					<u>INICIO</u>	
GRUPO DEL INDICADOR	INDICADOR R	FORMULA	RESULTADO O COOPCCP 2012	RESULTADO PEQUEÑAS COOPERATIVAS 2012	META	NIVELES		
RENDIMIENTO Y COSTOS	Ingreso	$\frac{\text{Ingreso Neto de Préstamos}}{\text{Promedio de Cartera de Préstamos Neta}}$	14.99%	14.76%	10.00%	OPTIMO	≥10%	
						NORMAL	=10%	
						BAJO	< 10%	
	Costo	$\frac{\text{Gastos Operativos}}{\text{Promedio de Activo Total}}$	7.32%	5.47%	< 10%	OPTIMO	<10%	
					NORMAL	=10%		
					BAJO	> 10%		

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema

Análisis: Los indicadores de Rendimientos y Costos de la cooperativa indican cuánto se gana en los distintos usos de sus fondos: préstamos, inversiones líquidas, inversiones financieras e inversiones no financieras. Estos indicadores también muestran los costos que paga la institución por adquirir las diversas fuentes de fondos: depósitos de ahorro, aportaciones y crédito externo.

Una vez obtenidos los resultados de los indicadores de RENDIMIENTOS Y COSTOS, aplicados a la Cooperativa de Ahorro y Crédito CONSTRUCCIÓN, COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA., se determina lo siguiente:



#### *Rendimiento*

El rendimiento de la cartera de préstamos de la cooperativa es del 14,99%, porcentaje que supera la meta 10%, esto genera ganancias para el beneficio de la cooperativa que le permite solventar sus gastos.

El rendimiento de la cooperativa sobre todas los ingresos netos presenta un porcentaje desfavorable del 0,42%, que no supera a la meta establecida por el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito que es >1%.

*Costo:* El costo relacionado con la administración de todos los activos de la cooperativa de ahorro y crédito, se mide como porcentaje del promedio del activo total e indica el nivel de eficiencia o ineficiencia operativa, para la cooperativa el porcentaje es del 7,32% inferior a la meta establecida que es del 10%, por lo que existe un nivel operativo bueno.

**TABLA N° 4.61 INDICADOR LIQUIDEZ**

L		LIQUIDEZ				
GRUPO DEL INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	RESULTADO COOPCCP 2012	RESULTADO PEQUEÑAS COOPERATIVAS 2012	META	NIVELES
Liquidez	Liquidez	$\frac{\text{Inversiones Líquidas} + \text{Activos Líquidos} - \text{Cuentas por Pagar a Corto Plazo}}{\text{Depósitos de Ahorro} + \text{Depósitos a Plazo}}$	9.58% 	14.06% 	15% - 20%	OPTIMO >= 15%; <= 20% NORMAL >14%; BAJO <14%

**ELABORADO POR:** Gabriela Karina Vilema

**Análisis:** Los indicadores de liquidez demuestran si la cooperativa de ahorro y crédito administra eficazmente su efectivo para que pueda satisfacer la demanda de retiros y requisitos para la reserva de liquidez.

Una vez obtenidos los resultados de los indicadores de LIQUIDEZ, aplicados a la Cooperativa de Ahorro y Crédito CONSTRUCCIÓN, COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA., se determina lo siguiente:

Que hay un porcentaje del (9,58%) lo que no permite a la cooperativa responder ante el retiro de fondos de los ahorrantes y la demanda de desembolso de los prestatarios, lo recomendado es que sea mínimo del 15%.

TABLA N° 4.62 INDICADOR ACTIVOS IMPRODUCTIVOS

GRUPO DEL INDICADOR		INDICADOR	FORMULA	RESULTADO		META	NIVELES	
				COOPCCP 2012	PEQUEÑAS COOPERATIVAS 2012		OPTIMO	
A1	Prestamos Morosos	$\frac{\text{Total Morosidad de Préstamos}}{\text{Cartera de Préstamos Bruta}}$	6.70%	3.13%	<= 5%	OPTIMO	<= 5%	
						NORMAL	>=5%, < 6%	
						BAJO	>5%	
A2	Activos Improductivos	$\frac{\text{Activos Improductivos}}{\text{Activo Total}}$	6.99%	7.12%	<= 5%	OPTIMO	<= 5%	
						NORMAL	>=5%, < 6%	
						BAJO	>5%	

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema

Análisis: Los Activos Improductivos son la morosidad de préstamos y el porcentaje de activos improductivos.

Una vez obtenidos los resultados de los indicadores de ACTIVOS IMPRODUCTIVOS, aplicados a la Cooperativa de Ahorro y Crédito CONSTRUCCIÓN, COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA., se determina que la cooperativa tiene un alto índice de morosidad de préstamos, ya que la morosidad en la cartera de préstamos es de 6.70% supera a la meta establecida por el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito que es <=5%. Los activos improductivos presenta un porcentaje del 6.99% esto genera que se dejen de producir recursos que servirán para pagar los costos financieros, esto supera la meta establecida por el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito que es <=5%.

El Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito promueve el principio que el exceso de activos improductivos afecta a las ganancias de la cooperativa de ahorro y crédito.

TABLA N° 4.63 INDICADOR SEÑALES DE CRECIMIENTO

S		SEÑALES DE CRECIMIENTO				
GRUPO DEL INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	RESULTADO COOPCCP 2012	RESULTADO PEQUEÑAS COOPERATIVAS 2012	META	NIVELES
SEÑALES DE CRECIMIENTO	Préstamos	$\frac{\text{Préstamos}}{\text{Activo Total}} - 1 * 100$	-1.73%	-17.30%	<sup>^</sup> E1= 70-80%	OPTIMO >= 70% NORMAL >=40% <70% BAJO < 40%
	Depósitos de Ahorro	$\frac{\text{Depósitos de Ahorro}}{\text{Activo Total}} - 1 * 100$	-0.26%	-9.00%	<sup>^</sup> E5= 70-80%	OPTIMO >= 70% NORMAL >=40% <70% BAJO < 40%
	Capital Institucional	$\frac{\text{Capital Institucional}}{\text{Activo Total}} - 1 * 100$	-20.31%	-14.38%	<sup>^</sup> E8 >= 10%	OPTIMO >=10% NORMAL =10% BAJO < 10%

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema.

El indicador Señales de Crecimiento de la cooperativa de ahorro y crédito es el factor más importante en la determinación del potencial de crecimiento como: el crecimiento del activo total, préstamos, depósitos de ahorro y el capital institucional.

Una vez obtenidos los resultados de los indicadores de SEÑALES DE CRECIMIENTO, aplicados a la Cooperativa de Ahorro y Crédito CONSTRUCCIÓN COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA., se determina el bajo porcentaje de préstamos (-1.73%) no está dentro de los parámetros establecidos (70% - 80%) este bajo porcentaje se debe a que los clientes no tienen suficiente confianza en la cooperativa. Por otro lado el crecimiento del activo total también depende del crecimiento de depósitos de ahorro, no se encuentran dentro de los rangos establecidos como metas, es decir, no hay captación lo que (-0.26%), debería estar dentro del rango de la meta (70%-80%). El porcentaje del activo total financiado con el crecimiento del capital institucional para la cooperativa es del (-20,31%) porcentaje que indica que el nivel óptimo es de un porcentaje mayor o igual al 10%.



#### *4.4.3 Control Financiero.*

La presente propuesta será presentada al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda., quien a su vez la remitirá a la Asamblea General de socios para el análisis y aprobación en la cual se procederá a poner en marcha la propuesta del plan financiero.

Una vez elaborada la planificación y evaluación financiera se procede a realizar el presente informe de gestión financiera. Este informe pasará a la gerencia general para su respectiva aprobación.

### **INFORME DE GESTIÓN FINANCIERA.**

Quito, 21 de Noviembre del 2013.

Señores:

Junta de Directores y Gerente.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda.

Presente,

La economía del país se mantiene estable como se puede observar en los índices de inflación y crecimiento ya que presentó el 4,16% en el año 2012, y las tasas de interés se ha mantenido con un 15,91% ya que permite a los socios acceder a créditos con menores tasas de interés.

Las políticas y estrategias planteadas en el Plan Nacional del Buen Vivir contribuyen a que las cooperativas mejoren los créditos productivos destinados para las microempresas y pymes.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda., una institución financiera cooperativa con presencia en las cuatro regiones del país, controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Entre las fortalezas encontramos que la gestión en el otorgamiento de créditos es rápida y que el servicio al cliente son cortos. A pesar de la competencia que hay en el país la cooperativa se destaca por la rapidez en la atención al cliente.

En la gestión de los depósitos de ahorro se encuentra reducido debido a que los socios no están colocando sus ahorros en la cooperativa hay mucha demanda de clientes; así como la gestión de los depósitos a plazo que a aumentando en un 19%. Por otro lado en diciembre del año 2012 el total de patrimonio alcanzó un valor total de \$ 7.030,43 reflejando un crecimiento del 18% frente al año 2011 respectivamente, este crecimiento del total patrimonio se origina por el aumento del capital social en un 25% en el año 2012.

A continuación se presenta la evaluación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda., mediante el Sistema PERLAS, en la cual se analiza los principales rubros como: Protección de activos, Estructura financiera, Rentabilidad y Costos, Liquidez, Calidad de Activos y Señales de crecimiento.

