



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

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERO EN FINANZAS, CONTADOR PÚBLICO-
AUDITOR**

**TEMA: “ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO Y LA
INCIDENCIA EN EL BALANCE SOCIAL DE LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO DE LA CIUDAD DE
LATACUNGA”**

AUTORAS:

**MARÍA VERÓNICA CUEVA REINOSO
JESSENIA FERNANDA VÁSCONEZ MASAQUIZA**

**DIRECTOR: ING. JULIO TAPIA
CODIRECTOR: DRA. CARLA ACOSTA**

**LATACUNGA
2015**

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS-ESPE
CARRERA DE INGENIERÍA DE FINANZAS Y AUDITORÍA**

CERTIFICADO

Dra. Carla Paola Acosta Padilla

Ing. Julio César Tapia León

CERTIFICAN

Que el trabajo titulado “**ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO Y LA INCIDENCIA EN EL BALANCE SOCIAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO DE LA CIUDAD DE LATACUNGA**” realizado por las Srtas. María Verónica Cueva Reinoso y Jessenia Fernanda Vásconez Masaquiza, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE.

Debido a que con este trabajo se contribuye a la administración del riesgo de crédito y la gestión del balance social de la cooperativa, además de permitir al estudiante tener un conocimiento más amplio sobre estos temas sí se recomienda su publicación.

El mencionado trabajo consta de un documento empastado y un disco compacto el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (pdf). Autorizamos a las Srtas. María Verónica Cueva Reinoso y Jessenia Fernanda Vásconez Masaquiza que lo entregue al Ing. Xavier Fabara, en su calidad de Director de la Carrera.

Latacunga, 15 de Abril del 2015

Ing. Julio César Tapia León

DIRECTOR

Dra. Carla Paola Acosta Padilla

CODIRECTORA

UNIVERSIDAD DE LA FUERZAS ARMADAS – ESPE
CARRERA DE INGENIERÍA DE FINANZAS Y AUDITORÍA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

María Verónica Cueva Reinoso
Jessenia Fernanda Vásquez Masaquiza

DECLARAMOS QUE:

El proyecto de grado denominado “**ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO Y LA INCIDENCIA EN EL BALANCE SOCIAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO DE LA CIUDAD DE LATACUNGA**”, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan el pie de las páginas correspondiente, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es de nuestra autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Latacunga, 15 de Abril del 2015

Ma. Verónica Cueva
C.C.: 0502621725

Jessenia F. Vásquez
C.C.:0503796484

**UNIVERSIDAD DE LA FUERZAS ARMADAS – ESPE
CARRERA DE INGENIERÍA DE FINANZAS Y AUDITORÍA**

AUTORIZACIÓN

Nosotras, María Verónica Cueva Reinoso
Jessenia Fernanda Vásconez Masaquiza

Autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo “**ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO Y LA INCIDENCIA EN EL BALANCE SOCIAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO DE LA CIUDAD DE LATACUNGA**”, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y autoría.

Latacunga, 15 de Abril del 2015

Ma. Verónica Cueva
C.C.: 0502621725

Jessenia F. Vásconez
C.C.:0503796484

DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido llegar a este momento, y haberme dado salud para cumplir con una meta más en mi vida sin dejarme caer ante las dificultades que se me han presentado.

A ustedes papis, quienes me han guiado por el buen camino, me han aconsejado, me han inculcado valores y con su ejemplo me han permitido ser una mejor persona.

A ustedes abuelitos, que me han permitido crecer como persona, y han compartido conmigo los buenos y malos momentos sin dejarme sola.

A ti mi amor, que has compartido conmigo estos años y tantos momentos llenos de felicidad, este es uno de los muchos logros que tendremos y que con nuestro hijo compartiremos juntos.

A ti mi Maty, tú que has sido la bendición más grande que ha llegado a mi vida y que por ti he salido adelante superando todos los obstáculos que se me han presentado.

María Verónica

DEDICATORIA

Siempre me he sentido agradecida por la linda familia que tengo, se han preocupado por mí desde el momento en que llegué a este mundo, me han enseñado a saber luchar por lo que quiero y a salir victoriosa ante las adversidades de la vida, han hecho de mí una mujer humilde y fuerte; muchos años después, sus enseñanzas no cesan, y aquí estoy, con un nuevo logro exitosamente conseguido, mi proyecto de tesis. Es por ello, que este trabajo se lo dedico a ustedes y de manera muy especial a mis padres, quienes han sacrificado sus sueños para que yo alcance los míos y han estado junto a mí en los buenos y malos momentos, siendo más que mis padres mis amigos y compañeros de vida.

Fernanda Vásquez

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida, protegerme y cuidarme siempre, por haber puesto en mi vida a personas maravillosas y por permitirme culminar con esta etapa tan importante de mi vida.

A ti mami, por apoyarme y creer en mí siempre, por no dejarme sola nunca, por ser el mejor ejemplo de madre, mujer y profesional, a ti te debo lo que soy, gracias por todo el amor que me has brindado y por ser el pilar fundamental durante todos estos años.

A ti papi, por compartir cada logro de mi vida, por ser la persona que ahora eres y por demostrarme que con amor se puede lograr cualquier cosa en la vida, gracias por estar a mi lado siempre que te necesito y no dejarme caer nunca.

A mis abuelitos, Judith y Raúl que más que eso han sido mis segundos padres, gracias por todo su amor, sus consejos y la ayuda que todos estos años me han brindado, gracias por ser parte de mi vida.

A ti Mateo, por ser mi compañero durante todos estos años, por ser el padre de la bendición más grande que he recibido, por tu apoyo y amor incondicional y por enseñarme a ser mejor día tras día.

A ti ñaña, que en los momentos en los que he necesitado de tu ayuda has estado conmigo, gracias por apoyarme siempre y por ser mi mejor amiga y cómplice de muchas cosas.

A mis tíos, especialmente a Raúl y Sofía gracias por ayudarme a lo largo de mis estudios, por brindarme su apoyo, sus consejos y ser incondicionales en todo momento.

A nuestro Director de tesis, al Ing. Julio Tapia, que ha sido uno de los mejores docentes con los que hemos compartido durante nuestra vida universitaria, gracias por sus consejos, su paciencia y especialmente por la amistad que nos ha brindado durante el desarrollo de nuestro proyecto. A nuestra Co-Directora, la Dra. Carla Acosta, que de igual manera nos ha guiado, y ha compartido sus conocimientos y experiencias que nos han enseñado ser mejores cada día.

Al Ing. Xavier Fabara, por aconsejarnos y ayudarnos en todo lo que necesitábamos durante nuestra carrera, porque a pesar de no ser uno de nuestros docentes ha sido un buen amigo con el que hemos podido contar siempre.

A todos quienes me han ayudado a cumplir con esta meta, gracias a mis amigas por su apoyo, su amistad y sus locuras, en especial a ustedes Elenita y Ruth, gracias por ayudarme y estar conmigo en los momentos que necesitaba, a ti Fer gracias por ser una buena amiga y compañera, gracias por todos los momentos que hemos pasado juntas, por apoyarme y por permitirme compartir contigo este proyecto, que con mucho esfuerzo hemos logrado alcanzar.

María Verónica

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser verdadera fuente de amor incondicional y guiarme por el camino correcto, brindándome la fortaleza necesaria para no desmayar ante los problemas que se han presentado.

A Carlota, mi madre que tiene algo de Dios por la inmensidad de su amor, y mucho de ángel por ser mi guarda y por sus incansables cuidados, gracias por todo su esfuerzo para darme una profesión, por su apoyo, confianza y consejos que me han permitido ser una mejor persona.

A Ricardo, mi padre por su compromiso conmigo y mi familia, por ser ejemplo de arduo trabajo y esfuerzo, gracias por estar en las buenas y en las malas con nosotros, por los valores que me ha inculcado y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación.

A Marjorie y Anderson, mis hermanos por estar siempre conmigo, brindándome apoyo y alegría en los días más difíciles, gracias por sus detalles, bromas y palabras de aliento, por ser mis amigos más fieles y sinceros.

Al Ing. Julio Tapia, mi director de tesis por brindarnos su ayuda, dedicación, paciencia y motivación permitiéndonos así, realizar este trabajo de la mejor manera; muchas gracias por su apoyo y amistad, por haber inculcado en mí un sentido de responsabilidad y superación. A su manera ha sido capaz de ganarse mi lealtad y admiración convirtiéndose en un ejemplo a seguir.

A la Dra. Carla Acosta, mi codirectora de tesis por su ayuda, consejos, enseñanzas y compromiso con este trabajo, debido a que de una u otra manera ha sembrado en mí el sentido de seriedad, responsabilidad y rigor académico.

A mí querida familia y mis padrinos Oswaldo y Silvana por brindarme su apoyo tanto moral como económico durante mi carrera profesional, por ser mi inspiración y un ejemplo de superación.

A mis amigas (Ruth, Elenita, Eli y Geomy) por brindarme su ayuda para alcanzar esta meta, porque juntas hemos estado apoyándonos durante esta etapa de preparación profesional y hemos vivido momentos inolvidables, por ser mis confidentes y mi apoyo al igual que Verónica, a quien agradezco de manera muy especial y afectiva porque juntas emprendimos este trabajo de tesis, gracias por ser una excelente compañera y sobretodo mi amiga, por motivarme a seguir adelante a pesar de los obstáculos que se nos presentaron.

Fernanda Vásquez

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
CERTIFICADO	ii
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	iii
AUTORIZACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	xi
RESUMEN	xix
ABSTRACT	xxx
CAPÍTULO I	
GENERALIDADES	
1.1 Tema.....	1
1.2 Antecedentes.....	1
1.3. Planteamiento del problema.....	2
1.3.1 Árbol de Problemas de Administración de Riesgo de Crédito	4
1.3.2 Árbol de Problemas del Balance Social.....	5
1.4. Justificación e Importancia.....	6
1.4.1 Justificación.....	6
1.4.2 Importancia.....	7
1.5. Objetivos.....	8
1.5.1 Objetivo general.....	8
1.5.2 Objetivos específicos.....	8
1.6. Hipótesis y operacionalización de variables.....	8
1.6.1 Hipótesis.....	8
1.6.2 Operacionalización de variables.....	10
1.7 Fundamentación teórica.....	12
1.8 Fundamentación conceptual.....	58
1.9. Fundamentación legal.....	61
1.9.1 Constitución de la República del Ecuador.....	61
1.9.2 Plan Nacional del Buen Vivir.....	62
1.9.3 LOEPS.....	63
CAPÍTULO II	
ANÁLISIS SITUACIONAL	
2.1. Análisis Macroambiente.....	65
2.1.1 Análisis Político.....	65
2.1.2 Análisis Económico.....	67
2.1.3 Análisis Social.....	76
2.1.4 Análisis Tecnológico.....	85

2.1.5	Análisis ambiental.....	88
2.1.6	Análisis del Sector.....	91
2.2.	Análisis Microambiente.....	93
2.2.1	Socios.....	93
2.2.2	Proveedores.....	94
2.2.3	Competencia.....	95
2.2.4	Base Constitutiva-Legal.....	97
2.2.5	Análisis FODA.....	99
CAPÍTULO III		
ANÁLISIS DE RIESGO DE CRÉDITO Y BALANCE SOCIAL.....		101
3.1	Propósito del análisis.....	101
3.2.	Segmentación.....	101
3.2.1	Análisis de Macrosegmentación.....	101
3.2.2	Análisis de Microsegmentación.....	104
3.3.	Metodología de la Investigación.....	107
3.3.1	Tipo de estudio.....	107
3.3.2	Enfoque de investigación.....	107
3.3.3	Técnica de Investigación.....	108
3.3.4	Instrumento de Investigación.....	108
3.3.5	Censo.....	108
3.3.6	Diseño del cuestionario.....	109
3.4.	Análisis e interpretación de resultados del riesgo de crédito...	111
3.4.1	Criterio: Planificación estratégica.....	112
3.4.2	Criterio: Políticas.	119
3.4.3	Criterio: Estructura organizacional.....	126
3.4.4	Criterio: Metodologías.....	138
3.4.5	Informes Superintendencia de Economía Popular y Solidaria..	145
3.4.6	Criterio: Informes Calificadora de riesgos.....	148
3.4.7	Criterio: Auditoría externa.....	149
3.4.8	Criterio: Auditoría y control interno.....	152
3.4.9	Criterio: Comité de riesgos y unidad de riesgo.....	159
3.4.10	Criterio: Sistema de información.....	161
3.5.	Análisis e interpretación de resultados de balance social.....	169
3.5.1	Primer principio: Membresía abierta y voluntaria.....	169
3.5.2	Segundo principio: Control democrático de sus miembros.....	173
3.5.3	Tercer principio: Participación económica de sus asociados...	185
3.5.4	Cuarto principio: Autonomía e independencia.....	188
3.5.5	Quinto principio: Educación, formación e información.....	191
3.5.6	Sexto principio: Cooperación entre cooperativas.....	194
3.5.7	Séptimo principio: Compromiso con la comunidad.....	195

3.6.	Comprobación de hipótesis.....	200
3.6.1	Hipótesis 1: Riesgo de crédito.....	201
3.6.2	Hipótesis 2: Balance Social.....	201
CAPÍTULO IV		
ANÁLISIS Y PROPUESTA GESTIÓN RIESGO DE CRÉDITO.....		204
4.1.	Clasificación de las operaciones crediticias.....	204
4.1.1	Según la moneda.....	204
4.1.2	Según el destino del crédito.....	205
4.1.3	Según el deudor.....	206
4.1.4	Según el plazo.....	207
4.1.5	Según el criterio contable.....	208
4.2	Condiciones financieras de los créditos.....	209
4.2.1	Monto máximo de crédito.....	209
4.2.2	Cofinanciamiento.....	210
4.2.3	Plazo del crédito.....	211
4.2.4	Período de gracia.....	211
4.2.5	Tasa de interés.....	211
4.2.6	Garantía.....	213
4.3.	Análisis e impacto de la morosidad.....	213
4.3.1	Calificación de la cartera de créditos.....	214
4.3.2	Análisis de los índices de morosidad.....	217
4.3.3	Cobertura de provisiones para la cartera improductiva.....	218
4.3.4	Análisis de la otorgación de créditos.....	220
4.3.5	Análisis de cobranza de créditos.....	235
4.4.	Análisis de prevención de riesgo de crédito.....	244
4.4.1	Scoring de crédito.....	245
4.4.2	Unidad de riesgo.....	246
4.4.3	Políticas de crédito.....	246
4.5.	Análisis de insolvencia.....	249
4.5.1	Análisis de activos improductivos.....	249
4.6.	Propuesta de gestión de riesgo de crédito.....	250
4.6.1	Propuesta de criterios para otorgar créditos.....	250
4.6.2	Propuesta de gestión de la morosidad.....	261
4.6.3	Propuesta del Área de Gestión de Riesgos.....	271
4.6.4	Propuesta de utilización del método estándar para cálculo de riesgo.....	282
CAPÍTULO V		
ANÁLISIS Y PROPUESTA DEL BALANCE SOCIAL.....		289
5.1	Clasificación del balance social.....	289
5.2	Funciones del balance social.....	291

5.3	Análisis del balance social cooperativo.....	292
5.4	Análisis de los principios cooperativos con el balance social...	293
5.5	Análisis de las perspectivas del sector de la Economía Social Solidaria.....	294
5.6	Análisis de la responsabilidad social cooperativa.....	295
5.7.	Propuesta de estructuración de balance social.....	296
5.8	Propuesta de indicadores cualitativos de cumplimiento de los principios cooperativos.....	336
5.9	Integración del balance social con la gestión del riesgo de crédito.....	353
CAPÍTULO VI		
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
6.1	Conclusiones.....	355
6.2	Recomendaciones.....	357
BIBLIOGRAFÍA.....		360
LINKOGRAFÍA.....		362
ANEXOS.....		363
ANEXO 1: ESTADOS FINANCIEROS		
ANEXO 2: CUESTIONARIOS		
ANEXO 3: FOTOGRAFÍAS		

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1.1	Operacionalización de variables.....	10
TABLA 1.2	Clasificación de operaciones crediticias.....	13
TABLA 1.3	Condiciones financieras de los créditos.....	15
TABLA 1.4	Tipos de insolvencia.....	18
TABLA 1.5	Principios de administración del riesgo de crédito.....	23
TABLA 1.6	Cinco C's de crédito.....	24
TABLA 1.7	Indicadores Financieros.....	25
TABLA 1.8	Principios ACI, de LOEPS y del Buen Vivir.....	30
TABLA 1.9	Principios del Buen Vivir.....	31
TABLA 1.10	Clasificación del Balance Social.....	33
TABLA 1.11	Principios cooperativos.....	35
TABLA 2.1	PIB.....	67
TABLA 2.2	PIB per cápita.....	68
TABLA 2.3	Inflación.....	70
TABLA 2.4	Tasa activa y pasiva.....	71
TABLA 2.5	Tasas de interés.....	74
TABLA 2.6	Migración.....	76
TABLA 2.7	Remesas trimestrales.....	77
TABLA 2.8	Inmigración.....	78
TABLA 2.9	Evolución de la Pobreza Nacional.....	80
TABLA 2.10	Desempleo.....	81
TABLA 2.11	Subempleo.....	82
TABLA 2.12	Ocupación plena.....	83
TABLA 2.13	Necesidades básicas insatisfechas.....	84
TABLA 2.14	Acceso a internet nacional.....	85
TABLA 2.15	Posesión de computadoras.....	86
TABLA 2.16	Tenencia de línea telefónica.....	87
TABLA 2.17	Problemas ambientales.....	89
TABLA 2.18	Reciclaje.....	90
TABLA 2.19	Inversión.....	90
TABLA 2.20	Segmentación COAC.....	92
TABLA 2.21	Intervalos de segmentación.....	92
TABLA 2.22	Socios.....	93
TABLA 2.23	Proveedores.....	94
TABLA 2.24	Cooperativas de la ciudad de Latacunga.....	95
TABLA 2.25	Matriz FODA.....	100
TABLA 3.1	Macrosegmentación.....	102
TABLA 3.2	Microsegmentación.....	104