Al efectuar la evaluación financiera se observa el desempeño de la cooperativa basada en la información recopilada de los estados financieros a través de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y la aplicación del Sistema PERLAS impulsado por el Consejo Mundial de Cooperativas – WOCCU.

De acuerdo a la evaluación realizada se encuentra que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda., presenta una condición financiera de extrema atención, a continuación detallamos aquellos indicadores que inciden en el rendimiento general, a los cuales se recomienda darle seguimiento.

Protección de activos:

Las provisiones para préstamos incobrables existentes no cubren el saldo de la cartera morosa lo que significa que se encuentra en alto riesgo en la cual se debe reducir los niveles de morosidad en las cuentas de cartera de crédito de consumo y cartera de crédito para la microempresa.

Estructura financiera:

Se encuentra las siguientes novedades críticas:

Con respecto a los ahorros se mantiene a la fecha evaluada un 54.45% con relación al activo total y el indicador PERLAS establece como mínimo ideal el 70%

El capital institucional se evalúa en 6.88% del total de los activos y para este indicador se establece un 10% mínimo de cumplimiento, en el cual la cooperativa debe incrementar mas.

El único índice rescatable al 2012 fue el de Rendimientos y Costos:

Se cuenta con un rendimiento positivo del 14.99% y el indicador PERLAS establece como mínimo el 10% pero a su vez debe cumplir con el Capital institucional para calificarlo como satisfactorio.

Liquidez:

Las reservas de liquidez están por debajo del mínimo según la normativa PERLAS, esta reserva representa a la fecha 9.58% y esta debe estar por lo menos en un 15% del total de los ahorros.

Activos improductivos:

La morosidad en riesgo representa el 6.70% de la cartera de préstamos, este indicador debe mantenerse en un rango no mayor al 5% del total de la cartera de préstamos.

Señales de crecimiento:

El crecimiento de los ahorros fue de 0.26%, pero no se cumple con el indicador de Estructura financiera (depósitos de ahorro + depósitos a plazo / total activo) , para calificarlos como satisfactorio.

Comentarios.

Las provisiones para préstamos incobrables presentan insuficiencia al cierre del periodo económico.

Se debe buscar alternativas para mejorar la captación de ahorros, se requiere mantener más depósitos a corto plazo.

Para las colocaciones se necesita tener depósitos en calidad de reservas de captaciones un porcentaje más alto que el actual para sostener los incobrables.

Fortalecer la estructura económica financiera para mejorar la solvencia, liquidez y suficiencia patrimonial.

Atentamente,

**JEFE FINANCIERO.**

## **CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

Una vez terminado con el proyecto del Modelo de Gestión Financiera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda., se ha llegado a las siguientes conclusiones, para luego proponer algunas recomendaciones.

### **5.1 CONCLUSIONES.**

La cooperativa de ahorro y crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda., se encuentra ubicada en las cuatro regiones del país, en la cual no se ha podido evidenciar la demanda de créditos y productos.

Los servicios y productos que brinda la cooperativa de ahorro y crédito no son innovadores y el personal de la cooperativa no da a conocer a sus clientes los beneficios de adquirir los servicios y productos.

En la cooperativa de ahorro y crédito no presentan mayores oportunidades de captaciones debido a que la cooperativa no demuestra fe, confianza a sus socios.

La cooperativa cuenta con indicadores para cada rubro en la cual son evaluados cada año, esto hace que no se mejoren los resultados al finalizar el período.

No existe suficiente personal de atención al cliente, por lo que ocasiona que los clientes se sienta insatisfechos de no tener un buen servicio.

La cooperativa se encuentra en una posición financiera desfavorable en la cual no le permite tener una buena solvencia debido a que no tiene mayor captaciones.

Con la aplicación del sistema PERLAS el 80% de los indicadores más representativos indican valores bajos y negativos, por lo cual se demuestra que el sistema PERLAS no es adecuado aplicar en la cooperativa.

## 5.2 RECOMENDACIONES.

Buscar la gestión de nuevos productos y servicios que diversifique las captaciones de la institución, a través de la elaboración de estudios de mercado.

Crear campañas publicitarias a través de redes sociales y radio con la finalidad de que la cooperativa de ahorro y crédito se dé a conocer.

Promover capacitaciones al personal de atención al cliente con la finalidad de mejorar la comunicación entre los clientes y personal de la cooperativa con el beneficio de que les comuniquen cuales son los servicios y productos que brinda la cooperativa.

La cooperativa debe realizar evaluaciones trimestrales y observar el mejoramiento de cada indicador, con la finalidad de que no afecte a los resultados de la cooperativa al final del período.

Implementar personal de atención al cliente con la finalidad de brindar un buen servicio al cliente.

Reformar los servicios y productos a través de la página web, con la finalidad de captar más clientes.

Con la aplicación del modelo de gestión financiera a través de los indicadores PERLAS, este proyecto no es aplicable, ya que no presenta una buena posición financiera. Será aplicable cuando la situación financiera sea favorable.

## BIBLIOGRAFÍA.

- Base Legal: Regulación No. 184 del Directorio del - Banco Central del Ecuador.  
(2009). Obtenido de Regulacion: [www.bce.fin.ec](http://www.bce.fin.ec)
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción Ltda.  
(2009). Obtenido de <http://www.coopccp.com>
- Seminario Internacional "Regulación y Supervisión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en América Latina y el Caribe". (2010). Obtenido de <http://www.cemla.org/old/actividades/2010/2010-09-RegulacionySupervision/2010-09-RegulacionySupervision-06.pdf>
- Comunidad Andina . (2011). Obtenido de [http://www.comunidadandina.org/2011/Geovanny\\_Cardoso\\_economia\\_solidaria.pdf](http://www.comunidadandina.org/2011/Geovanny_Cardoso_economia_solidaria.pdf)
- Banco Central del Ecuador. (2012). Obtenido de <http://www.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorExterno/BalanzaPagos/Remesas/ere201201.pdf>
- El ciudadano.gob.ec. (07 de 10 de 2012). Obtenido de [http://www.elciudadano.gob.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=36251:cooperativas-seran-controladas-por-superintendencia-de-economia-popular-y-solidaria&catid=3:economia&Itemid=44](http://www.elciudadano.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=36251:cooperativas-seran-controladas-por-superintendencia-de-economia-popular-y-solidaria&catid=3:economia&Itemid=44)
- Revista Líderes. (28 de Mayo de 2012). Obtenido de [http://www.revistalideres.ec/economia/flujo-envio-remesas-Ecuador-baja\\_0\\_708529165.html](http://www.revistalideres.ec/economia/flujo-envio-remesas-Ecuador-baja_0_708529165.html).
- Secretaria Nacional de Planificacion y Desarrollo. (2012). Obtenido de [www.planificacion.gob.ec](http://www.planificacion.gob.ec)
- Cámara de Comercio de Quito. (2013). Obtenido de <http://www.lacamaradequito.com/>

B, & Jumbo, B. (Julio de 2002). Desempleo en el Ecuador. Obtenido de [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)

Banco Central del Ecuador. (s.f.). Obtenido de [www.bce.fin.ec](http://www.bce.fin.ec)

Finanzas Populares. (s.f.). Obtenido de <http://www.finanzaspopulares.gob.ec/images/stories/PDF/EVENTOS/Finanzas%20Populares%20-%20G.Cardoso.pdf>

IDE Business School. (s.f.). Obtenido de <http://www.ideinvestiga.com>

Ley Organica de Economia Popular y Solidaria y su Reglamento. (s.f.). Obtenido de [www.desarrollosocial.gob.ec](http://www.desarrollosocial.gob.ec)

Ley Organica del Sistema Financiero Cooperativo Popular y Solidario. (s.f.). Obtenido de [www.idlo.int](http://www.idlo.int)

Mocbón, F. (2000). *Economía Teoría y Política*. España: McGrawHill.

Robles , J., & Robles , W. (2005). *Elementos de Economía*. Quito: Compugraf.

Secretaria Nacional de Planificacion y Desarrollo (SENPLADES). (s.f.). Obtenido de [plan.senplades.gob.ec](http://plan.senplades.gob.ec)

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (s.f.). Obtenido de [http://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/superintendencia\\_laeconomia\\_popular\\_y\\_solidaria-121219082001-phpapp02.pdf](http://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/superintendencia_laeconomia_popular_y_solidaria-121219082001-phpapp02.pdf).



## ANEXOS.

### ANEXO N°2.1 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES.

**Objetivo:** conocer las perspectivas de los clientes en el nivel de satisfacción de los productos o servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción, Ltda, con la finalidad de ver el nivel de satisfacción.

Gracias por realizar la encuesta. Su participación será de gran ayuda para determinar los niveles de satisfacción de los clientes de la Cooperativa. Los resultados proporcionarán a la Cooperativa información adicional para mejorar sus necesidades.