TABLA 3.3	Criterios respecto a administración de riesgo de crédito.....	112
TABLA 3.4	Aprobación por el consejo de administración.....	113
TABLA 3.5	Periodicidad de revisión de la planificación estratégica.....	114
TABLA 3.6	Participación del comité de riesgos en la planificación estratégica.....	115
TABLA 3.7	Difusión y comunicación del plan estratégico.....	116
TABLA 3.8	Informes de evaluación del cumplimiento del plan estratégico.....	117
TABLA 3.9	Beneficios de introducción de administración de riesgos.....	118
TABLA 3.10	Existencia de políticas estructuradas y documentadas.....	119
TABLA 3.11	Comunicación de políticas.....	120
TABLA 3.12	Participación del comité en definición de políticas.....	121
TABLA 3.13	Actualización y validación de políticas vigentes.....	122
TABLA 3.14	Existencia de límites de exposición en las políticas.....	123
TABLA 3.15	Periodicidad de revisión de los límites de exposición.....	124
TABLA 3.16	Sustento de la definición de los límites de exposición.....	125
TABLA 3.17	Existencia de una estructura organizacional formal.....	126
TABLA 3.18	Aprobación de la estructura organizacional.....	127
TABLA 3.19	Documentación de la estructura organizacional.....	128
TABLA 3.20	Cambios en estructura	129
TABLA 3.21	Participación del comité y unidad de riesgos en disposiciones.....	130
TABLA 3.22	Separación de funciones entre las áreas que toman el riesgo.....	131
TABLA 3.23	Manuales con respecto a la administración de crédito.....	132
TABLA 3.24	Desarrollo de los manuales de crédito.....	133
TABLA 3.25	Aspectos considerados para el desarrollo de los manuales de crédito.....	134
TABLA 3.26	Diagnóstico de riesgo de crédito previo a elaborar los manuales.....	135
TABLA 3.27	Aprobación del manual de riesgos.....	136
TABLA 3.28	Presentación de las recomendaciones.....	137
TABLA 3.29	Priorización de riesgos de crédito mediante metodologías...	138
TABLA 3.30	Metodologías utilizadas para priorizar los riesgos de crédito.	139
TABLA 3.31	Conocimiento de los principales generadores de riesgo.....	140
TABLA 3.32	Principales generadores de riesgo de crédito.....	141
TABLA 3.33	Metodologías utilizadas por la entidad.....	142
TABLA 3.34	Desarrollo de metodologías.....	143
TABLA 3.35	Participación de la unidad de riesgos en las metodologías...	144
TABLA 3.36	Existencia de informes de la SEPS.....	145

TABLA 3.37	Periodicidad de la presentación del informe a la SEPS.....	146
TABLA 3.38	Riesgos de crédito mencionados en el informe a la SEPS....	147
TABLA 3.39	Existencia de informes de calificadora de riesgos.....	148
TABLA 3.40	Existencia de informes de auditoría interna.....	149
TABLA 3.41	Periodicidad de la presentación del informe al consejo de administración.....	150
TABLA 3.42	Riesgos más importantes presentados en informes.....	151
TABLA 3.43	Exámenes de la implementación de riesgo de crédito.....	152
TABLA 3.44	Periodicidad de la presentación del informe.....	153
TABLA 3.45	Cumplimiento de políticas, procedimientos y requerimientos	154
TABLA 3.46	Periodicidad de las pruebas e informes.....	155
TABLA 3.47	Cumplimiento de las funciones del comité de riesgo.....	156
TABLA 3.48	Verificación del cumplimiento de las funciones.....	157
TABLA 3.49	Remisión mensual de informes a la SEPS.....	158
TABLA 3.50	Existencia de informes del comité de riesgo.....	159
TABLA 3.51	Existencia de informes de la unidad de riesgo.....	160
TABLA 3.52	Existencia de sistemas de reportes.....	161
TABLA 3.53	Distribución de los reportes.....	162
TABLA 3.54	Participación en el diseño de reportes.....	163
TABLA 3.55	Reportes propios de la unidad de riesgo.....	164
TABLA 3.56	Existencia sobre información de eventos.....	165
TABLA 3.57	Creación de base de datos.....	166
TABLA 3.58	Apertura de la cooperativa para prestar sus servicios.....	169
TABLA 3.59	Manejo del principio: Libre acceso y adhesión voluntaria.....	170
TABLA 3.60	Garantía de no existir barreras de membresía.....	171
TABLA 3.61	Respeto de los derechos de los asociados y equidad.....	172
TABLA 3.62	La asamblea como máxima expresión de la democracia.....	173
TABLA 3.63	Imagen del consejo de administración.....	174
TABLA 3.64	Representación del consejo por personas idóneas.....	175
TABLA 3.65	Idoneidad del gerente.....	176
TABLA 3.66	Rendición de cuentas del gerente.....	177
TABLA 3.67	Mecanismos de control y fiscalización adecuados.....	178
TABLA 3.68	Fiscalización interna para el cumplimiento de objetivos.....	179
TABLA 3.69	Conflictos de interés.....	181
TABLA 3.70	Claridad en estatutos y reglamentos.....	182
TABLA 3.71	Igualdad de condiciones para ser delegados o directivos.....	183
TABLA 3.72	Entrega de información permanente a los socios.....	184
TABLA 3.73	Rentabilidad económica como medio de fortalecimiento de los asociados.....	185
TABLA 3.74	Garantía de libre acceso y transparencia en la información..	186

TABLA 3.75	Transparencia en la gestión administrativa y técnica.....	187
TABLA 3.76	Estatuto claro de la autonomía e independencia de la cooperativa.....	188
TABLA 3.77	Contribuciones políticas.....	189
TABLA 3.78	Discusiones por motivos políticos, partidarios o religiosos....	190
TABLA 3.79	Educación para los miembros de la cooperativa.....	191
TABLA 3.80	Desarrollo de mecanismos que garantizan el acceso a la información.....	192
TABLA 3.81	Existencia de sistemas de información al público.....	193
TABLA 3.82	Asociación con otras cooperativas.....	194
TABLA 3.83	Participación en proyectos sociales.....	195
TABLA 3.84	Responsabilidad social cooperativa con la comunidad.....	196
TABLA 3.85	Respeto de los derechos de sus colaboradores, socios y personas.....	197
TABLA 3.86	Comprobación de hipótesis de la gestión de riesgos.....	201
TABLA 3.87	Conocimiento Balance Social.....	202
TABLA 3.88	Mejora en las buenas prácticas cooperativas.....	203
TABLA 3.89	Comprobación de hipótesis del Balance Social.....	203
TABLA 4.1	Clasificación de Actividades Económicas CIIU Rev. 4.0.....	205
TABLA 4.2	Clasificación destino del crédito COAC Sierra Centro.....	206
TABLA 4.3	Clasificación de deudor COAC Sierra Centro 2013.....	207
TABLA 4.4	Clasificación del plazo Sierra Centro año 2013.....	207
TABLA 4.5	Comparación de la clasificación de criterio contable.....	208
TABLA 4.6	Clasificación de criterio contable COAC Sierra Centro.....	208
TABLA 4.7	Montos de los créditos.....	210
TABLA 4.8	Tasas de interés por crédito.....	212
TABLA 4.9	Tasas de interés moratorio.....	212
TABLA 4.10	Calificación de riesgo de la cartera de crédito de consumo...	214
TABLA 4.11	Calificación de riesgo de la cartera de microcrédito.....	215
TABLA 4.12	Maduración de la cartera.....	216
TABLA 4.13	Índices Morosidad.....	218
TABLA 4.14	Descripción del proceso de concesión de crédito.....	223
TABLA 4.15	Micro flujo entrevista inicial.....	224
TABLA 4.16	Micro flujo de entrega o comunicación de requisitos.....	225
TABLA 4.17	Micro flujo entrega y llenado de solicitudes de crédito.....	226
TABLA 4.18	Micro flujo recepción de requisitos de crédito.....	227
TABLA 4.19	Micro flujo verificación de datos.....	228
TABLA 4.20	Micro flujo inspección domiciliaria y confirmación telefónica..	229
TABLA 4.21	Micro flujo inspección domiciliaria.....	230
TABLA 4.22	Micro flujo confirmación telefónica.....	231

TABLA 4.23	Micro flujo ingreso de la información del socio al sistema....	232
TABLA 4.24	Micro flujo recomendaciones del asesor de crédito.....	233
TABLA 4.25	Micro flujo reunión del Comité de Crédito.....	234
TABLA 4.26	Micro flujo planificación del desembolso, acreditación y legalización del pagaré.....	235
TABLA 4.27	Descripción del proceso de cobranza.....	238
TABLA 4.28	Micro flujo notificación del pago próximo a vencer.....	239
TABLA 4.29	Micro flujo seguimiento de los créditos entregados.....	240
TABLA 4.30	Micro flujo actividades preliminares a la visita domiciliaria....	241
TABLA 4.31	Micro flujo reestructuración de crédito.....	242
TABLA 4.32	Micro flujo secuestro de bienes.....	243
TABLA 4.33	Micro flujo recuperación de crédito.....	244
TABLA 4.34	Aplicación de las 5C's de crédito.....	245
TABLA 4.35	Políticas de crédito.....	246
TABLA 4.36	Calidad de activos.....	249
TABLA 4.37	Calificación de los socios.....	255
TABLA 4.38	Estratificación social.....	255
TABLA 4.39	Descripción de parámetros y ponderación.....	256
TABLA 4.40	Toma de decisiones en base al Scoring de Crédito.....	261
TABLA 4.41	Evaluación llamadas telefónicas.....	263
TABLA 4.42	Flujograma propuesto concesión de crédito.....	266
TABLA 4.43	Flujograma propuesto cobranza de crédito.....	268
TABLA 4.44	Manual de Funciones Comité de Administración.....	275
TABLA 4.45	Manual de funciones unidad de administración integral de riesgos.....	277
TABLA 4.46	Manual de funciones analista de riesgo crediticio.....	279
TABLA 4.47	Manual de funciones de asistente de riesgo crediticio.....	281
TABLA 4.48	Listado de Calificadoras de Riesgo del Ecuador.....	283
TABLA 5.1	Principios y dimensiones del Balance Social.....	294
TABLA 5.2	Indicadores cualitativos: Membresía Abierta y Voluntaria....	309
TABLA 5.3	Fórmulas Membresía Abierta y Voluntaria.....	310
TABLA 5.4	Indicadores cualitativos: Control democrático de sus miembros.....	313
TABLA 5.5	Fórmulas Control democrático de sus miembros.....	316
TABLA 5.6	Indicadores cualitativos: Participación económica de los socios.....	320
TABLA 5.7	Fórmulas Participación económica de los socios.....	321
TABLA 5.8	Indicadores cualitativos: Autonomía e Independencia.....	323
TABLA 5.9	Fórmulas Autonomía e Independencia.....	324
TABLA 5.10	Indicadores cuantitativos: Educación, capacitación e	

	información.....	326
TABLA 5.11	Fórmulas Autonomía e Independencia.....	327
TABLA 5.12	Indicadores cuantitativos: Cooperación entre cooperativas...	330
TABLA 5.13	Fórmulas Autonomía e Independencia.....	331
TABLA 5.14	Indicador cualitativo: Preocupación por la comunidad.....	333
TABLA 5.15	Fórmulas Autonomía e Independencia.....	334
TABLA 5.16	Ponderación.....	335
TABLA 5.17	Rangos.....	335
TABLA 5.18	Indicadores cualitativos: Membresía abierta y voluntaria.....	346
TABLA 5.19	Indicadores cualitativos: Control democrático por los miembros.....	347
TABLA 5.20	Indicadores cualitativos: Participación económica de los socios.....	348
TABLA 5.21	Indicadores cualitativos: Autonomía e independencia.....	350
TABLA 5.22	Indicadores cualitativos: Educación capacitación e información.....	350
TABLA 5.23	Indicadores cualitativos: Cooperación entre cooperativas....	351
TABLA 5.24	Indicadores cualitativos: Preocupación por la comunidad....	352

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1.1	Árbol de problema de Administración de Riesgo de Crédito..	4
FIGURA 1.2	Árbol de problema del Balance Social.....	5
FIGURA 2.1	PIB.....	67
FIGURA 2.2	PIB per cápita.....	69
FIGURA 2.3	Inflación.....	70
FIGURA 2.4	Tasa activa y pasiva.....	72
FIGURA 2.5	Tasas de interés.....	75
FIGURA 2.6	Migración.....	77
FIGURA 2.7	Remesas trimestrales.....	78
FIGURA 2.8	Inmigración.....	79
FIGURA 2.9	Evolución de la Pobreza Nacional.....	80
FIGURA 2.10	Desempleo.....	81
FIGURA 2.11	Subempleo.....	82
FIGURA 2.12	Ocupación plena.....	83
FIGURA 2.13	Necesidades básicas insatisfechas.....	84
FIGURA 2.14	Acceso a internet.....	86
FIGURA 2.15	Posesión de computadoras.....	87
FIGURA 2.16	Tenencia de línea telefónica.....	88
FIGURA 2.17	Problemas ambientales.....	89
FIGURA 2.18	Reciclaje.....	90
FIGURA 2.19	Inversión.....	91
FIGURA 2.20	Socios.....	94
FIGURA 3.1	Criterios respecto a administración de riesgo de crédito.....	112
FIGURA 3.2	Aprobación por el consejo de administración.....	113
FIGURA 3.3	Periodicidad de revisión de la planificación estratégica.....	114
FIGURA 3.4	Participación del comité de riesgos en la planificación estratégica.....	115
FIGURA 3.5	Difusión y comunicación del plan estratégico.....	116
FIGURA 3.6	Informes de evaluación del cumplimiento del plan estratégico.....	117
FIGURA 3.7	Beneficios de introducción de administración de riesgos.....	118
FIGURA 3.8	Existencia de políticas estructuradas y documentadas.....	119
FIGURA 3.9	Comunicación de políticas.....	120
FIGURA 3.10	Participación del comité en definición de políticas.....	121
FIGURA 3.11	Actualización y validación de políticas vigentes.....	122
FIGURA 3.12	Existencia de límites de exposición en las políticas.....	123
FIGURA 3.13	Periodicidad de revisión de los límites de exposición.....	124
FIGURA 3.14	Sustento de la definición de los límites de exposición.....	125
FIGURA 3.15	Existencia de una estructura organizacional formal.....	126

FIGURA 3.16	Aprobación de la estructura organizacional.....	127
FIGURA 3.17	Documentación de la estructura organizacional.....	128
FIGURA 3.18	Cambios en estructura	129
FIGURA 3.19	Participación del comité y unidad de riesgos en disposiciones.....	130
FIGURA 3.20	Separación de funciones entre las áreas que toman el riesgo.....	131
FIGURA 3.21	Manuales con respecto a la administración de crédito.....	132
FIGURA 3.22	Desarrollo de los manuales de crédito.....	133
FIGURA 3.23	Aspectos considerados para el desarrollo de los manuales de crédito.....	134
FIGURA 3.24	Diagnóstico de riesgo de crédito previo a elaborar los manuales.....	135
FIGURA 3.25	Aprobación del manual de riesgos.....	136
FIGURA 3.26	Presentación de las recomendaciones.....	137
FIGURA 3.27	Priorización de riesgos de crédito mediante metodologías...	138
FIGURA 3.28	Metodologías utilizadas para priorizar los riesgos de crédito.	139
FIGURA 3.29	Conocimiento de los principales generadores de riesgo.....	140
FIGURA 3.30	Principales generadores de riesgo de crédito.....	141
FIGURA 3.31	Metodologías utilizadas por la entidad.....	142
FIGURA 3.32	Desarrollo de metodologías.....	143
FIGURA 3.33	Participación de la unidad de riesgos en las metodologías...	144
FIGURA 3.34	Existencia de informes de la SEPS.....	145
FIGURA 3.35	Periodicidad de la presentación del informe a la SEPS.....	146
FIGURA 3.36	Riesgos de crédito mencionados en el informe a la SEPS....	147
FIGURA 3.37	Existencia de informes de calificador de riesgos.....	148
FIGURA 3.38	Existencia de informes de auditoría interna.....	149
FIGURA 3.39	Periodicidad de la presentación del informe al consejo de administración.....	150
FIGURA 3.40	Riesgos más importantes presentados en informes.....	151
FIGURA 3.41	Exámenes de la implementación de riesgo de crédito.....	152
FIGURA 3.42	Periodicidad de la presentación del informe.....	153
FIGURA 3.43	Cumplimiento de políticas, procedimientos y requerimientos	154
FIGURA 3.44	Periodicidad de las pruebas e informes.....	155
FIGURA 3.45	Cumplimiento de las funciones del comité de riesgo.....	156
FIGURA 3.46	Verificación del cumplimiento de las funciones.....	157
FIGURA 3.47	Remisión mensual de informes a la SEPS.....	158
FIGURA 3.48	Existencia de informes del comité de riesgo.....	159
FIGURA 3.49	Existencia de informes de la unidad de riesgo.....	160
FIGURA 3.50	Existencia de sistemas de reportes.....	161