**Indicaciones:** Por favor lea cuidadosamente y responda.

Marque con una X						
Sexo:		F		M		
Edad:						
Por favor responda según la siguiente escala.		Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1.	La amabilidad y presencia del personal de la Cooperativa es?					
2.	La información que el personal le entrega a usted es?					
3.	La seguridad dentro de la agencia es?					
4.	El espacio físico, y la decoración del interior de la agencia en el área de atención al público es?					
5.	Conoce todos los productos que ofrece la Cooperativa?	SI		NO		
6.	Como se siente con la calidad de los productos que recibe de la Cooperativa:	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
	Ahorro a la Vista / Ahorro Futuro					
	Depósitos a plazo fijo.					
	Créditos de Consumo, Vivienda y Comercial					
	Microcréditos.					
7.	Conoce todos los servicios que ofrece la Cooperativa?	SI		NO		
8.	Como se siente con la calidad de los servicios que recibe de la Cooperativa:	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
	Acreditación a Nomina.					
	Servicio Exequial.					
	Seguro de Desgravamen.					
	Tarjeta de debito					
	Transferencias.					
	Remesas					
	Bono de Vivienda					
	S.O.A.T					
9.	Recomendaría usted a la Cooperativa con alguna otra persona?	SI		NO		
10.	Sugerencias para mejorar el servicio de la COOPCCP:					

**Gracias por su Colaboración.**

**ANEXO N°2.2. ENCUESTA A PROVEEDORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CONSTRUCCIÓN, COMERCIO Y PRODUCCIÓN, LTDA.**

**Objetivo:** Analizar las relaciones con los proveedores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción, Ltda, con la finalidad de ver el trato, control y manejo que se lleva con cada una de ellas.

Gracias por realizar la encuesta. Su participación será de gran ayuda para determinar el trato, control y manejo que se lleva con cada proveedor.

**Indicaciones:** Por favor lea cuidadosamente y responda. Subraye la respuesta según su criterio.

- Desde que tiempo es proveedor de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción, Ltda.?
  - a. 0 a 1 año.
  - b. 1 a 2 años.
  - c. 2 a 3 años.
  - d. 3 años en adelante.
- El trato que usted recibe con el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción, Ltda, es?
  - a. Cordial.
  - b. Amable.
  - c. Indiferente.
- Con que frecuencia la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción, Ltda, requiere de sus productos o servicios?
  - a. 0 a 30 días.
  - b. 30 a 60 días.
  - c. 60 días en adelante.
- La calidad de sus productos o servicios que ofrece a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio Y Producción, Ltda. son?
  - a. Excelentes.
  - b. Buenos.

- c. Regulares.
- d. Malos.
- Qué tipo de financiamiento otorga a la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Construcción, Comercio Y Producción, Ltda. ?
  - a. 0 a 30 días.
  - b. 30 a 60 días.
  - c. 60 días en adelante.
- Considera usted que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción, Ltda, cumple puntualmente con sus pagos?
  - a. Siempre.
  - b. Casi Siempre.
  - c. Nunca.
- Conoce los productos y/o servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción, Ltda?

SI		NO	
----	--	----	--

- La comunicación que usted mantiene con el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Construcción, Comercio y Producción, Ltda es?
  - a.Excelente.
  - b.Muy Buena.
  - c.Buena
  - d.Mala

**Gracias por su colaboración**

**ANEXO-TABLA N° 3.64 ANÁLISIS VERTICAL DEL BALANCE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“CONSTRUCCIÓN, COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA.” (2010 – 2011 - 2012).**