FIGURA 3.51	Distribución de los reportes.....	162
FIGURA 3.52	Participación en el diseño de reportes.....	163
FIGURA 3.53	Reportes propios de la unidad de riesgo.....	164
FIGURA 3.54	Existencia sobre información de eventos.....	165
FIGURA 3.55	Creación de base de datos.....	166
FIGURA 3.56	Apertura de la cooperativa para prestar sus servicios.....	169
FIGURA 3.57	Manejo del principio: Libre acceso y adhesión voluntaria.....	170
FIGURA 3.58	Garantía de no existir barreras de membresía.....	171
FIGURA 3.59	Respeto de los derechos de los asociados y equidad.....	172
FIGURA 3.60	La asamblea como máxima expresión de la democracia.....	173
FIGURA 3.61	Imagen del consejo de administración.....	174
FIGURA 3.62	Representación del consejo por personas idóneas.....	175
FIGURA 3.63	Idoneidad del gerente.....	176
FIGURA 3.64	Rendición de cuentas del gerente.....	177
FIGURA 3.65	Mecanismos de control y fiscalización adecuados.....	178
FIGURA 3.66	Fiscalización interna para el cumplimiento de objetivos.....	180
FIGURA 3.67	Mecanismos para resolver conflictos de interés.....	181
FIGURA 3.68	Claridad en estatutos y reglamentos.....	182
FIGURA 3.69	Igualdad de condiciones para ser delegados o directivos.....	183
FIGURA 3.70	Entrega de información permanente a los socios.....	184
FIGURA 3.71	Rentabilidad económica como medio de fortalecimiento de los asociados.....	185
FIGURA 3.72	Garantía de libre acceso y transparencia en la información..	186
FIGURA 3.73	Transparencia en la gestión administrativa y técnica.....	187
FIGURA 3.74	Estatuto claro de la autonomía e independencia de la cooperativa.....	188
FIGURA 3.75	Contribuciones políticas.....	189
FIGURA 3.76	Discusiones por motivos políticos, partidarios o religiosos....	190
FIGURA 3.77	Educación para los miembros de la cooperativa.....	191
FIGURA 3.78	Desarrollo de mecanismos que garantizan el acceso a la información.....	192
FIGURA 3.79	Existencia de sistemas de información al público.....	194
FIGURA 3.80	Asociación con otras cooperativas.....	195
FIGURA 3.81	Participación en proyectos sociales.....	196
FIGURA 3.82	Responsabilidad social cooperativa con la comunidad.....	197
FIGURA 3.83	Respeto de los derechos de sus colaboradores, socios y personas.....	198
FIGURA 3.84	Conocimiento Balance Social.....	202
FIGURA 3.85	Mejora en las buenas prácticas cooperativas.....	203
FIGURA 4.1	Calificación de riesgo de la cartera de crédito de consumo...	214

FIGURA 4.2	Calificación de riesgo de la cartera de microcrédito.....	215
FIGURA 4.3	Maduración de la cartera.....	217
FIGURA 4.4	Organigrama estructural COAC Sierra Centro vigente.....	271
FIGURA 4.5	Organigrama estructural COAC Sierra Centro propuesto.....	273
FIGURA 4.6	Organigrama estructural Comité de Administración Integral de Riesgos.....	274
FIGURA 5.1	Portada de revista del Balance Social propuesto.....	298
FIGURA 5.2	Contenido de la revista.....	299
FIGURA 5.3	Reseña histórica de la cooperativa.....	300
FIGURA 5.4	Misión y visión de la cooperativa.....	301
FIGURA 5.5	Objetivos corporativos.....	302
FIGURA 5.6	Principios cooperativos y valores corporativos.....	303
FIGURA 5.7	Organigrama estructural.....	304
FIGURA 5.8	Miembros de los consejos.....	305
FIGURA 5.9	Representantes de la asamblea.....	306
FIGURA 5.10	Ubicación – Stakeholders.....	307
FIGURA 5.11	Primer principio.....	308
FIGURA 5.12	Segundo principio.....	312
FIGURA 5.13	Tercer principio.....	319
FIGURA 5.14	Cuarto principio.....	322
FIGURA 5.15	Quinto principio.....	325
FIGURA 5.16	Sexto principio.....	329
FIGURA 5.17	Séptimo principio.....	332
FIGURA 5.18	Informe social.....	337

ÍNDICE DE FÓRMULAS

FÓRMULA 1.1	Ratio de solvencia.....	16
FÓRMULA 1.2	Ratio de endeudamiento.....	16
FÓRMULA 1.3	Solvencia.....	25
FÓRMULA 1.4	Liquidez.....	25
FÓRMULA 1.5	Capital de trabajo.....	26
FÓRMULA 1.6	Endeudamiento.....	26
FÓRMULA 1.7	Propiedad.....	26
FÓRMULA 1.8	Sobre el patrimonio neto.....	27
FÓRMULA 1.9	Sobre la inversión.....	27
FÓRMULA 1.10	Inversión.....	27
FÓRMULA 1.11	Efectivo.....	28
FÓRMULA 1.12	Rotación de efectivo.....	28
FÓRMULA 1.13	Cuentas por cobrar.....	28
FÓRMULA 1.14	Rotación de cuentas por cobrar.....	28
FÓRMULA 1.15	Materiales.....	28
FÓRMULA 1.16	Rotación de materiales.....	28
FÓRMULA 4.1	Morosidad bruta total.....	218
FÓRMULA 4.2	Morosidad car. Consumo.....	218
FÓRMULA 4.3	Morosidad cartera microem.	218
FÓRMULA 4.4	Cobertura de la cartera improductiva.....	218
FÓRMULA 4.5	Cobertura de la cartera (improductiva) consumo.....	219
FÓRMULA 4.6	Cobertura de la cartera (improductiva) microcrédito.....	219
FÓRMULA 4.7	Activos improductivos netos.....	249
FÓRMULA 4.8	Activos productivos.....	249
FÓRMULA 4.9	Activos productivos-Pasivos con costos.....	249
FÓRMULA 4.10	Evaluación de llamadas telefónicas.....	263
FÓRMULA 4.11	Ratio de Solvencia.....	264
FÓRMULA 4.12	Ratio de Endeudamiento.....	264
FÓRMULA 5.1	Ingreso de socios.....	310
FÓRMULA 5.2	Socios con crédito vigente.....	310
FÓRMULA 5.3	Socios ahorristas.....	310
FÓRMULA 5.4	Socios ahorristas menores de edad.....	310
FÓRMULA 5.5	Socios con ingresos inferiores a la canasta básica.....	310
FÓRMULA 5.6	Total egresos socios.....	310
FÓRMULA 5.7	Egreso voluntario de socios.....	310
FÓRMULA 5.8	Exclusión.....	310
FÓRMULA 5.9	Fallecimiento.....	310
FÓRMULA 5.10	Socio sector rural.....	311
FÓRMULA 5.11	Socios sector urbano.....	311

FÓRMULA 5.12	Mujeres asociadas.....	311
FÓRMULA 5.13	Crédito mujeres.....	311
FÓRMULA 5.14	Socios miembros de la Asamblea General de Socios.....	316
FÓRMULA 5.15	Asistencia a asambleas ordinarias.....	316
FÓRMULA 5.16	Asistencia a asambleas extraordinarias.....	316
FÓRMULA 5.17	Socios que sufragaron en elección de representantes.....	316
FÓRMULA 5.18	Socios miembros del Consejo de Administración.....	316
FÓRMULA 5.19	Asistencia a reuniones del Consejo de Administración.....	316
FÓRMULA 5.20	Socios miembros del Consejo de Vigilancia.....	316
FÓRMULA 5.21	Asistencia a reuniones del Consejo de Vigilancia.....	316
FÓRMULA 5.22	Mujeres en Asambleas.....	316
FÓRMULA 5.23	Hombres en Asambleas.....	316
FÓRMULA 5.24	Mujeres en el Consejo de Administración.....	317
FÓRMULA 5.25	Hombres en el Consejo de Administración.....	317
FÓRMULA 5.26	Mujeres en el Consejo de Vigilancia.....	317
FÓRMULA 5.27	Hombres en el Consejo de Vigilancia.....	317
FÓRMULA 5.28	Miembros de la asamblea con estudios primarios.....	317
FÓRMULA 5.29	Miembros de la asamblea con estudios secundarios.....	317
FÓRMULA 5.30	Miembros de la asamblea con estudios universitarios.....	317
FÓRMULA 5.31	Miembros del consejo de administración con estudios primario.....	317
FÓRMULA 5.32	Miembros del consejo de administración con estudios secundarios.....	317
FÓRMULA 5.33	Miembros del consejo de administración con estudios universitarios.....	317
FÓRMULA 5.34	Miembros del consejo de vigilancia con estudios primarios.....	317
FÓRMULA 5.35	Miembros del consejo de vigilancia con estudios secundarios.....	317
FÓRMULA 5.36	Miembros del consejo de vigilancia con estudios universitarios.....	318
FÓRMULA 5.37	Miembros de la Asamblea con capacitación cooperativa.....	318
FÓRMULA 5.38	Miembros del Consejo de Administración con capacitación cooperativa.....	318
FÓRMULA 5.39	Miembros del Consejo de Vigilancia con capacitación cooperativa.....	318
FÓRMULA 5.40	Remuneración depósitos.....	321
FÓRMULA 5.41	Remuneración préstamos.....	321
FÓRMULA 5.42	Promedio transacciones socios.....	321

FÓRMULA 5.43	Servicios sociales socios.....	321
FÓRMULA 5.44	Servicios sociales trabajadores.....	321
FÓRMULA 5.45	Seguridad e higiene en el trabajo.....	321
FÓRMULA 5.46	Trabajadores accidentados.....	321
FÓRMULA 5.47	Informes presentados a organismos de control.....	324
FÓRMULA 5.48	Consultas respondidas por organismos de control.....	324
FÓRMULA 5.49	Auditorías realizadas por organismos de control.....	324
FÓRMULA 5.50	Requerimientos respondidos.....	324
FÓRMULA 5.51	Impuesto al Valor Agregado.....	324
FÓRMULA 5.52	Impuesto a la Renta.....	324
FÓRMULA 5.53	Otros impuestos.....	324
FÓRMULA 5.54	Número de capacitaciones programados por la cooperativa.....	327
FÓRMULA 5.55	Presupuesto educación.....	327
FÓRMULA 5.56	Asistencia a capacitaciones.....	327
FÓRMULA 5.57	Número de horas capacitadas.....	327
FÓRMULA 5.58	Número de capacitaciones programados por la cooperativa.....	327
FÓRMULA 5.59	Presupuesto educación.....	327
FÓRMULA 5.60	Asistencia a capacitaciones.....	327
FÓRMULA 5.61	Número de horas capacitadas.....	327
FÓRMULA 5.62	Número de capacitaciones programados por la cooperativa.....	327
FÓRMULA 5.63	Presupuesto educación.....	328
FÓRMULA 5.64	Asistencia a capacitaciones.....	328
FÓRMULA 5.65	Número de horas capacitadas.....	328
FÓRMULA 5.66	Número de medios de comunicación internos.....	328
FÓRMULA 5.67	Inversión para medios de comunicación internos.....	328
FÓRMULA 5.68	Préstamo otorgados a cooperativas.....	331
FÓRMULA 5.69	Préstamos recibidos de cooperativas.....	331
FÓRMULA 5.70	Alianzas con otras COAC.....	331
FÓRMULA 5.71	Eventos en alianza con otras COAC.....	331
FÓRMULA 5.72	Participación con federaciones.....	331
FÓRMULA 5.73	Programas académicos de las Asociaciones.....	331
FÓRMULA 5.74	Programas académicos con Federaciones.....	331
FÓRMULA 5.75	Número de personal con capacidades especiales.....	334
FÓRMULA 5.76	Número de pasantes permitidos por la COAC.....	334
FÓRMULA 5.77	Seguros médicos para los socios y su familia.....	334
FÓRMULA 5.78	Eventos programados para el cuidado del medio ambiente.....	334

FÓRMULA 5.79	Inversión para eventos ecológicos.....	334
FÓRMULA 5.80	Número de campañas de reciclaje.....	334
FÓRMULA 5.81	Indicador cualitativo.....	336

RESUMEN

La presente investigación pretende determinar la incidencia que tiene el riesgo crediticio con el balance social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro; siendo posible así evaluar el riesgo que tiene la cooperativa de otorgar créditos que no le permitan cumplir con su responsabilidad social y con los principios de cooperativismo, con lo cual se abre la posibilidad de realizar una autoevaluación al interior de la cooperativa. Nuestra investigación consta de seis capítulos, en el primer capítulo se desarrollarán las generalidades y antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro, con un enfoque de fundamentación teórica, revisión del marco conceptual y marco legal; en el segundo capítulo se realizará un análisis situacional de la cooperativa en cuanto a factores macro y micro económicos, en el tercer capítulo se efectuará un análisis de investigación cuantitativa, a través del análisis de macro y micro segmentación, además del diseño de las encuestas y su respectivo análisis e interpretación la misma que nos permitirá comprobar la hipótesis planteada. En el cuarto y quinto capítulo se elaborará el análisis y propuesta de gestión de riesgo de crédito y de balance social respectivamente. Finalmente en el sexto capítulo se emitirán conclusiones y recomendaciones sobre la investigación.

PALABRAS CLAVE:

- **INGENIERÍA FINANCIERA**
- **CRÉDITOS FINANCIEROS**
- **RIESGOS CREDITICIOS**
- **ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**
- **COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO**

ABSTRACT

This research aims to determine the incidence of the credit risk with the social balance in the Savings and Credit Cooperative Central highlands; to allow it to assess the risk of having the cooperative lending not be allowed to fulfill its social responsibility and the principles of cooperatives, whereby the possibility of a self-assessment within the cooperative opens. Our research consists of six chapters, the first chapter an overview and history of the Savings and Credit Cooperative Sierra Center, with a focus on theoretical foundation, conceptual framework and review of the legal framework will be developed; in the second chapter a situational analysis of the cooperative will be performed in terms of macro and micro economic factors, in the third chapter analyzes quantitative research will be conducted through the analysis of macro and micro segmentation, plus the design of surveys and their analysis and interpretation it will allow us to test the hypothesis. In the fourth and fifth chapter the analysis and proposal of credit risk management and social balance will be developed respectively. Finally, in the sixth chapter conclusions and recommendations will be issued research

KEYWORDS:

- **FINANCIAL ENGINEERING**
- **FINANCIAL CREDITS**
- **CREDIT RISKS**
- **POPULAR AND SOLIDARITY ECONOMY**
- **CREDIT UNIONS**

CAPÍTULO I GENERALIDADES

1.1. Tema

Administración de Riesgo de Crédito y la incidencia en el Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro de la ciudad de Latacunga.

1.2. Antecedentes

Según (Fernández Lorenzo, Geba, Montes, & Schaposnik, 1998) en su libro Balance Social Cooperativo Integral menciona que en Estados Unidos durante la década de los 60 surge el Balance Social como una herramienta utilizada por los empresarios para informar sobre su participación en el medio social. Por otro lado en Europa los aportes sobre este tema fueron significativos ya que en Inglaterra se desarrolló la Auditoría Social, la cual examina la eficiencia social de la empresa; en Francia se dio un aporte muy valioso en los años de 1965 y 1974, dando como resultado la aprobación de una ley que exige a las empresas pequeñas y medianas la elaboración de un balance social anual referente a la situación social y a las condiciones de trabajo. España, Noruega, Alemania, Bélgica y Portugal no fueron la excepción.

Mientras que en Latinoamérica también existen los aportes colombianos y brasileros sobre el Balance Social; sin embargo Argentina ha sido un país que ha contribuido con un atractivo desarrollo teórico el cual tiene una implementación muy escasa ya que ha sido considerado como asistemático. Cabe mencionar las significativas contribuciones de autores como William L. Chapman, el Dr. Dante Cracogna, Gerardo Martínez y Alberto Bialakowsky.

1.3. Planteamiento del problema

La creación de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en el Ecuador dio como resultado una vinculación entre el balance y la responsabilidad enfocados al aspecto social, su aplicación a las cooperativas ha sido un aspecto relegado, que al momento se impone como una asignatura pendiente para el movimiento cooperativo en general y como un desafío para la gestión de cada cooperativa en particular. Por lo tanto, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro, deberá acogerse a varias disposiciones generales, en donde se establece incorporar en sus informes de gestión el Balance Social, mediante el cual se certificará el grado de cumplimiento de los principios cooperativos y objetivos sociales en un determinado periodo.

Sin embargo, las disputas sociales no son nuevas para el cooperativismo porque son parte de sus principios y de su propia identidad como organización social, pues las actividades que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro están basadas sobre todo en brindar un buen servicio a sus asociados, satisfaciendo sus necesidades económicas sociales y culturales proporcionando un bienestar a sus asociados.

No obstante, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro también aspira el éxito económico, poniendo énfasis en su actividad crediticia, la cual constituye el activo de mayor ingreso dentro de la cooperativa, por lo tanto es primordial que pueda asegurarse que los créditos concedidos sean recuperados completamente, por ello, es necesario que se realice un análisis del riesgo de crédito, sin olvidar las acciones sociales que demandan su propia naturaleza, así como también sus objetivos y principios, es por esto que nace la importancia de establecer un equilibrio entre lo económico y lo social; dado que, para reflejar los resultados económicos está el balance contable, pero para reflejar los resultados de las acciones sociales se requerirá de un balance social.

Por otro lado es difícil poder lograr este equilibrio, ya que son conceptos abstractos, y por lo tanto será necesario desintegrar y dimensionar esos contenidos y posteriormente transformarlos a indicadores, con lo cual será posible establecer cocientes o ratios para poder realizar una medición. De esta manera las cooperativas obtendrán su responsabilidad social, con lo cual podrán adoptar una serie de decisiones que permitan mejorar la sociedad que los rodea.

Al poder analizar el riesgo crediticio y la incidencia de este en el balance social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro, ésta contaría con una herramienta de apoyo directa para la sistematización de los factores de análisis crediticio y la gestión cooperativa, pues hace fuerte hincapié en la detección de aspectos débiles que deben ser analizados desde su origen para posteriormente ser corregidos, por otro lado también será posible la determinación de fortalezas que pueden trabajarse para ser potenciadas y aprovechadas al máximo. Esto incorpora a la cooperativa en un proceso de mejora continua, en pos de un mayor compromiso e involucramiento social.

1.3.1. Árbol de Problemas de Administración de Riesgo de Crédito

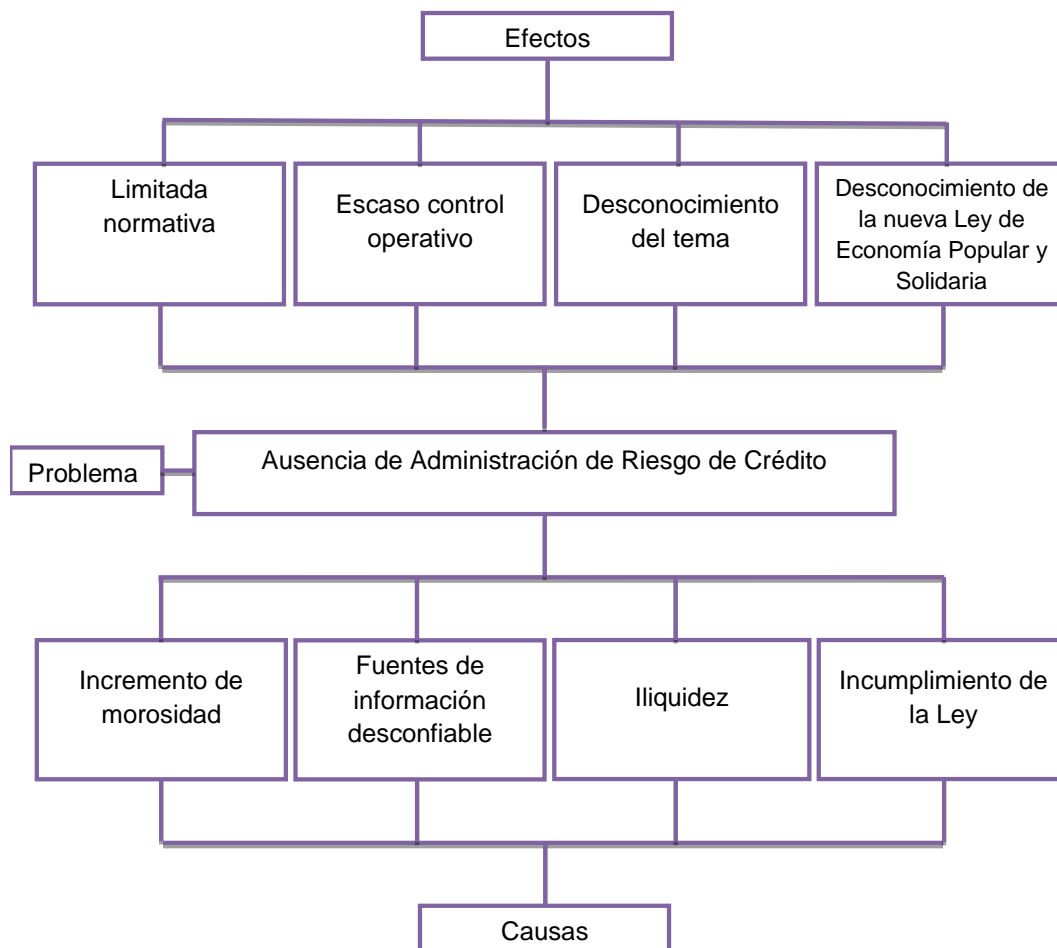


Figura N° 1.1. Árbol de problema de Administración de Riesgo de Crédito

1.3.2. Árbol de Problemas del Balance Social

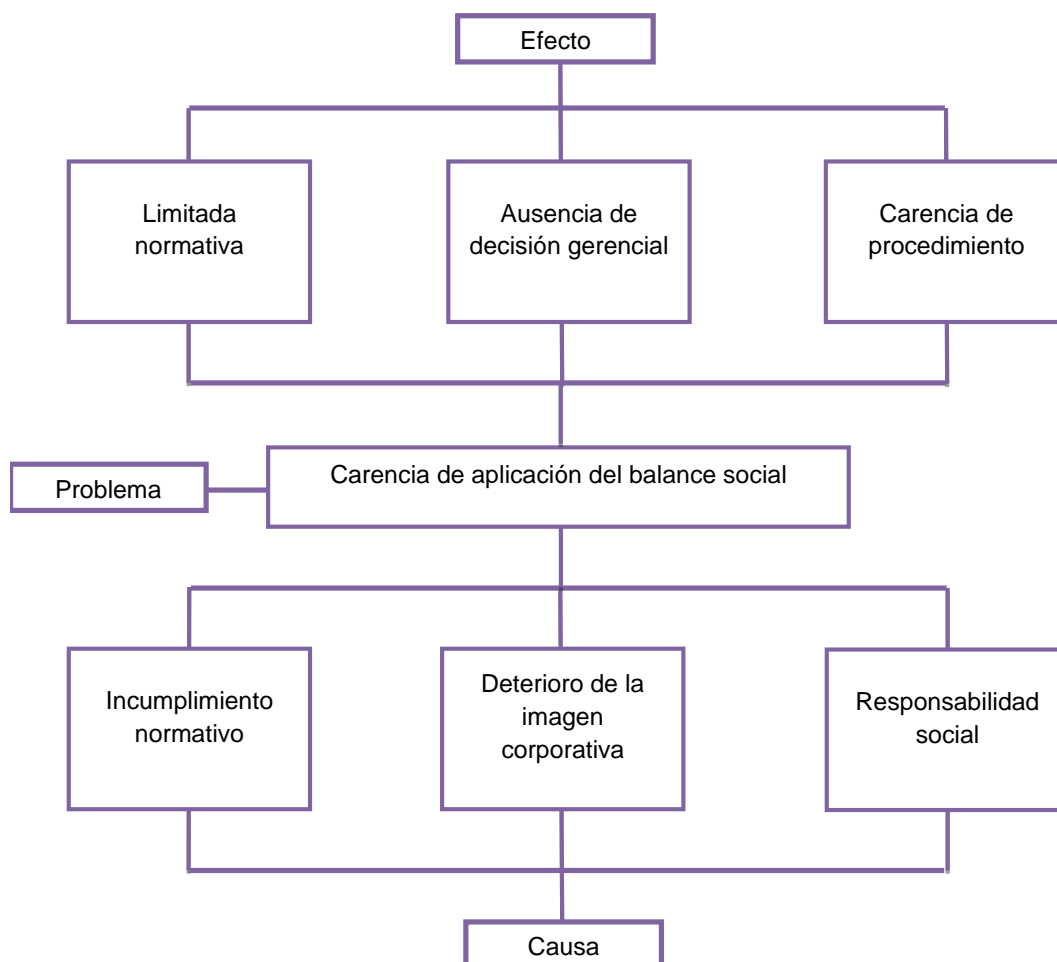


Figura Nº 1.2 Árbol de problema del Balance Social

1.4. Justificación e importancia

1.4.1 Justificación

Actualmente, en el Ecuador se están dando algunos cambios en lo referente al manejo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, debido a que se ha establecido un nuevo modelo económico en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, la cual fue aprobada en el año 2011 y su respectivo reglamento. En estos documentos se establece que las cooperativas de ahorro y crédito pasarán a ser regidas por una Junta de Regulación y controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria lo que permitirá potenciar sus capacidades; además según la Segunda Resolución emitida por las mismas, se dispone que se incorpore el balance social en sus informes de gestión, resaltando la preservación de la identidad cooperativa, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural.

Por otro lado, dentro de las funciones y actividades esenciales de las cooperativas de ahorro y crédito está el otorgamiento de créditos, hacia los diferentes sectores económicos del país, para lo cual es fundamental que exista un cuidadoso proceso de concesión de créditos, administración y seguimiento de los mismos, mediante el análisis de diversos factores ya sean de naturaleza financiera, económica y humana; siendo posible también un análisis de determinados aspectos del Balance Social, con lo cual sería factible evidenciar ciertas debilidades o fortalezas que pudieron haber sido pasadas por alto.

Por este motivo nuestra investigación pretende determinar la incidencia que tiene el riesgo crediticio con el balance social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro; siendo posible así evaluar el riesgo que tiene la cooperativa de otorgar créditos que no le permitan cumplir con su responsabilidad social y con los principios de cooperativismo, con lo cual se

abre la posibilidad de realizar una autoevaluación al interior de la cooperativa.

Es por ello que la presente investigación ofrecería ciertas ventajas, dado que ayuda a la identificación de factores primordiales para el análisis de riesgo crediticio, así como también la planificación, presupuestación y control social, a la vez se brindaría la posibilidad de evaluar el logro de los objetivos de la cooperativa en relación al tema del cumplimiento de su responsabilidad social. Por otra parte, el análisis de riesgo crediticio y su incidencia en el balance social reúne aquellos aspectos susceptibles de registrar, además de ordenar la información incrementando la credibilidad y ofreciendo una imagen más sólida del perfil cooperativo al integrar el reporte económico con el social.

1.4.2 Importancia

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el transcurso del tiempo, han logrado obtener gran importancia en nuestro país, ya que han permitido que exista un crecimiento sostenido dentro de nuestra economía, por lo que según datos del INEC (2010) actualmente representan el 19,3% del cooperativismo nacional y aproximadamente agrupan a 3,5 millones de socios que manejan alrededor de 3,000 millones de dólares al año, es por ello necesario medir los beneficios económicos que las cooperativas de ahorro y crédito entregan a sus socios mediante la aplicación de indicadores que nos permitan evaluar el cumplimiento de sus principios y la participación social que cada una de ellas tiene.

Mediante la presente investigación se mostrará un Modelo del Balance Social que las cooperativas de ahorro y crédito podrán adoptar para la presentación de su informe de gestión, facilitando así el desarrollo del mismo y rigiéndose a los lineamientos que se establecen en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

1.5. Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Cuantificar el riesgo de crédito y establecer la incidencia en el balance social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro de la ciudad de Latacunga.

1.5.2 Objetivos específicos

- Analizar la situación de la Cooperativas de Ahorro y Crédito “Sierra Centro” de la ciudad de Latacunga, con enfoque del macroentorno y microentorno.
- Desarrollar un análisis de investigación cuantitativa sobre la Gestión de Riesgo Crediticio y el Balance Social y así determinar su importancia dentro del sector cooperativo financiero.
- Realizar la propuesta de la gestión de riesgo para ser aplicado dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro” de la ciudad de Latacunga.
- Realizar la propuesta del balance social para ser aplicado dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro” de la ciudad de Latacunga.

1.6. Hipótesis y operacionalización de variables

1.6.1 Hipótesis

a. Hipótesis 1: Riesgo de crédito

Ho (Hipótesis Nula): El análisis de gestión de riesgo crediticio no disminuye la variación de la morosidad cartera en al menos 5 puntos porcentuales.

H1 (Hipótesis Alternativa): El análisis de gestión de riesgo crediticio disminuye la variación de la morosidad de la cartera en al menos 5 puntos porcentuales.

b. Hipótesis 2: Balance Social

H₀ (Hipótesis Nula): El balance social no mejora las percepciones de buenas prácticas cooperativistas en un 50%.

H1 (Hipótesis Alternativa): El balance social si mejora las percepciones de buenas prácticas cooperativistas en un 50%.

1.6.2 Operacionalización de variables

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tema: Administración de Riesgo de Crédito y la incidencia en el Balance Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro de la ciudad de Latacunga.

Variable Nominal: Balance Social - Riesgo de crédito

Tabla N° 1.1

Operacionalización de variables

OBJETIVO ESPECÍFICOS	VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
Analizar la situación de la Cooperativas de Ahorro y Crédito "Sierra Centro" de la ciudad de Latacunga, con enfoque del macroentorno y microentorno.	RIESGO DE CRÉDITO	Según (Reyes Hiedra, 2012, pág. 219) Posibilidad de incurrir en pérdidas como consecuencia del incumplimiento por parte del deudor de sus obligaciones en las operaciones de intermediación crediticia y el más grave de los incumplimientos es el impago	5 C's del Crédito	Carácter
Desarrollar un análisis de investigación cuantitativa sobre la Gestión de Riesgo Crediticio y el Balance Social y así determinar su importancia dentro del sector cooperativo financiero.				Capital
	Capacidad de pago			
Condiciones				

CONTINÚA →

OBJETIVO ESPECÍFICOS	VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
Realizar la propuesta de la gestión de riesgo para ser aplicado dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sierra Centro" de la ciudad de Latacunga.				Colateral
Realizar la propuesta del balance social para ser aplicado dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sierra Centro" de la ciudad de Latacunga.	BALANCE SOCIAL	Según la (Ley de Economía Popular y Solidaria Segunda Disposición General - RO 444-10-05-2011, 2011) Instrumento que acredita el nivel de cumplimiento de los principios y sus objetivos sociales, en cuanto a la preservación de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural.	Principios Cooperativos	Asociación voluntaria y abierta Control democrático por los socios Participación económica de los socios Autonomía e independencia Educación, capacitación e información Cooperación entre cooperativas Preocupación por la comunidad

1.7. Fundamentación teórica

De acuerdo con (Reyes Hiedra, 2012):

La actividad crediticia es una de las más representativas de la industria bancaria, la cual abarca varios riesgos, pero también proporciona grandes beneficios. Sin duda alguna, cuando una institución financiera otorga un crédito ésta operación está expuesta a un mayor riesgo de pérdidas, como consecuencia de que el deudor no cumpla con las obligaciones contraídas, ya sea mediante el impago o el pago parcial, a lo cual se le denomina riesgo de crédito.

El riesgo de crédito varía ante factores macro y microeconómicos es por ello que se divide en dos tipos los cuales son: el riesgo de insolvencia y el riesgo país. El primero se origina como consecuencia de la situación económica financiera del deudor y de la capacidad de incumplimiento del pago de sus obligaciones; por otro lado tenemos el riesgo país, el cual es estimulado por el grado de solvencia e insolvencia del total de contrapartidas que pertenecen a un Estado.

Por lo tanto una gestión de riesgo de crédito permite obtener una rentabilidad acorde al grado de riesgo adquirido, conservando a su vez un capital adecuado.

Introducción básica a las operaciones crediticias

Según (Pérez Ramírez, 2009) plantea que la actividad crediticia involucra otorgar préstamos con la finalidad de obtener beneficios, por lo cual la institución financiera debe tener la capacidad de analizar y gestionar el riesgo de crédito y la relación que existe entre el riesgo y la rentabilidad que un crédito pueda originar, esto no solo al momento de conceder el crédito sino en el largo de su vida, para poder reconocer los posibles eventos que

pueden darse mientras se recupera la operación, los mismos que ayudarán a la toma de decisiones que la institución financiera considere pertinente.

Clasificación de las operaciones crediticias

Para poder entender las operaciones crediticias que realizan las instituciones financieras, es necesario que se las clasifique ya que nos permitirá analizar de mejor manera y podremos aplicar la metodología pertinente para lograr un mejor nivel de eficiencia. Los métodos de categorización se establecen según varios criterios, las formas más importantes y utilizadas, son:

Tabla N° 1.2

Clasificación de operaciones crediticias

Clasificación	Definición
Según la moneda	Las operaciones pueden ser operaciones en moneda nacional y operaciones en moneda extranjera
Según el destino del crédito	Es la dirección con la que el dinero sale de la institución financiera
Según el deudor	Especifica la calidad del deudor, es decir, sea persona natural o persona jurídica
Según el plazo	Es el tiempo en el cual se pactan las operaciones crediticias ya sea de corto, mediano y largo plazo
Según el criterio contable	Diferencia entre las clases de crédito que son créditos de consumo, vivienda, comercial y microcréditos

Fuente: Reyes, 2012

Parámetros de selección del beneficiario del crédito

Según (Pérez Ramírez, 2009) existen tres medidas de análisis para conceder un crédito, las cuales son:

- **Por el tamaño:** Estas pueden ser: Clientes personales y clientes corporativos.

Los clientes personales manejan cuentas como su nombre lo dice personales y con montos inferiores, mientras que los clientes corporativos son las empresas o personas jurídicas, las mismas que manejan flujos mayores.

- **Por la actividad:** En el ámbito financiero se encuentran diversas actividades que conforman el sistema económico, los mismos que pertenecen a sectores macros de la economía y nos permiten realizar análisis de mejor manera, estos son el sector comercial, industrial y de servicios.
- **Por la aplicación del crédito:** Un crédito consiste en la prestación de un capital a personas naturales o empresas que pasan por una carencia de recursos, por lo que las instituciones financieras otorgan préstamos para: adquirir activos fijos, capital de trabajo, asistencia técnica o para consumo.

Condiciones financieras de los créditos

Al conceder un crédito a un cliente se origina la obligación de pagar a tiempo tanto el capital como los intereses que se acordaron, para ello consideramos al capital como el valor que se ha recibido en préstamo y que se manifiesta en el pagaré como su importe, mientras que los intereses es el rendimiento que causa dicho capital.