CUADRO N° 3.2								
BALANCE GENERAL								
ANÁLISIS VERTICAL - COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CONSTRUCCIÓN COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA.								
(en miles de dólares)								
CÓDIGO	CUENTA	Dic-10		Dic-11		Dic-12		PROMEDIO COOPERATIVAS PEQUEÑAS
		VALORES ABSOLUTOS	%	VALORES ABSOLUTOS	%	VALORES ABSOLUTOS	%	
1	ACTIVO							
11	FONDOS DISPONIBLES	3.812,86	8,46%	2.737,78	5,72%	3.391,30	6,84%	9,62%
12	OPERACIONES INTERBANCARIAS	100,00	0,22%	100,00	0,21%	100,00	0,20%	0,01%
13	INVERSIONES	2.844,26	6,31%	3.277,60	6,85%	3.399,61	6,85%	5,12%
14	CARTERA DE CREDITOS	36.685,65	81,44%	39.797,40	83,17%	40.498,33	81,63%	80,49%
16	CUENTAS POR COBRAR	422,02	0,94%	505,07	1,06%	582,52	1,17%	0,98%
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	862,56	1,91%	989,20	2,07%	1.096,80	2,21%	2,54%
19	OTROS ACTIVOS	318,10	0,71%	441,70	0,92%	546,43	1,10%	1,09%
	<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>45.045,43</b>	<b>100,00%</b>	<b>47.848,76</b>	<b>100,00%</b>	<b>49.614,98</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
2	PASIVOS							
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	28.962,59	64,30%	32.417,13	67,75%	32.657,06	76,69%	83,09%
2101	DEPÓSITOS A LA VISTA	12.936,26	28,72%	13.726,69	28,69%	12.986,42	30,50%	37,35%
2103	DEPOSITOS A PLAZO	9.713,66	21,56%	13.523,07	28,26%	16.053,07	37,70%	42,78%
25	CUENTAS POR PAGAR	2.526,96	5,61%	1.477,52	3,09%	1.958,76	4,60%	3,33%
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	7.015,46	15,57%	8.010,19	16,74%	7.960,45	18,69%	13,30%
29	OTROS PASIVOS	6,29	0,01%	6,66	0,01%	8,29	0,02%	0,25%
	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>38.511,30</b>	<b>85,49%</b>	<b>41.911,50</b>	<b>87,59%</b>	<b>42.584,56</b>	<b>85,83%</b>	<b>84,52%</b>
3	PATRIMONIO							
31	CAPITAL SOCIAL	2.658,77	5,90%	3.477,59	7,27%	4.364,16	62,08%	39,91%
33	RESERVAS	3.004,68	6,67%	3.410,84	7,13%	3.229,03	45,93%	39,05%
3301	LEGALES	1.187,08	2,64%	1.593,24	3,33%	3.162,77	44,99%	
3303	ESPECIALES	1.635,79	3,63%	1.635,79	3,42%	66,26	0,94%	
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	182,86	0,41%	182,86	0,38%	182,86	2,60%	3,15%
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	275,75	0,61%	275,75	0,58%	279,05	3,97%	7,89%
36	RESULTADOS NETOS	686,82	1,52%	-1.409,77	-2,95%	203,30	2,89%	10,00%
	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>6.534,14</b>	<b>14,51%</b>	<b>5.937,26</b>	<b>12,41%</b>	<b>7.030,43</b>	<b>14,17%</b>	<b>15,48%</b>
	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>45.045,43</b>	<b>100,00%</b>	<b>47.848,76</b>	<b>100,00%</b>	<b>49.614,98</b>	<b>100,00%</b>	<b>100%</b>
<b>FUENTE:</b> SBS MEMORIA INSTITUCIONAL 2011 Cooperativa COOPCCP								
<b>ELABORADO POR:</b> Gabriela Karina Vilema								

### ANEXO-TABLA N° 3.65 ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE RESULTADOS COOPCCP.

ANÁLISIS VERTICAL BALANCE DE RESULTADOS									
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CONSTRUCCIÓN, COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA.									
(en miles de dólares)									
CÓDIGO	CUENTA	Dic-10		Dic-11		Dic-12		COOPERATIVAS PEUQUEÑAS	
		VALORES ABSOLUTOS	ANÁLISIS VERTICAL	VALORES ABSOLUTOS	ANÁLISIS VERTICAL	VALORES ABSOLUTOS	ANÁLISIS VERTICAL	VALORES ABSOLUTOS	ANÁLISIS VERTICAL
5	TOTAL INGRESOS	5.838,95	100,00%	6.587,91	100,00%	6.972,36	100,00%	34.048,67	100,00%
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	5.372,18	92,01%	6.144,82	93,27%	6.444,07	92,42%	30.584,33	89,83%
41	INTERESES CAUSADOS	1.132,43	19,39%	1.566,63	23,78%	1.741,29	24,97%	6.890,22	20,24%
	MARGEN NETO INTERESES	4.239,74	72,61%	4.578,19	69,49%	4.702,78	67,45%	23.694,11	69,59%
54	INGRESOS POR SERVICIOS	209,14	3,58%	272,35	4,13%	277,82	3,98%	1.178,69	3,46%
42	COMISIONES CAUSADAS	127,30	2,18%	87,57	1,33%	102,58	1,47%	7,47	0,02%
53	UTILIDADES FINANCIERAS	23,02	0,39%	25,14	0,38%	1,60	0,02%	0,00	0,00%
43	PERDIDAS FINANCIERAS	5,25	0,09%	14,69	0,22%	6,71	0,10%	0,00	0,00%
	MARGEN BRUTO FINANCIERO	4.339,36	74,32%	4.773,43	72,46%	4.872,91	69,89%	24.957,59	73,30%
44	PROVISIONES	583,29	9,99%	2.904,46	44,09%	1.082,87	15,53%	3.967,19	11,65%
	MARGEN NETO FINANCIERO	3.756,07	64,33%	1.868,98	28,37%	3.790,05	54,36%	20.990,41	61,65%
45	GASTOS DE OPERACION	2.879,52	49,32%	3.351,33	50,87%	3.633,05	52,11%	18.820,32	55,27%
	MARGEN DE INTERMEDIACION	876,55	15,01%	-1.482,35	-22,50%	157,00	2,25%	2.170,08	6,37%
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	205,32	3,52%	56,33	0,86%	100,01	1,43%	104,27	0,31%
	MARGEN OPERACIONAL	1.081,87	18,53%	-1.426,02	-21,65%	257,00	3,69%	2.272,34	6,67%
56	OTROS INGRESOS	29,29	0,50%	89,27	1,36%	148,86	2,13%	2.089,12	6,14%
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	59,93	1,03%	73,02	1,11%	95,64	1,37%	415,91	1,22%
	GANANCIA O (PERDIDA) ANTES DE IMPUESTOS	1.051,24	18,00%	-1.409,77	-21,40%	310,22	4,45%	3.945,54	11,59%
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	364,41	6,24%	-	0,00%	106,91	1,53%	1.408,79	4,14%
	GANANCIA O (PERDIDA) DEL EJERCICIO	686,82	11,76%	-1.409,77	-21,40%	203,30	2,92%	2.536,74	7,45%