Entonces, para administrar los créditos o préstamos se establecen ciertas condiciones necesarias, tales como:

Tabla N° 1.3

Condiciones financieras de los créditos

Condicionamientos	Definición
Monto máximo de crédito	Cada institución financiera debe mantener a disposición del prestatario hasta una cifra determinada de dinero para poder entregar posteriormente sin reparto los dineros que éste retire según la modalidad de crédito otorgado
Cofinanciamiento	La institución financiera debe fijar porcentajes de recursos personales o empresariales que deben aportar cada uno de sus clientes, por lo que debe realizarse el análisis de la relación deuda/patrimonio tanto para organizaciones existentes como de las que se van a crear.
Plazo de crédito	El contrato que contiene y refleja el préstamo debe mostrar con precisión la fecha o plazo para la terminación de la obligación, el mismo que estará en proporción directa con la capacidad de endeudamiento, pago y las normas y leyes de la institución financiera.
Periodo de gracia	Son espacios de tiempo, en el cual el beneficiario del crédito solo paga los intereses correspondientes, sin que se exija a la cancelación de capital alguno.
Tasas de interés	Según su oportunidad: -Remuneraciones: son aquellas que devengan un crédito durante el plazo y por regla general los que producen un préstamo o capital mientras el deudor está legitimando para mantenerlo en su poder (durante el plazo de crédito). -Moratorio: son las sumas que se deben cancelar a títulos de indemnización de perjuicios desde el instante en que entra en mora el deudor
Garantías	Son establecidas entre el prestatario y la institución financiera, cada vez que proporciona dinero a sus clientes por cualquier operación de crédito.

Fuente: Reyes, 2012

Gestión de riesgos de crédito: La morosidad

La palabra moroso en cuanto a términos financieros se lo utiliza para definir la demora en el cumplimiento de una obligación que se denomina

jurídicamente mora. Por otra parte, para quien se encuentre en mora dentro de la institución financiera se genera un devengo de intereses moratorios para la compensación de los daños y perjuicios que causa al prestamista la demora del pago.

Según (Reyes Hiedra, 2012, pág. 226), las variables que intervienen dentro de la morosidad son:

- **Ratio de solvencia.**

Evalúa la capacidad de una empresa o persona natural para responder a sus obligaciones, ya sean a largo como a corto plazo, con los recursos que forman su patrimonio.

$$\text{Ratio de solvencia} = \frac{AT}{PT} \quad (1.1)$$

Siendo:

AT: Activo total

PT: Pasivo total

- **Ratio de endeudamiento**

Constituye la intensidad de la deuda con relación a los fondos propios de una organización, tanto en el largo como en el corto plazo:

$$\text{Ratio de endeudamiento} = \frac{\text{Capitales propios}}{\text{Pasivos totales}} \quad (1.2)$$

- **Plazo**

Es el lapso establecido en el cual se realizarán los trámites necesarios y exigidos para una actividad específica; fuera del cual ello ya no será posible.

El plazo es el hecho del que depende el origen o el término de un derecho, este puede ser incorporado como una cláusula dentro del contrato, sin embargo, puede ser indefinida existiendo la posibilidad de que desaparezca.

- **Importe**

Es el valor de un precio, crédito, deuda o saldo.

- **Tipos de interés**

Es el porcentaje aplicado al capital pendiente de un préstamo para deducir los intereses que deben acreditarse, es necesario referenciar al T.A.E (Tasa Anual Equivalente), esta es la fórmula de cálculo matemático en el cual se convierten las condiciones financieras aplicadas a una obligación financiera a su equivalente anual, sin importar su forma de liquidación.

El interés puede ser fijo, es decir, que se mantiene constante durante toda la vida de préstamo; variable o mixto el cual se actualiza y revisa en los plazos establecidos con la institución financiera; y mixto, cuando mantiene un tipo fijo durante los primeros años y el resto de tiempo hasta su cancelación, a tipo variable.

Causas de los impagos

Para conocer las causas por las cuales las personas naturales o empresas no cumplen con los pagos, es necesario saber que la insolvencia es la incapacidad de enfrentar a las obligaciones financieras contraídas y estas pueden ser de varios tipos:

Tabla N° 1.4**Tipos de insolvencia**

Tipos de insolvencia	Definición
Insolvencias transitorias	Se da cuando su activo corriente es inferior a su pasivo corriente.
Insolvencias definitivas	Cuando el pasivo de la empresa es mayor a su activo, por la que la situación de crisis es definitiva
Insolvencias de origen	Son las que ya constaban en el momento de otorgar el préstamo, ya que el cliente ya era insolvente cuando solicitó el crédito
Insolvencias sobvenidas	Se dan por razones externas y no por la voluntad del deudor, es por ellos que no son predecibles.
Insolvencias intencionales	Son las inducidas por el deudor para evitar sus obligaciones de pago

Fuente: Reyes, 2012

Importancia del ahorro

Para poder ahorrar es necesario distinguir entre las necesidades y los deseos y saber que lo trascendental no es el dinero que se gana sino el que se gasta, por ello es indispensable aprender a medirse en cuando a antojos y saber satisfacerlos solo en las ocasiones en las cuales se posee excedentes.

Además, las personas deberían diferenciar entre activos y pasivos buenos y malos. Los activos “buenos” son los que nos ayudan a producir más dinero, acciones o bonos, mientras que los activos “malos” no nos permiten conseguir que el dinero trabaje para nosotros sino todo lo contrario.

De igual manera se podría diferenciar entre pasivos “buenos” y “malos”; los pasivos “malos” son los bienes que aún sin poseer dinero efectivo, se los

puede adquirir, mientras que los pasivos “buenos” son los bienes adquiridos y que dan la certeza de que se podrán liquidar.

Pérdida de poder adquisitivo

Al llegar el fin de mes cada vez es más difícil, ya que al descontar la inflación del salario real medio, se obtiene cada vez un valor menor. Las causas son muchas y se da por las siguientes razones:

- **Sobreendeudamiento**

El alto sobreendeudamiento de las familias, el alto coste de la vivienda, el aumento de tipos de interés, la precariedad laboral y falta de estabilidad familiar son los elementos principales que combinados ponen en riesgo de bancarrota a los hogares. Aunque el aumento crediticio del consumo doméstico se considera un elemento de progreso, este debe estar protegido por una red de seguridad que permita prevenir las dificultades de pago a las que irreparablemente se ve expuesto un porcentaje de familias.

Se considera que un consumidor de bajo riesgo de sobreendeudamiento es la persona que responde a sus créditos de consumo con ingresos salariales previsibles a un moderado patrimonio compuesto esencialmente por su vivienda. Las causas principales del sobreendeudamiento de los consumidores son las excesivas deudas (sobreendeudamiento activo) y la incapacidad de responder a los créditos por causas imprevistas (sobreendeudamiento pasivo).

El sobreendeudamiento activo se relaciona con la adicción al consumo sea este voluntario o involuntario, cuyas causas se hallan en el modo de reacción ante la publicidad así como también en las ideas y valores consumistas. Por otra parte el sobreendeudamiento pasivo se da por determinados eventos ocurridos como los accidentes, divorcio, despido laboral entre otros que tienen la capacidad de reducir la capacidad de

ingresos o también de incrementar los gastos, con lo cual se elimina la posibilidad de cumplir con el pago de la deuda.

La actividad crediticia está expuesta a riesgos típicos como la morosidad y la insolvencia, lo que genera que profesionales del crédito enfrenten estas situaciones disminuyendo el riesgo y valorándolo correctamente, lo que conlleva a la operación y prevención del consumidor en tanto al riesgo que toma.

Otras (señales y perfiles)

(Reyes Hiedra, 2012), plantea que entre algunas de las señales de alarma que permiten detectar a manera práctica la posible insolvencia de una empresa, están las siguientes:

- Un acelerado crecimiento de los ratios de impagados, incidencias, saldos vencidos, o haber excedido los límites de riesgos.
- Las peticiones continuas de renovaciones y aplazamientos.
- El deudor ofrece renovar la deuda por medio de la entrega de pagarés o letras con vencimientos muy tardíos.
- El deudor tiene inconvenientes con sus clientes.
- Aumento del endeudamiento del cliente y aparición de cargas crediticias patrimoniales.
- El deudor acepta tener problemas, pero asevera tener la solución.
- Reducciones en el patrimonio del cliente.
- El cliente se ha involucrado con proyectos de expansión.
- Realización de inversiones no productivas por parte del deudor.

Tras haber identificado la señal de alarma y confirmado el peligro de insolvencia del cliente, el departamento de riesgos debe plantear medidas apropiadas, como:

- Disminuir significativamente el límite de riesgo.
- Vender únicamente al contado.
- Solicitar al cliente algún tipo de garantía.
- Empezar un procedimiento de reclamación resolutivo.

Medidas de prevención de la morosidad futura

Entre los elementos claves de éxito de una organización está la excelente gestión de los riesgos, en la cual está inmersa la prevención de la morosidad, misma que debe entenderse como un factor implícito de la actividad crediticia.

La morosidad y sus causas reales

(Reyes Hiedra, 2012), establece los siguientes consejos para la prevención y autoprotección de la morosidad:

- Investigar sobre nuevos clientes, esto permitirá conocer la posibilidad de tener un posible nuevo cliente.
- Prestar atención y tener precaución en operaciones significativas o que incluyan un riesgo legal o tributario especial (blanqueo de capitales, impuestos especiales, etc.) inclusive con clientes habituales. Se debe ir más allá de un informe comercial y contratar los servicios de una empresa de investigación;
- Establecer un departamento con funciones específicas de seguimiento de crédito.
- No pasar por alto las deudas, ya que si alguien no puede pagar en este momento, no significa que no lo pueda hacer dentro de un tiempo.
- Formar un grupo encargado de detectar los impagos fraudulentos lo antes posible.

La aplicación correcta de estas medidas permite desarrollar una mejor gestión de la morosidad, así como también una prevención de la misma, dando como resultado un declive de la tasa de impagos.

Criterios para otorgar créditos

La fijación de criterios sanos y bien definidos para otorgar créditos es esencial para aprobarlo de una forma sana y segura. Los criterios deberían definir quién puede tener acceso al crédito y a qué montos, qué tipos de crédito hay, y bajo qué términos y condiciones se deberían otorgar los créditos.

Las entidades tienen que recibir suficiente información para poder evaluar el perfil de riesgo real del prestatario o contraparte. Como mínimo, los factores que se tienen que considerar y documentar al aprobar créditos tienen que incluir lo siguiente:

- El propósito del crédito y la fuente de reembolso;
- La integridad y reputación del prestatario o contraparte;
- El perfil de riesgo actual (incluyendo la índole y montos totales de los riesgos) del prestatario o contraparte y su sensibilidad a evoluciones económicas y de mercado;
- Los antecedentes de reembolso del prestatario y su capacidad de reembolso actual, en base a tendencias financieras históricas y proyecciones del flujo de efectivo;
- Un análisis dinámico sobre la capacidad de reembolso en base a varias posibilidades;
- La capacidad legal del prestatario o la contraparte para asumir responsabilidades legales;
- Para créditos comerciales, la competencia comercial del prestatario y la situación del sector económico del prestatario y su posición dentro de ese sector;

- Los términos y condiciones propuestas para el crédito, incluyendo los contratos para limitar los cambios en el perfil de riesgo futuro del prestatario; y
- De ser aplicable, la conformidad y posibilidades de ejecución de las garantías colaterales o garantías, en varias circunstancias.

Principios de administración del riesgo de crédito

Tabla N° 1.5

Principios de administración del riesgo de crédito

Clasificación	Principio	Descripción
a. Establecer un entorno apropiado para el riesgo de crédito	P1	Aprobar y revisar periódicamente la estrategia
	P2	Implementación de la estrategia del riesgo de crédito aprobada
	P3	Identificar y administrar el riesgo de crédito
	P4	Operar, observando criterios sanos y bien definidos para otorgar créditos
b. Operar bajo un proceso sano para otorgar créditos	P5	Fijar límites de crédito generales a nivel de prestatarios y contrapartes individuales
	P6	Tener un proceso definido para aprobar y renovar créditos
	P7	Realizar las extensiones de crédito en una base leal
	P8	Tener un sistema para la administración de sus carteras con riesgo de crédito
c. Mantener un proceso adecuado para administrar, medir y monitorear el crédito	P9	Tener un sistema para monitorear la condición de créditos individuales
	P10	Las cooperativas deben usar y utilizar sistemas de evaluación interna para administrar el riesgo de crédito
	P11	Tener sistemas de información y técnicas analíticas
	P12	Tener un sistema para monitorear la composición y calidad general de la cartera de crédito

CONTINÚA →

Clasificación	Principio	Descripción
d. Garantizar controles adecuados del riesgo de crédito	P13	Tomar en cuentas los cambios futuros posibles en las condiciones económicas al evaluar los créditos individuales y de la cartera
	P14	Establecer un sistema de revisión independiente y continua de créditos y reportar los resultados
	P15	Garantizar que la otorgación de créditos es adecuada y que las exposiciones del crédito sea coherente
	P16	Tener un sistema para administrar los créditos con situaciones problemáticas
e. El papel de los supervisores	P17	Exigir a los bancos que tengan un sistema eficaz para identificar, medir, monitorear y controlar el riesgo de crédito

Fuente: Reyes, 2012

Modelo tradicional: Las cinco C's de crédito

Tabla N° 1.6

Cinco C's de crédito

Elemento	Definición
1. Carácter	El análisis del carácter del cliente se conoce a través del comportamiento y el nivel de endeudamiento que tiene con el resto del sistema financiero, comercial o de servicios y en especial con la calificación otorgada a esas operaciones de crédito
2. Capital	Establece el respaldo financiero necesario y que esté libre de todo gravamen y ofrece un mayor respaldo al momento de determinar la capacidad de pago del usuario
3. Capacidad de pago	Realizar un análisis financiero de la persona o empresa e inclusive de las personas naturales vinculadas a ella
4. Condiciones	Trata sobre los factores externos a la organización que podrían afectar su funcionamiento.
5. Colateral	Son los elementos que permiten garantizar la cancelación del crédito y que se encuentran a disposición del deudor o a su vez mantienen una relación.

Fuente: Reyes, 2012

Cálculo de indicadores financieros

La aplicación de los resultados de los indicadores considerados como importantes para el establecimiento de la capacidad de pago, también sirve como insumo para la evaluación y proyección de necesidades de Capital de trabajo neto, para la construcción del plan de inversión, el establecimiento del financiamiento y para medir los efectos de la aplicación de fondos.

Dentro de los principales se estudiarían los siguientes:

Tabla N° 1.7

Indicadores Financieros

a. ÍNDICES DE LIQUIDEZ

Permite medir el margen de seguridad ofrecido para pagar las deudas circulantes aún sin tomar en cuenta la calidad de los activos corrientes

Solvencia

$$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

(1.3) Por cada dólar que debe, tiene \$ ___ para pagar sus deudas a corto plazo, una vez que su activo corriente se haga efectivo (Cuentas por cobrar, inventarios).

Liquidez

$$\frac{\text{Caja Bancos} + \text{Cuentas por cobrar}}{\text{Pasivo corriente}}$$

(1.4) Por cada dólar que debe, tiene \$ ___ de liquidez inmediata para pagar sus deudas a corto plazo

CONTINÚA →

Capital de trabajo

(1.5) Se dispone hoy (fecha de balance) de \$ ___ de capital de trabajo para seguir laborando.

Activo corriente – Pasivo corriente

b. ÍNDICES DE ENDEUDAMIENTO

Miden el nivel en que los pasivos existentes puedan ser cubiertos por los activos totales, así como el nivel de participación y compromiso de los prestatarios o dueños en la propiedad de los activos.

Endeudamiento

(1.6) Significa que el nivel de los pasivos existentes (deudas) podrán ser cubiertos por un ___% de los activos totales una vez que éstos se hagan efectivos

$$\frac{\text{Pasivos}}{\text{Activos}}$$

Propiedad

(1.7) Al calcular el índice de endeudamiento se establece que el ___% corresponde a terceros o que las deudas que tiene el prestatario son el ___% de los activos, con el cálculo del índice sobre la propiedad el resultado es la

$$\frac{\text{Capital o Patrimonio}}{\text{Activos totales}}$$

CONTINÚA →

diferencia, es decir, el ___ o lo que es lo mismo que el socio es dueño o propietario del ___% de los activos totales.

c. ÍNDICES DE RENTABILIDAD

Medirían la rentabilidad que produce el capital que el prestatario ha aportado como también los beneficios que obtiene, sobre el hecho de haber invertido en esa actividad o negocio en un tiempo determinado, para ser comparado con rentabilidad que ofrecen otros productos en el mercado (costo de oportunidad)

Sobre el patrimonio neto

$$\frac{\textit{Utilidad}}{\textit{Patrimonio Neto}}$$

(1.8) Por cada dólar de capital o patrocinio neto que asigne al negocio o actividad se obtiene \$___ de rentabilidad.

Sobre la inversión

$$\frac{\textit{Utilidad}}{\textit{Inversión}}$$

(1.9) Por cada dólar invertido en todos los activos de la empresa, negocio o actividad se obtiene \$___ de rentabilidad.

Inversión

$$\textit{Activos totales} - \textit{Pasivos corrientes} \quad (1.10)$$

d. ÍNDICES DE EFICIENCIA DE OPERACIONES

Esto sirve para ratificar (recomendaciones), el manejo actual y futuro de sus activos en cuanto al margen óptimo a obtenerse en cada uno de ellos.