FUENTE: SBS MEMORIA INSTITUCIONAL 2011 Cooperativa COOPCCP

ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema

**ANEXO-TABLA N° 3.66 ANÁLISIS HORIZONTAL DEL BALANCE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CONSTRUCCIÓN, COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA.” (2010 – 2011 - 2012).**

CUADRO N° 3.1 BALANCE GENERAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CONSTRUCCIÓN COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA. (en miles de dólares)										
CÓDIGO	CUENTA	AÑO BASE dic-10	Dic-11		Dic-12			TOTAL COOPERATIVAS PEQUEÑAS		
			VALORES ABSOLUTOS	VALORES ABSOLUTOS	Δ ABSOLUTA	Δ RELATIVA	VALORES ABSOLUTOS	Δ ABSOLUTA	Δ RELATIVA	VALORES ABSOLUTOS
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>									
11	FONDOS DISPONIBLES	3.812,86	2.737,78	-1.075,08	-28,20%	3.391,30	653,51	23,87%	112.835,56	3,01%
12	OPERACIONES INTERBANCARIAS	100,00	100,00	0,00	0,00%	100,00	0,00	0,00%	100,00	100,00%
13	INVERSIONES	2.844,26	3.277,60	433,35	15,24%	3.399,61	122,01	3,72%	60.054,57	5,66%
14	CARTERA DE CREDITOS	36.685,65	39.797,40	3.111,76	8,48%	40.498,33	700,92	1,76%	943.763,50	4,29%
16	CUENTAS POR COBRAR	422,02	505,07	83,05	19,68%	582,52	77,45	15,33%	11.501,34	5,06%
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	862,56	989,20	126,64	14,68%	1.096,80	107,61	10,88%	29.831,84	3,68%
19	OTROS ACTIVOS	318,10	441,70	123,61	38,86%	546,43	104,73	23,71%	12.806,51	4,27%
	<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>43.045,43</b>	<b>47.848,76</b>	<b>2.803,32</b>	<b>6,22%</b>	<b>49.614,98</b>	<b>1.766,23</b>	<b>3,69%</b>	<b>1.172.582,82</b>	<b>4,23%</b>
<b>2</b>	<b>PASIVOS</b>									
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	28.962,59	32.417,13	3.454,55	11,93%	32.657,06	239,92	0,74%	823.454,29	3,97%
2101	DEPÓSITOS A LA VISTA	12.936,26	13.726,69	790,43	6,11%	12.986,42	-740,27	-5,39%	370.126,65	3,51%
2103	DEPOSITOS A PLAZO	9.713,66	13.523,07	3.809,41	39,22%	16.053,07	2.530,00	18,71%	423.986,70	3,79%
25	CUENTAS POR PAGAR	2.526,96	1.477,52	-1.049,44	-41,53%	1.958,76	481,24	32,57%	33.042,26	5,93%
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	7.015,46	8.010,19	994,73	14,18%	7.960,45	-49,74	-0,62%	131.774,51	6,04%
29	OTROS PASIVOS	6,29	6,66	0,37	5,91%	8,29	1,63	24,52%	2.474,49	0,34%
	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>38.511,30</b>	<b>41.911,50</b>	<b>3.400,21</b>	<b>8,83%</b>	<b>42.584,56</b>	<b>673,05</b>	<b>1,61%</b>	<b>991.052,61</b>	<b>4,30%</b>
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>									
31	CAPITAL SOCIAL	2.658,77	3.477,59	818,82	30,80%	4.364,16	886,57	25,49%	72.448,66	6,02%
33	RESERVAS	3.004,68	3.410,84	406,16	13,52%	3.229,03	-181,81	-5,33%	70.889,78	4,56%
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	182,86	182,86	0,00	0,00%	182,86	0,00	0,00%	5.713,53	3,20%
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	275,75	275,75	0,00	0,00%	279,05	3,30	1,20%	14.317,91	1,95%
36	RESULTADOS NETOS	686,82	-1.409,77	-2.096,59	-305,26%	203,30	1.613,07	-114,42%	18.160,34	1,12%
	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>6.594,14</b>	<b>5.937,26</b>	<b>-596,88</b>	<b>-9,13%</b>	<b>7.030,43</b>	<b>1.093,17</b>	<b>18,41%</b>	<b>181.530,21</b>	<b>3,87%</b>
	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>45.045,43</b>	<b>47.848,76</b>	<b>2.803,32</b>	<b>6,22%</b>	<b>49.614,98</b>	<b>1.766,23</b>	<b>3,69%</b>	<b>1.172.582,82</b>	<b>4,23%</b>

FUENTE: SBS MEMORIA INSTITUCIONAL 2011 Cooperativa COOPCCP  
ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema

**TABLA N° 3.67 EVOLUCIÓN FINANCIERA DEL BALANCE DE RESULTADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CONSTRUCCIÓN, COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA.” (2010 – 2011 - 2012).**

CUADRO N° 3.3 BALANCE DE RESULTADOS ANÁLISIS HORIZONTAL - COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CONSTRUCCIÓN, COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA. (en miles de dólares)								
CÓDIGO	CUENTA	AÑO BASE	Dic-11			Dic-12		
		dic-10	VALORES ABSOLUTOS	Δ ABSOLUTA	Δ RELATIVA	VALORES ABSOLUTOS	Δ ABSOLUTA	Δ RELATIVA
		VALORES ABSOLUTOS	VALORES ABSOLUTOS			VALORES ABSOLUTOS		
5	TOTAL INGRESOS	5.838,95	6.587,91	748,96	12,83%	6.972,36	384,45	5,84%
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	5.372,18	6.144,82	772,64	14,38%	6.444,07	299,25	4,87%
41	INTERESES CAUSADOS	1.132,43	1.566,63	434,20	38,34%	1.741,29	174,66	11,15%
	MARGEN NETO INTERESES	4.239,74	4.578,19	338,45	7,98%	4.702,78	124,59	2,72%
54	INGRESOS POR SERVICIOS	209,14	272,35	63,21	30,23%	277,82	5,47	2,01%
42	COMISIONES CAUSADAS	127,30	87,57	-39,73	-31,21%	102,58	15,01	17,14%
53	UTILIDADES FINANCIERAS	23,02	25,14	2,12	9,23%	1,60	(23,54)	-93,63%
43	PERDIDAS FINANCIERAS	5,25	14,69	9,44	179,96%	6,71	(7,97)	-54,30%
	MARGEN BRUTO FINANCIERO	4.339,36	4.773,43	434,08	10,00%	4.872,91	99,48	2,08%
44	PROVISIONES	583,29	2.904,46	2.321,17	397,95%	1.082,87	(1.821,59)	-62,72%
	MARGEN NETO FINANCIERO	3.756,07	1.868,98	-1.887,09	-50,24%	3.790,05	1.921,07	102,79%
45	GASTOS DE OPERACION	2.879,52	3.351,33	471,80	16,38%	3.633,05	281,72	8,41%
4501	GASTOS DE PERSONAL	1.413,16	1.688,58	275,42	19,49%	1.665,81	(22,77)	-1,35%
4502	HONORARIOS	220,85	257,37	36,52	16,54%	382,51	125,14	48,62%
4503	SERVICIOS VARIOS	537,78	650,32	112,53	20,93%	699,23	48,91	7,52%
4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	207,08	313,53	106,44	51,40%	302,06	(11,46)	-3,66%
4505	DEPRECIACIONES	115,71	137,82	22,11	19,11%	135,63	(2,19)	-1,59%
4506	AMORTIZACIONES	88,74	34,63	-54,11	-60,97%	35,22	0,58	1,69%
4507	OTROS GASTOS	296,19	269,07	-27,12	-9,16%	412,58	143,50	53,33%
	MARGEN DE INTERMEDIACION	876,55	-1.482,35	-2.358,90	-269,11%	157,00	1.639,35	-110,59%
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	205,32	56,33	-149,00	-72,57%	100,01	43,68	77,55%
	MARGEN OPERACIONAL	1.081,87	-1.426,02	-2.507,89	-231,81%	257,00	1.683,03	-118,02%
56	OTROS INGRESOS	29,29	89,27	59,97	204,73%	148,86	59,59	66,75%
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	59,93	73,02	13,09	21,84%	95,64	22,63	30,99%
	GANANCIA O (PERDIDA) ANTES DE IMPUESTOS	1.051,24	-1.409,77	-2.461,01	-234,11%	310,22	1.719,99	-122,00%
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	364,41	-	-364,41	-100,00%	106,91	106,91	
	GANANCIA O (PERDIDA) DEL EJERCICIO	686,82	-1.409,77	-2.096,59	-305,26%	203,30	1.613,08	-114,42%

FUENTE: SBS MEMORIA INSTITUCIONAL 2011 Cooperativa COOPCCP  
ELABORADO POR: Gabriela Karina Vilema