CONTINÚA →

Rotación de efectivo

$$\frac{\text{Costos y gastos totales}}{\text{Caja y bancos}} \quad (1.11)$$

El dinero le alcanza para _ días con una rotación de ____ veces o si, se deja de percibir dinero le servirá lo que posee hasta ____ días.

$$\frac{360}{\text{Rotación del efectivo}} \quad (1.12)$$

Rotación de cuentas por cobrar

$$\frac{\text{Costo de ventas de materias primas}}{\text{Inventario promedio materias primas}} \quad (1.13)$$

En este periodo (un año) compró ____ veces. Si deseamos conocer más al detalle cada que tiempo adquiere materias primas procederemos a dividir el número de días del año para la rotación obtenida

$$\frac{360}{\text{Rotación de cuentas por cobrar}} \quad (1.14)$$

Materiales

$$\frac{\text{Costos o gastos de materiales}}{\text{Inventario de materiales}} \quad (1.15)$$

Se ha comprado materiales ____ veces en el año. Esto permite establecer para cuantos días alcanza el inventario de los mismos.

$$\frac{360}{\text{Materiales}} \quad (1.16)$$

Fuente: Reyes, 2012

BALANCE SOCIAL

Según (Fernández Lorenzo, Geba, Montes, & Schaposnik, 1998) El balance social es una herramienta de la gestión socioeconómica que permite a las cooperativas analizarse internamente, medirse y rendir cuentas tanto a los dueños como a los asociados, así como también a los grupos de interés que se ven afectados por su operar en función con el cumplimiento tanto de los principios como de los valores cooperativos; lo cual permite construir sobre parámetros objetivos y fiables, la imagen del movimiento cooperativo.

Proceso metodológico de Balance Social desarrollado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Según (Páez Pareja, 2013, pág. 164):

Fundamentada en la disposición segunda de la LOEPS, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria decidió poner en marcha un proceso de elaboración que culminase con la presentación pública y el lanzamiento de una nueva metodología para la elaboración de los Balances Sociales adaptada a la realidad ecuatoriana. Modelo que en cumplimiento de la normativa estará vinculado a los principios internacionales del cooperativismo y los principios que establece la LOEPS para la economía popular y solidaria del Ecuador (incluido el Buen Vivir).

Por lo tanto se acordó la creación de una metodología propia en Balance Social que empatase los principios de la ACI¹ con los de la LOEPS, tal y como se muestra en la Tabla N° 1.8.

¹ Alianza Cooperativa Internacional (ACI) es un organismo que representa a las cooperativas de todo el mundo.

Tabla N°1.8

Principios ACI, de LOEPS y del Buen Vivir

Principios ACI	Principios de LOEPS	Principios Buen Vivir
Membresía abierta y voluntaria	Búsqueda del buen vivir y del bien común	Unidad en la diversidad
Control democrático de los miembros	Prelación del trabajo sobre el capital y los intereses colectivos sobre los individuales	Ser humano que desea vivir en sociedad
Participación económica de los miembros	Comercio justo, ético y responsable	Igualdad, integración y cohesión social
Autogestión e independencia	Equidad de género	Cumplimiento de derechos universales y la potenciación de las capacidades humanas
Educación, formación e información	Respeto a la identidad cultural	Relación armónica con la naturaleza
Cooperación entre cooperativas	Autogestión	Convivencia solidaria fraterna y cooperativa
Compromiso con la comunidad	Responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas	Trabajo y un ocio liberadores
	Distribución equitativa y solidaria de excedentes	Reconstrucción de los públicos
		Democracia representativa, participativa y deliberativa
		Estado democrático pluralista y laico

ACI: Alianza Cooperativa Internacional

Fuente: Estudios sobre economía popular y solidaria, 2013

Principios del Buen Vivir

Tabla N° 1.9

Principios del Buen Vivir

Principio	Concepto
Unidad en la diversidad	Reconocimiento a la diversidad como parte sustancial de la sociedad, de la interculturalidad y plurinacionalidad, mediante políticas orientadas a generar cambios socio-culturales.
Ser humano que desea vivir en sociedad	Aceptar a las personas no como seres aislados sino como necesitados y dependientes de otras personas para alcanzar niveles de autonomía, bienestar y para reproducirse socialmente de forma que se defiendan la vida de los demás y la individual.
Igualdad, integración y cohesión social	Valores que permiten promover el espíritu cooperativo y solidario del ser humano.
Cumplimiento de derechos universales y la potenciación de las capacidades humanas.	Garantizar que las personas no sólo tengan derecho a la vida, sino a una vida compatible con la dignidad de la persona de forma que se garanticen todos los derechos de las y los ciudadanos.
Relación armónica con la naturaleza	El ser humano ha de propender y propiciar un modelo de desarrollo sostenible con equidad inter-generacional.
Convivencia solidaria fraterna y cooperativa.	Fomento de relaciones que auspicien la solidaridad y la cooperación entre ciudadanos y ciudadanas.
Trabajo y un ocio liberadores	Mejora continua en la calidad de vida dedicando más tiempo a cuidar de los demás, del entorno y de nosotros mismos.
Reconstrucción de lo público	Retomar la conciencia sobre la propiedad del servicio público como bienes producidos y apropiados colectiva y universalmente
Democracia representativa participativa y deliberada	La apertura de los debidos espacios de participación y diálogo a los ciudadanos para acrecentar su poder de incidencia pública, sus capacidades de auto-gobierno y de organización social autónoma.
Estado democrático pluralista y laico	Reconocimiento político de la diversidad étnica, sexual y territorial y la propuesta por la generación de una sociedad mejor

Fuente: Estudios sobre economía popular y solidaria, 2013

Balance Social

Según (Desarrollo de Responsabilidad Social, 1999) en su Manual para la Preparación e Implementación del Balance Social en el Uruguay menciona, el Balance Social es un instrumento estratégico para avalar, difundir y multiplicar el ejercicio de la Responsabilidad Social Empresaria (RSE).

En el Balance Social, la empresa muestra lo que hace por sus profesionales, dependientes, colaboradores y por la comunidad, dando transparencia a las actividades que buscan mejorar la calidad de vida de quienes la rodean. Es decir, su función principal es hacer pública la responsabilidad social empresarial, construyendo mayores vínculos entre la empresa, su personal y propietarios, la sociedad y el medioambiente.

Funciones del Balance Social

El concepto de balance social se formó, basándose en las siguientes funciones:

- Colaborar con la alta gerencia, considerando las necesidades sociales en las tomas de decisión.
- Proporcionando el desarrollo metodológico y la información propicia para exponer el impacto de la acción empresarial.
- Admitiendo por parte de terceras personas la evaluación y el control de la gestión social de la empresa.
- Identificar las posibilidades para actuar mejor y con mayor intensidad en lo Social.
- Definir políticas, establecer programas y racionalizar la efectividad de las inversiones sociales.
- Mejorar la calidad de vida brindando la solución de las necesidades básicas insatisfechas de los asociados y empleados de la organización.

Clasificación del Balance Social

Tabla N° 1.10

Clasificación del Balance Social

Categoría	Subcategoría	Concepto
Según el destinatario	Balances sociales internos	Aportan información a los directivos y a los trabajadores de la empresa.
	Balances sociales externos	Están dirigidos a los interlocutores sociales externos como la comunidad, el estado, los medios de información, los clientes, etc.
	Balances sociales mixtos	Se reconocen como destinatarios a ambos colectivos.
Según su utilidad o finalidad	Instrumentos de relaciones públicas	Tratan de lograr una mejor imagen de la empresa.
	Instrumentos de información empresarial	Reúnen en un documento único las informaciones hacia los distintos colectivos sociales con los que la empresa se relaciona.
	Instrumentos de gestión social integrada	Incluyen además las etapas de planificación y control.
Según quiénes lo elaboran	Balances sociales unilaterales	La labor recae en un sólo agente social, generalmente los directivos de la empresa.
	Balances sociales con participación parcial	Se incorporan otros agentes sociales en su elaboración, como los trabajadores o sus representantes.

CONTINÚA →

Categoría	Subcategoría	Concepto
	Balances sociales multilaterales	Participa un número indeterminado de agentes sociales.
Según la obligatoriedad legal	Balances sociales obligatorios por ley	Obligatoriedad de emitir balances sociales para empresas que emplean un número determinado de trabajadores.
	Balances sociales voluntarios	Su emisión es facultativa para la empresa.
Según el sector al que pertenece el ente	Se los distingue en balances sociales públicos y privados.	
Según la cantidad de unidades de medida empleada	Se los llama unidimensionales o multidimensionales. Algunas variables pueden traducirse en dinero, en horas trabajadas, en cantidades físicas, etc.	
Según la objetividad de sus mediciones	Se los diferencia entre modelos cuantitativos o cualitativos; numéricos o no numéricos respectivamente.	
Según su acercamiento a los modelos propuestos por la contabilidad tradicional	Se los clasifica en contables y no contables.	

Fuente: Balance social cooperativo integral, 2010

Balance Social Cooperativo

Es una herramienta de la gestión socioeconómica que facilita a las cooperativas medirse y rendir cuentas, a los/as asociados/as —sus dueños/as— especialmente, y a todos los demás grupos de interés que son impactados por su accionar en relación con el cumplimiento de su esencia o

identidad, es decir, desde los valores y los principios cooperativos. Además de permitir el análisis interno de cada cooperativa, este caudal de información ayuda a construir la imagen del movimiento cooperativo sobre parámetros objetivos y fiables.

Importancia de un Balance Social Cooperativo

El Balance Social Cooperativo permite reflejar el grado y el cumplimiento de la responsabilidad social de la organización frente a la sociedad; ello permitirá a la cooperativa:

1. Dar a conocer sus objetivos éticos y sociales
2. Reforzar la lealtad y el compromiso para con los vinculados a ella
3. Facilitar sus procesos decisionales y mejorar el conjunto de su actividad económica y social
4. Mostrar las bondades del cooperativismo para facilitar a los entes gubernamentales de supervisión y control, los elementos suficientes para certificar las buenas prácticas cooperativas
5. Añadir valor social a sus operaciones económicas

(Fernández Lorenzo, Geba, Montes, & Schaposnik, 1998) Establecen los siguientes principios cooperativos:

Tabla N° 1.11

Principios cooperativos

Principio	Concepto	Dimensiones
Primero: Asociación voluntaria y abierta	Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía.	

CONTINÚA →

Principio	Concepto	Dimensiones
Segundo: Control democrático por los miembros	Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en asambleas. • Accesibilidad a cargos cooperativos. • Participación en organismos de segundo grado • Participación en la gestión diaria (información, grupos de trabajo,...) • Participación de diferentes tipos de asociados. • Clima laboral, condiciones contractuales, solidaridad retributiva, etc.
Tercer: Participación económica de los socios	Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa.	<ul style="list-style-type: none"> • Destino de los excedentes generados. • Justicia en la remuneración al capital. • Configuración del capital social.
Cuarto: Autonomía e independencia	Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros.	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura del capital social. • Independencia de los miembros del Consejo de Administración.

CONTINÚA →

Principio	Concepto	Dimensiones
Quinto: Educación, capacitación e información	Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas.	<ul style="list-style-type: none"> • Inversiones en educación • Procesos de formación • Efectos de los procesos de formación • Destinatarios • Niveles educativos
Sexto: Cooperación entre cooperativas	Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.	<ul style="list-style-type: none"> • Integración a efectos representativos. • Integración a efectos de negocios.
Séptimo: Preocupación por la comunidad	La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.	<ul style="list-style-type: none"> • Dotación y aplicación de fondos especiales • Presencia de la cooperativa en su comunidad • Mejora del nivel de vida del asociado y su familia • Compromiso medioambiental • Compromiso cultural • Creación de empleo

Fuente: Balance social cooperativo integral, 2010

Indicadores Cuantitativos del Balance Social

- **Estructura Socio-Laboral de la Cooperativa**

Según (Fernández Lorenzo, Geba, Montes, & Schaposnik, 1998):

La estructura socio-laboral muestra la composición interna de la cooperativa integrada por asociados y trabajadores, dicha clasificación se realiza de acuerdo a variables sociodemográficas tales como tipo de personas, nacionalidad, edad, entre otros; cabe recalcar que con respecto a las variables de edad y antigüedad es substancial definir intervalos iguales, con la finalidad de permitir y facilitar su comparación.

Además, se debe considerar que a las cooperativas sólo pueden asociarse personas físicas, no jurídicas. Respecto a los trabajadores, es conveniente distinguir entre los empleados en relación de dependencia y aquellos que tienen otro tipo de relaciones laborales que los vincula con la cooperativa.

Determinación de cantidades y porcentajes:

Cantidad: Asociados y/o trabajadores a la fecha de cierre del ejercicio.

$$\frac{\text{Cantidad}(*)}{\text{Total de asociados y/o trabajadores al cierre del ejercicio}} * 100 \quad (1.15)$$

(*) Desagregada de acuerdo a las alternativas sugeridas.

Fuente: Registros o fichas de ingreso de asociados y/o trabajadores o documentación equivalente.

- **Cuadro con Indicadores Cuantitativos de Cumplimiento de los Principios Cooperativos.**

Esta sección del Balance Social Cooperativo se propone mostrar el grado de cumplimiento de los Principios Cooperativos en las dimensiones seleccionadas, mediante la utilización de indicadores cuantitativos obtenidos de fuentes objetivas tales como documentos, registros, comprobantes, etc.

Principio I: Asociación abierta y voluntaria

I. a. Apertura cooperativa

En cumplimiento de este principio, las cooperativas deben procurar que no existan barreras que impidan el libre ingreso y egreso de asociados.

I.a.1 Ingreso y egreso de asociados

Se pone de manifiesto con este indicador el ingreso y egreso de asociados producidos durante el ejercicio. La política de ingresos depende de innumerables factores entre los que se pueden destacar la situación económico-financiera (tanto del contexto general como de la cooperativa en particular) y las características del servicio que se presta.

- Ingreso de asociados

Cantidad: Total de asociados ingresantes a la cooperativa en el ejercicio.

$$\frac{\text{Cantidad}}{\text{Cantidad total asociados al inicio del ejercicio}} * 100 \quad (1.16)$$

- Egreso de asociados

Cantidad: Total de asociados que egresaron de la cooperativa en el ejercicio.

$$\frac{\text{Cantidad}}{\text{Cantidad total de asociados al inicio del ejercicio}} * 100 \quad (1.17)$$

Fuente: Registro de asociados, actas de reuniones del consejo de administración

I.a.2 Causas de egreso de asociados

El indicador en I.a.1 muestra sólo la cantidad de egresos. Un conocimiento de gran interés lo brinda el dato de las causas que motivaron el alejamiento de los asociados de la cooperativa.

Cantidad: Total de asociados que perdieron su condición de tales en el ejercicio, desagregado por causas como baja voluntaria, fallecimiento, sanciones u otras.

$$\frac{\text{Cantidad}}{\text{Cantidad total de asociados que egresaron en el ejercicio}} * 100 \quad (1.18)$$

Fuente: Registro de asociados, actas de reuniones del consejo de administración y actas de asambleas.

Principio II. Control democrático por los asociados

II.a. Participación y gestión democrática

Se considera que una de las formas más efectivas para que el asociado pueda ejercer el control democrático se concreta con la participación activa

en las asambleas, en las que se fijan políticas y se toman decisiones.

II.a.1 Asistencia a asambleas

- Asistentes a asamblea ordinaria

Cantidad: Total de asociados asistentes a la asamblea ordinaria.

$$\frac{\text{Cantidad}}{\text{Cantidad total de asociados}} * 100 \quad (1.19)$$

(*) A la fecha de la asamblea ordinaria

- Promedio de asistentes a asambleas extraordinarias

Cantidad: Promedio de asociados asistentes a las asambleas extraordinarias realizadas en el ejercicio.

$$\frac{\text{Cantidad}}{\text{Cantidad promedio del total de asociados}} * 100 \quad (1.20)$$

(*) A la fecha de las respectivas asambleas extraordinarias

Fuente: Registro de asistencia y actas de asambleas, registro de asociados.

II.a.2 Hombres y mujeres en cargos institucionales

La Alianza Cooperativa Internacional sostiene que “las cooperativas deberían asegurar que en sus programas de educación y desarrollo de dirigentes, hasta donde sea posible, intervengan igual número de mujeres y de hombres”. Con este fundamento se propone medir la participación de ambos sexos en cargos institucionales y jerárquicos.

Cantidad: Asociados que ocupan cargos institucionales tales como consejeros, síndicos, miembros de consejo social, etc., desagregada por sexo, a la fecha de cierre del ejercicio.

$$\frac{\text{Cantidad}}{\text{Cantidad total de cargos institucionales al cierre del ejercicio}} * 100$$

(1.21)

Fuente: Actas de reuniones del consejo de administración, actas de asambleas

II.a.3 Hombres y mujeres en cargos jerárquicos

Cantidad: Personas -asociadas o no- que ocupan cargos jerárquicos tales como gerente, capataz, supervisor, jefe de sección o equivalente, etc., desagregada por sexo, a la fecha de cierre del ejercicio.

$$\frac{\text{Cantidad}}{\text{Cantidad total de cargos jerárquicos al cierre del ejercicio}} * 100$$

(1.22)

Fuente: Actas de reuniones del consejo de administración, actas de asambleas

II.b. Información

Para que la participación activa se concrete y se pueda ejercer responsablemente el derecho al voto, el asociado debe contar con información adecuada.

Es relevante conocer cuánto invierte la cooperativa en brindar información a los asociados para ejercer sus derechos y asumir sus obligaciones en plenitud.

II.b.1 Inversión en información

Cantidad: Monto total invertido en información, en el ejercicio, desagregado según las siguientes alternativas sugeridas:

- Destinada a asociados y/o trabajadores en forma directa o personalizada, a través de impresos entregados en mano o enviados por correo, comunicaciones telefónicas, etc.
- Destinada al público en general, a través de medios de comunicación masiva, publicidad o información oral o escrita, etc. (Incluye información indirecta o no personalizada a asociados y/o trabajadores).

$$\frac{\text{Cantidad}}{\text{Monto total invertido en información en el ejercicio}} * 100 \quad (1.23)$$

Fuente: Registros contables, documentación respaldatoria.

Principio III. Participación económica de los asociados

III.a. Remuneración a los asociados por sus aportes financieros

A través de los estados contables es posible conocer la participación de los asociados en el financiamiento de la cooperativa, mediante aportes de capital o préstamos.

Los indicadores informan cuánto y cómo es la compensación o interés a los aportes financieros de los asociados, en caso de que exista. La remuneración a los aportes financieros puede favorecer o estimular la participación económica de los asociados.

III.a.1 Remuneración a cuotas sociales y préstamos

Cantidad: Tasa media de interés que ofrece la cooperativa a los asociados en el ejercicio, desagregada en cuotas sociales y préstamos de asociados.

$$\frac{\text{Cantidad}}{\text{Tasa media de interés anual del Banco Central}} * 100 \quad (1.24)$$

(*) Tasa media de interés para operaciones de plazo fijo a 360 días del Banco de la Nación Argentina, o en su defecto tasa promedio del mercado, en el ejercicio.

Fuente: Estatuto social, reglamento interno, actas de asambleas, registros contables, informes financieros.

III.b. Política social interna de la cooperativa

El clima social interno influye en la calidad de los servicios prestados a los asociados y en el desarrollo presente y futuro de la cooperativa.

III.b.1 Servicios sociales a asociados y trabajadores

Los servicios sociales pueden otorgarse mediante subsidios o prestaciones. Si la cooperativa financia la prestación de los servicios brindados por sí o por terceros, debe informar el monto total erogado en el ejercicio por tal concepto.

Se sugiere desagregar los servicios sociales que brinda la cooperativa, en conceptos tales como:

- Alimentación: Consumo de alimentos, sueldos correspondientes al área, alquileres y/o amortizaciones - si corresponde -, etc.

- Salud: Honorarios profesionales, medicina prepaga, medicamentos, alquileres y/o amortizaciones - si corresponde -, etc.
- Seguros: Primas de seguros de vida, de accidentes de trabajo, etc.
- Transportes: Alquileres y/o amortizaciones de los bienes afectados a tal fin, sueldos correspondientes al área, etc.
- Guarderías: Material didáctico, sueldos correspondientes al área, alquileres y/o amortizaciones - si corresponde -, etc.
- Actividades deportivas: Honorarios a responsables del área, alquileres y/o amortizaciones - si corresponde -, etc.

Cantidad: Monto invertido en servicios sociales efectivamente prestados en el ejercicio, desagregado según alternativas sugeridas, independientemente de su forma de pago.

Se considera como tal el importe pagado y/o comprometido en el ejercicio para realizar dichas prestaciones.

$$\frac{\text{Cantidad}}{\text{Monto total invertido en servicios sociales del ejercicio}} * 100 \quad (1.25)$$

(*) Es importante informar por nota el detalle del monto invertido, discriminado según concepto.

Fuente: Actas de asamblea, registros contables, presupuesto social.

Es conveniente que la cooperativa planifique - al finalizar cada ejercicio - los servicios sociales que brindará a los asociados, a los trabajadores y a sus grupos familiares en el período siguiente, y que presupueste el importe a invertir en los mismos.

Cantidad: Monto total invertido en servicios sociales en el ejercicio.

$$\frac{\text{Cantidad}}{\text{Monto del presupuesto aprobado para servicios sociales del ejercicio}} * 100 \quad (1.26)$$

Fuente: Actas de asamblea, registros contables, presupuesto social.

III.b.2 Política retributiva interna

Con los indicadores propuestos se muestra el modo en que la cooperativa pone en práctica valores tales como la solidaridad y la equidad. Se interpreta que las remuneraciones equitativas de los trabajadores contribuyen al logro de un nivel de vida digno.

A los efectos del cálculo de los indicadores en las cooperativas de trabajo, se considera que la remuneración de los asociados-trabajadores equivale al total de anticipos de retorno devengados durante el ejercicio más el importe correspondiente a la distribución del excedente neto de dicho período. Este último importe surge de la propuesta de distribución de excedentes del ejercicio. En caso de que la asamblea la modifique deberán hacerse las correcciones pertinentes.

- Remuneración mínima anual

Cantidad: Monto de la remuneración mínima anual devengada en favor de los trabajadores asociados o no, durante el ejercicio (*).

(*) Para su cálculo se considera la suma de las remuneraciones brutas de jornada completa devengadas a favor de cada trabajador en el ejercicio, y se toma la menor de ellas. Sólo se tienen en cuenta las que correspondan a trabajadores que reúnan la condición de tales, durante el período completo.

$$\frac{\text{Cantidad}}{\text{Remuneración máxima anual}(*)} * 100 \quad (1.27)$$

(*) Monto calculado con igual criterio que para la remuneración mínima anual, pero tomando la máxima.

Fuente: Actas de asamblea, actas de reuniones del consejo de administración, registros contables, comprobantes.

- Remuneración media mínima mensual

Cantidad: Monto de la remuneración mínima anual calculada para el indicador anterior dividida por doce.

$$\frac{\text{Cantidad}}{\text{Salario mínimo de convenio del sector (*)}} * 100 \quad (1.28)$$

(') Salario mínimo promedio mensual de convenio del sector: se refiere al salario nominal establecido por convenio para la categoría más baja correspondiente al sector al que pertenecen la mayoría de los trabajadores, o asimilable a la que corresponda a la remuneración mínima, si ésta fuera superior.

Fuente: Actas de asamblea, registros contables, convenios colectivos de trabajo.

III.b.3 Seguridad e higiene en el trabajo

Se parte del supuesto que las mejores condiciones de higiene y seguridad en el trabajo disminuyen los accidentes laborales.

- Horas perdidas por accidentes laborales

Cantidad: Total de horas laborales perdidas por accidentes de trabajo en el ejercicio.

$$\frac{\text{Cantidad}}{\text{Cantidad total de horas laborables en el ejercicio (*)}} * 100$$

(1.29)

(*) Sumatoria de horas laborables mensuales por cantidad de trabajadores de cada mes durante el ejercicio.

- Trabajadores accidentados

Cantidad: Total de trabajadores accidentados en el ejercicio

$$\frac{\text{Cantidad}}{\text{Cantidad total media de trabajadores en el ejercicio (*)}} * 100$$

(1.30)

(*) Suma de cantidad total de trabajadores de cada mes del ejercicio o su promedio, si hubieran variado durante el mismo.

Fuente: Registros de asistencia, documentación respaldatoria.

Principio IV. Autonomía e independencia

IV.a. Acuerdos con otras organizaciones

De acuerdo a este Principio, la cooperativa puede realizar acuerdos con otras organizaciones, siempre que se garantice su autonomía y su libertad para fijar políticas y tomar decisiones.

IV.a.1 Participación en otras organizaciones

Es importante detallar los acuerdos suscritos con otras organizaciones, cuando sean acontecimientos significativos para la marcha de la cooperativa.

La información que brindan los indicadores propuestos referidos al capital aportado por la cooperativa a otras sociedades y a cargos institucionales o jerárquicos ocupados por representantes de la cooperativa, pueden dar un indicio de su capacidad de decisión en las mismas.

Si la cooperativa presenta un anexo de Inversiones u otro similar en sus estados contables tradicionales con los datos del primer indicador, éste puede suprimirse.

- Aportes de la cooperativa al capital de otras organizaciones

Cantidad: Aporte de capital realizado por la cooperativa a otras organizaciones a la fecha de cierre del ejercicio. Es posible desagregar la información para cada una de ellas en una nota o anexo.

$$\frac{\text{Cantidad}}{\text{Capital total de la organización en la que se participa (*)}} * 100 \quad (1.31)$$

(*) Al cierre de ejercicio

Fuente: Actas de asamblea, documentación respaldatoria.

- Cargos en otras organizaciones

Cantidad: Cargos institucionales o jerárquicos ocupados por representantes de la cooperativa en las organizaciones con las que existen acuerdos, desagregados por cada una de ellas.

$$\frac{\text{Cantidad}}{\text{Total de cargos de las otras organizaciones (*)}} * 100 \quad (1.32)$$

(*) Cargos institucionales o jerárquicos de las organizaciones con las que existen acuerdos.

Fuente: Actas de asamblea y de reuniones de consejo de administración. Estatutos. Documentación respaldatoria.

IV.a.2 Participación de otras organizaciones en la cooperativa

- Participación de otras organizaciones asociadas en cargos cooperativos

La información que brinda este indicador puede dar un indicio de la existencia de algún grado de limitación a la autonomía e independencia en la toma de decisiones de la cooperativa, según la cantidad de cargos ocupados por representantes de otras organizaciones asociadas a la misma.

Cantidad: Cargos institucionales o jerárquicos de la cooperativa ocupados por representantes de otras organizaciones asociadas, en el ejercicio.

$$\frac{\text{Cantidad}}{\text{Total de cargos cooperativos en el ejercicio (*)}} * 100 \quad (1.33)$$

(*) Cargos institucionales o jerárquicos.

Fuente: Actas de asamblea y de reuniones de consejo de administración. Estatutos, Documentación respaldatoria.

Principio V. Educación, capacitación e información

V.a. Política educativa de la cooperativa

En cumplimiento del principio de educación, capacitación e información, las cooperativas desarrollan o promueven actividades educativas.

V.a.1 Inversión en educación, capacitación e información

El monto total invertido en el ejercicio en educación, capacitación e información comprende: organización, apoyo, financiación de actividades educativas; asistencia de sus asociados y/o trabajadores a dichas actividades, computándolas como tiempo trabajado o haciéndose cargo de las erogaciones que demanden; etc.

Las actividades educativas pueden ser desagregadas en:

- Instrucción formal: Comprende niveles de instrucción primaria (EGB), secundaria (Polimodal), terciaria, universitaria o sus equivalentes.
- Educación cooperativa: Desarrollo o perfeccionamiento de facultades intelectuales y morales por medio de preceptos, ejercicios, ejemplos, etc., en un todo de acuerdo a los principios y valores cooperativos. Incluye conocimientos y práctica de doctrina cooperativa, de aspectos legales, organizacionales y administrativos, etc.
- Capacitación técnica: Se refiere a las habilidades que deben poseer las personas que cumplen determinadas funciones en la gestión cooperativa (dirigentes, gerentes, supervisores, etc.), o específicas de su actividad productiva o de servicio.
- Culturales, deportivas, etc.: Si bien no forman parte de un proceso educativo formal, producen situaciones de aprendizaje al existir una activa participación entre todas las categorías de asociados y/o trabajadores, en las que no interfiere la jerarquía laboral y asociativa. Pueden mencionarse como ejemplo, certámenes, competencias deportivas, concursos, etc.

Cantidad: Monto invertido en el ejercicio en actividades de educación, capacitación e información efectivamente realizadas en el ejercicio, desagregado según alternativas sugeridas, independientemente de su forma de pago. No deben incluirse intereses por la financiación.

$$\frac{\text{Cantidad}}{\text{Monto total invertido en actividades educativas en el ejercicio}} * 100$$

(1.34)

Fuente: Actas de asamblea, registros contables, documentación respaldatoria.

Como el monto total invertido en actividades educativas en el ejercicio puede diferir del monto del Fondo de Educación y Capacitación Cooperativas establecido en el artículo 42 de la ley.

Cantidad: Monto del Fondo de Educación y Capacitación Cooperativas aprobado para el ejercicio actual.

$$\frac{\text{Cantidad}}{\text{Monto del fondo para educación y capacitación cooperativas}} * 100$$

(1.35)

(*) Informar sólo en el caso de que el Fondo para Educación y Capacitación Cooperativas sea mayor que cero.

Fuente: Actas de asamblea, registros contables, estados contables-

V.b. Participación en actividades educativas

V.b.1 Asistencia media de trabajadores a todo tipo de actividades educativas

Este indicador se refiere sólo a los trabajadores pues existe dificultad - sobre todo en grandes cooperativas- para documentar la asistencia de los asociados no trabajadores a este tipo de actividades, que pueden o no ser organizadas por la cooperativa.

Se considera el promedio de trabajadores asistentes, pues un mismo trabajador puede asistir a varias actividades durante el ejercicio.

Cantidad: Promedio de trabajadores asistentes a todo tipo de actividades educativas en el ejercicio, desagregada según alternativas sugeridas

$$\frac{\text{Cantidad}}{\text{Cantidad total de trabajadores al cierre del ejercicio}} * 100 \quad (1.36)$$

Fuente: Certificados de asistencia, documentación respaldatoria.

V.b.2 Asistencia general a las actividades organizadas por la cooperativa

Con este indicador se considera la asistencia general a las actividades educativas organizadas por la cooperativa. Se incluye a los asociados, trabajadores y público en general, porque se propone medir el impacto y el grado de convocatoria de las actividades educativas que desarrolla la cooperativa en forma directa.

Cantidad: Asistentes -asociados, trabajadores y público en general- a las actividades educativas organizadas por la cooperativa en el ejercicio, desagregada según actividades sugeridas.

$$\frac{\text{Cantidad}}{\text{Total de asistentes a actividades educativas en el ejercicio (*)}} * 100 \quad (1.37)$$

(*) Total de actividades educativas, organizadas por la cooperativa.

Fuente: Registros de asistencia, documentación respaldatoria

Principio VI. Cooperación entre cooperativas

VI.a. Intercooperación

Se considera que las cooperativas dan cumplimiento a este principio cuando establecen relaciones de mutua colaboración y realizan trabajos u operaciones en común con otras cooperativas.

VI.a.1 Operaciones comerciales y financieras entre cooperativas

A los efectos de obtener los datos requeridos, es importante que las cooperativas arbitren los medios adecuados para que la información necesaria surja directamente del sistema contable. En caso de existir algún tipo de dificultad para obtener información confiable – sobre todo en la etapa inicial de implementación del balance social – se sugiere indicar la nómina de proveedores y clientes cooperativos de mayor relevancia en notas aclaratorias.

Teniendo en cuenta el principio de economicidad o productividad de la información, se consideran las operaciones correspondientes a la actividad principal de la cooperativa o aquellas que sean muy significativas.

- Ventas a cooperativas

Cantidad: Monto neto de ventas de bienes y servicios realizadas a otras cooperativas en el ejercicio, ya sea al contado o a crédito.

$$\frac{\text{Cantidad}}{\text{Monto neto total de ventas en el ejercicio}} * 100 \quad (1.38)$$

- Compras a cooperativas

Cantidad: Monto neto de compras de bienes y servicios realizadas a otras cooperativas en el ejercicio, ya sea al contado o a crédito.

$$\frac{\text{Cantidad}}{\text{Monto neto total de compras en el ejercicio}} * 100 \quad (1.39)$$

- Préstamos otorgados a cooperativas

Cantidad: Monto total de préstamos otorgados a cooperativas, al cierre de ejercicio, cancelados o no cancelados. (Incluye los montos de ventas a crédito por cualquier concepto).

$$\frac{\text{Cantidad}}{\text{Monto total de préstamos otorgados en el ejercicio}} * 100 \quad (1.40)$$

- Préstamos recibidos de cooperativas

Cantidad: Monto total de préstamos recibidos de cooperativas, al cierre de ejercicio, cancelados o no cancelados. (Incluye los montos de compras a crédito por cualquier concepto).

$$\frac{\text{Cantidad}}{\text{Monto total de préstamos recibidos en el ejercicio}} * 100 \quad (1.41)$$

Fuente: Registros contables, documentación respaldatoria.

VI.b. Integración cooperativa

En esta dimensión se propone medir la participación en cooperativas de grado superior - federaciones, confederaciones, etc.-. Se seleccionan indicadores referidos al desempeño de cargos institucionales (VI.b.1) y a la

participación en asambleas (VI.b.2), para distinguir las meras adhesiones formales.

Para el cálculo de los porcentajes en los indicadores se tiene en cuenta que las cantidades se refieren a todo el ejercicio.

VI.b.1 Representación institucional en cooperativas de grado superior

Cantidad: Cargos institucionales ocupados por miembros de la cooperativa en la/las cooperativas de grado superior en el ejercicio.

$$\frac{\text{Cantidad} \quad * 100}{\text{Total de cargos institucionales en cooperativas de grado superior (*)}}$$

(1.42)

(*) O su promedio si hubieran variado en el ejercicio.

Fuente: Actas de reuniones del consejo de administración, actas de asambleas.

VI.b.2 Participación en asambleas de cooperativas de grado superior

Cantidad: Asambleas de la/las cooperativas de grado superior a las que se encuentra adherida, en las que participó la cooperativa durante el ejercicio.

$$\frac{\text{Cantidad} \quad * 100}{\text{Total de asambleas convocadas por cooperativas de grado superior}}$$

(1.43)

Fuente: Citaciones a asamblea recibidas, registro de asistencia y actas de asambleas de la cooperativa de grado superior.

Principio VII. Preocupación por la comunidad

VII.a Política social externa de la cooperativa

La cooperativa puede contribuir al desarrollo sostenible de su comunidad a través de actividades y/o aportes que tiendan a:

- el desarrollo socio cultural, en caso de que no se refieran a su actividad específica, con referencia a las artes, la música, la salud psicofísica, el desarrollo urbano, etc.
- la preservación y mejora del medio ambiente natural, con referencia a la lucha contra la contaminación (sonora, visual, del aire, etc.), a la preservación de recursos naturales no renovables, etc.

VII.a.1 Contribuciones para el desarrollo comunitario

Una de las maneras de informar con cierta objetividad este tipo de actividades sociales es a través de los montos invertidos en ellas. Para poder evaluarlos, debe tenerse presente la dimensión y la situación socioeconómica de la cooperativa.

Cantidad: Monto invertido en contribuciones para el desarrollo comunitario efectivamente realizadas en el ejercicio, independientemente de su forma de pago, desagregado según alternativas sugeridas. No incluye intereses por la financiación. Pueden indicarse las más significativas en un anexo o por medio de notas.

Este monto no incluye lo informado en el principio de educación, capacitación e información (V.a.1.).

$$\frac{\text{Cantidad}}{\text{Monto total invertido para el desarrollo comunitario en el ejercicio}} * 100$$

(1.44)

Es recomendable que los asociados de la cooperativa reunidos en asamblea al fin de cada ejercicio, planifiquen las contribuciones a realizar en el período siguiente para el desarrollo sostenible de la comunidad, y le asignen un presupuesto.

En caso de existir presupuesto social aprobado para esta área, se deben completar las columnas respectivas de cantidad y de porcentaje; caso contrario, se omite esta información y se presupuesta para el ejercicio siguiente.

Cantidad: Monto total invertido en desarrollo comunitario en el ejercicio, ya sea al contado o a crédito.

$$\frac{\text{Cantidad} \quad * 100}{\text{Monto del presupuesto anual aprobado para el área}} \quad (1.45)$$

Fuente: Registros contables, actas de asambleas.

1.8. Fundamentación conceptual

Crédito.- El crédito es una manifestación en especie o en dinero donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera. (VENEGAS, 2008)

Riesgo crediticio.- El riesgo de crédito es el más antiguo y probablemente el más importante al que se enfrentan las Instituciones Financieras y se puede definir como la posibilidad de pérdida potencial producto del incumplimiento de la contraparte en una operación que incluye un compromiso de pago. (LARA HARO, 2005)

Créditos Comerciales.- Son aquellos que “están dirigidos al financiamiento de actividades productivas, las operaciones de tarjetas de crédito corporativas y los créditos entre instituciones financieras. (VENEGAS, 2008)

Créditos de Consumo.- Son los otorgados a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales.(VENEGAS, 2008)

Créditos de Vivienda.- Son todos aquellos que se destinan a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, ampliación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, los cuales deben contar con una garantía hipotecaria para su otorgamiento. (VENEGAS, 2008)

Créditos para Microempresas.- Son créditos que comúnmente están destinados a los pequeños y medianos empresarios, sean estas personas naturales o jurídicas que busquen financiar actividades de producción, comercialización o servicios ,cuya fuente principal de pago son sus ventas o ingresos generados por dichas actividades. (VENEGAS, 2008)

Balance Social Cooperativo.- Presenta información socioeconómica, en forma sintética, a través de indicadores objetivos o cuantitativos. (Fernández, Geba, Montes, & Schaposnik, 1998)

Cooperativa.- Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática. (VENEGAS, 2008)

Sector Cooperativo.- Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. (Art. 21, LOEPS)

Cooperativas de servicios.- Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud. En las cooperativas de trabajo asociado sus integrantes tienen, simultáneamente, la calidad de socios y trabajadores, por tanto, no existe relación de dependencia. (Art. 28, LOEPS)

Consejo de Administración.- Es el órgano directivo y de fijación de políticas de la cooperativa, estará integrado por un mínimo de tres y máximo nueve vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General en votación secreta, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de esta Ley. (Art. 38, LOEPS)

Principios cooperativos.- Los principios cooperativos son pautas generales por medio de las cuales las cooperativas ponen en práctica sus valores (Alianza Cooperativa Internacional, 1997)

Responsabilidad Social.- Es la Obligación de una empresa, más allá de lo que exige la ley y la economía, de perseguir metas a largo plazo que sean buenas para la sociedad. (Fernández, Geba, Montes, & Schaposnik, 1998)

1.9. Fundamentación legal

1.9.1. Constitución de la República del Ecuador

(Asamblea Constituyente, 2008)

Art. 277.- Para la consecución del buen vivir, serán deberes generales del Estado:

1. Garantizar los derechos de las personas, las colectividades y la naturaleza.
2. Dirigir, planificar y regular el proceso de desarrollo.
3. Generar y ejecutar las políticas públicas, y controlar y sancionar su incumplimiento.
4. Producir bienes, crear y mantener infraestructura y proveer servicios públicos.
5. Impulsar el desarrollo de las actividades económicas mediante un orden jurídico e instituciones políticas que las promuevan, fomenten y defiendan mediante el cumplimiento de la Constitución y la ley.
6. Promover e impulsar la ciencia, la tecnología, las artes, los saberes ancestrales y en general las actividades de la iniciativa creativa comunitaria, asociativa, cooperativa y privada.

Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de

acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

1.9.2. Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017

Objetivo 8. Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible.

Política 8.9. Profundizar las relaciones del Estado con el sector popular y solidario.

Lineamiento 8.9.a.- Impulsar la formación técnica y especializada dirigida al sector popular, en el marco de su incorporación en los procesos de sustitución de importaciones y la transformación de la matriz productiva.

Lineamiento 8.9.g.- Crear un sistema de información de los actores de la economía popular, considerando la oferta productiva y exportable, así como la formación técnica y especializada.

Lineamiento 8.9.j.- Fomentar la asociatividad para el sistema económico popular y solidario organizado y con poder de negociación, en los diferentes encadenamientos productivos donde ejercen su actividad.

1.9.3. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario

(Asamblea Nacional del Ecuador, 2011)

Art. 1.- Definición.- Para efectos de la presente Ley, se entiende por economía popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes 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, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

Art. 3.- Objeto.- La presente Ley tiene por objeto:

- a) 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;
- b) 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 Sumak Kawsay;
- c) Establecer un marco jurídico común para las personas naturales y jurídicas que integran la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario;
- d) Instituir el régimen de derechos, obligaciones y beneficios de las personas y organizaciones sujetas a esta ley; y,

e) Establecer la institucionalidad pública que ejercerá la rectoría, regulación, control, fomento y acompañamiento.

Art. 21.- Sector Cooperativo.- Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Art. 22.- Objeto.- El objeto social principal de las cooperativas, será concreto y constará en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad económica, pudiendo incluir el ejercicio de actividades complementarias ya sea de un grupo, sector o clase distinto, mientras sean directamente relacionadas con dicho objeto social.

Art. 78.- Sector Financiero Popular y Solidario.- Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro.

CAPÍTULO II

ANÁLISIS SITUACIONAL

El análisis situacional se enfoca en el estudio del entorno en el que una organización se desarrolla durante un periodo, dentro del cual se deben considerar factores tanto internos como externos para poder determinar su proyección.

2.1 Análisis Macroambiente

Es el estudio de aquellos factores externos que afectan a una entidad ya sea para bien o para mal y por lo general no pueden ser controlados por los dirigentes de las organizaciones. Por tal motivo, es necesario analizar los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y los del sector que afectarán al desarrollo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro” Ltda., con la finalidad de realizar un diagnóstico que permita que la cooperativa logre protegerse de aquellas cuestiones que pueden afectar de forma negativa causando un daño, y aprovechar aquellas situaciones que generan un beneficio.

2.1.1 Análisis Político

Tras años en el Ecuador se han suscitado una serie de acontecimientos como: dictaduras militares, revueltas ciudadanas, incontables casos de corrupción, violación de los derechos humanos, conflictos con nuestros países vecinos, derrocamiento de regímenes elegidos democráticamente, entre otros; siendo este último el causante de una inestabilidad. Sin embargo, no se puede negar que la vigencia de la nueva Constitución y la elección de nuevas autoridades llevaron al cierre definitivo de una larga etapa de inestabilidad política en el Ecuador, lo que se dio el 15 de enero del

2007 cuando el Econ. Rafael Correa Delgado fue electo como Presidente de la República.

En la actualidad el Ecuador atraviesa una serie de transformaciones en la política pública, debido a que se han creado nuevas leyes y reformas que giran en torno al “buen vivir”; así el Estado se ha enfocado nuevamente en el bienestar social; dichas reformas abarcan diferentes sectores como el laboral, educación, salud, seguridad social, entre otros. Cabe mencionar que entre los cambios más radicales está el fomento y promoción de la Economía Popular y Solidaria, con la cual se busca consolidar la cohesión e inclusión social y económica, por medio del reconocimiento de las diferentes formas de hacer economía, no solo la pública y la privada, sino la mixta, la popular y solidaria; mediante la inclusión de los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

Fue así que por primera vez el Gobierno ha emprendido una reforma estructural del sistema cooperativo del país, por medio de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria publicada el 10 de mayo del 2011 y su Reglamento el 27 de febrero del 2012 cuya reforma se dio el 23 de agosto del mismo año.

Con esta Ley todas las funciones del Ministerio de Inclusión Económica y Social se traspasaron a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, siendo ésta institución la que quede a cargo del sistema cooperativo del país, hecho que evidencia la institucionalidad que el actual Gobierno ha creado para el sector cooperativo financiero y no financiero. Por lo tanto, la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (LOEPS) constituye el marco normativo de todas las organizaciones que conforman el sistema económico social y solidario de nuestro país, así como de las instituciones públicas encargadas de la rectoría, regulación, control, fortalecimiento, promoción y acompañamiento del sector.

2.1.2 Análisis Económico

a. Producto Interno Bruto

El Producto Interno Bruto (PIB) corresponde al valor monetario de aquellos bienes y servicios que han sido producidos por una economía en un determinado periodo, el Producto Interno Bruto es un indicador de gran importancia ya que permite reflejar la riqueza de un territorio; así como también medir el desarrollo o la decadencia de la producción de bienes y servicios de las empresas de cada país, solamente dentro de su territorio. A continuación se muestra la evolución del PIB desde el año 2009 hasta el 2013:

Tabla N° 2.1
PIB (Millones de dólares)

Año	PIB
2009	54,558
2010	56,481
2011	60,883
2012	64,009
2013	66,879

Fuente: Banco Central del Ecuador

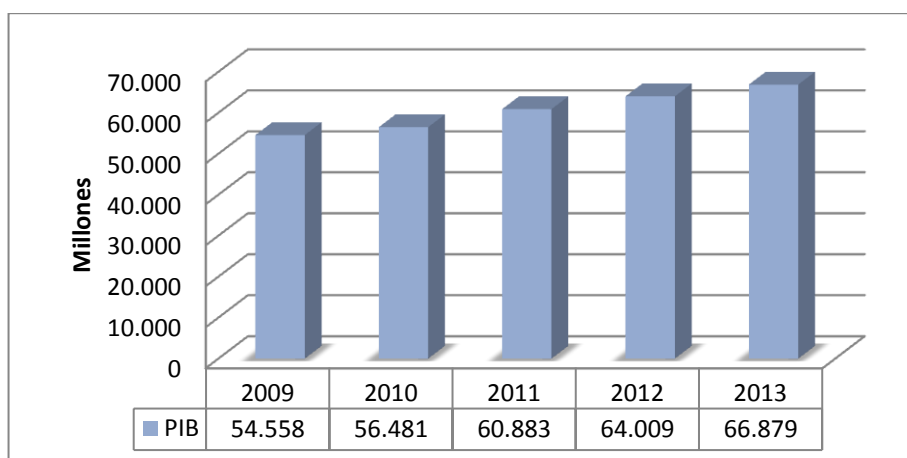


Figura N° 2.1 PIB

Fuente: Banco Central del Ecuador

El PIB ha presentado un crecimiento en los últimos cinco años, es decir, a partir del año 2009 al 2013, lo cual ha representado algo positivo para el país ya que a pesar de que en el año 2008 se produjo una crisis mundial que afectó a la mayoría de economías, el Ecuador continuó creciendo, producto de la dinámica de la Construcción, que ascendió debido a la infraestructura física y a los bonos de vivienda proveídos por el Estado, y a los recursos financieros suministrados por el banco del IESS. Por ello, para el año 2009 el PIB se encontró en \$54,558 millones de dólares representando un crecimiento del 0,8% en relación al año 2008, hasta llegar al año 2013 con un crecimiento del 4.5%, el mismo que representa \$66,879 millones de dólares.

b. PIB Per Cápita

PIB per cápita es el valor del PIB dividido por el número de habitantes de un país, es más efectivo que el PIB para medir el desarrollo de un país, sin embargo, es sólo la media por lo que no tiene en cuenta la desigualdad de ingresos y riqueza dentro de una población.

Tabla N° 2.2

PIB per cápita (Miles de dólares)

Año	PIB Per cápita
Jul-2009	3,715
Jul-2010	4,082
Jul-2011	5,226
Jul-2012	5,645
Jul-2013	5,989

Fuente: Banco Central del Ecuador

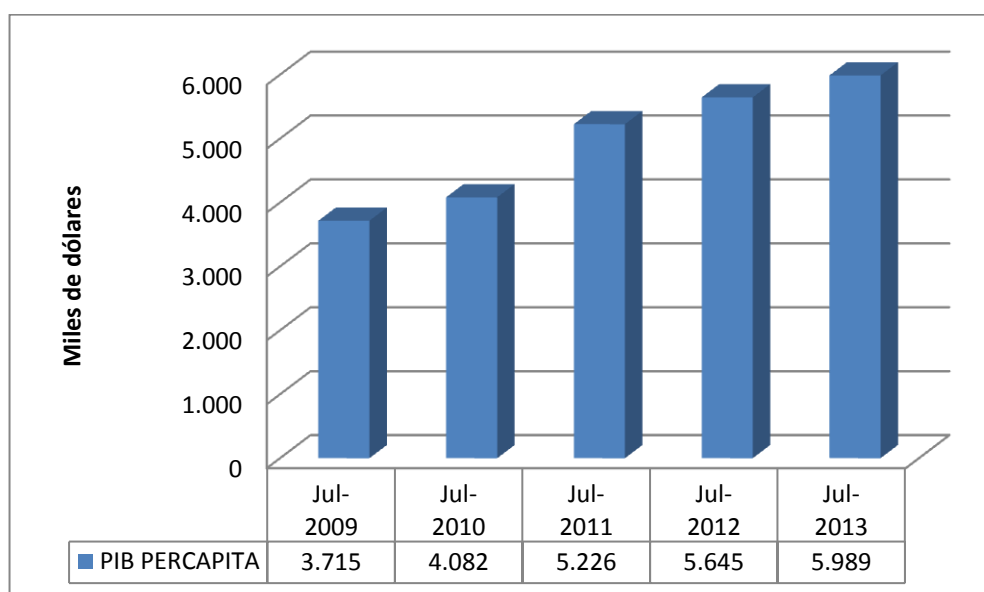


Figura 2.2 PIB per cápita

Fuente: Banco Central del Ecuador

El PIB per cápita también ha ido evolucionando por lo que en los últimos cinco años ha presentado un incremento de \$2,274 millones los cuales representan un 61,21%.

c. Inflación

La inflación es una medida económica que indica el crecimiento generalizado de los precios de bienes, servicios y factores productivos dentro de una economía en un periodo determinado, es medida estadísticamente a través del Índice de Precios al Consumidor del Área Urbana (IPCU), a partir de una canasta de bienes y servicios demandados por los consumidores de estratos medios y bajos, establecida a través de una encuesta de hogares.

Tabla N° 2.3
Inflación (Porcentaje)

Mes	Porcentaje
Julio 2013	2.39%
Agosto 2013	2.27%
Septiembre 2013	1.71%
Octubre 2013	2.04%
Noviembre 2013	2.30%
Diciembre 2013	2.70%
Enero 2014	2.92%
Febrero 2014	2.85%
Marzo 2014	3.11%
Abril 2014	3.23%
Mayo 2014	3.41%
Junio 2014	3.67%
Julio 2014	4.11%

Fuente: Banco Central del Ecuador

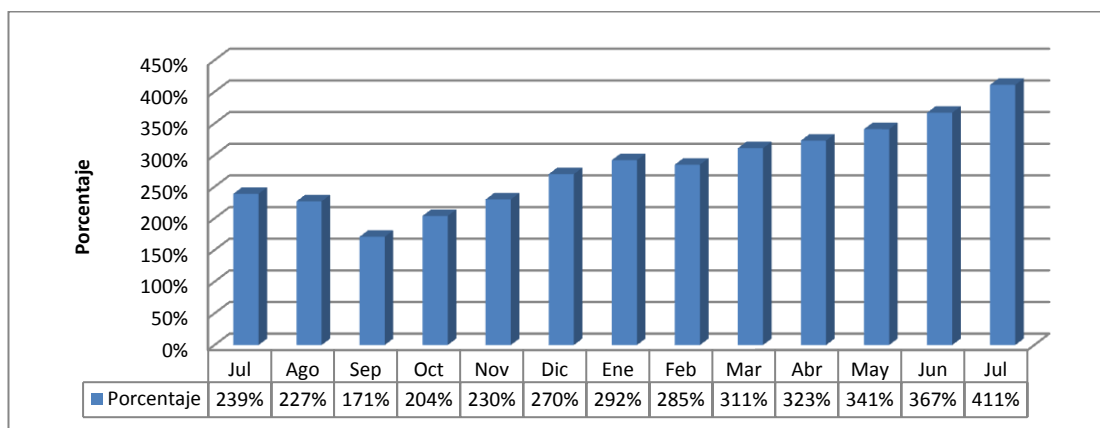


Figura 2.3 Inflación

Fuente: Banco Central del Ecuador

La inflación en Ecuador ha mostrado algunas variaciones en el último año por lo que para julio del 2013 fue de 2,39%, para agosto se presenta un ligero decremento a 2,27%, posteriormente en septiembre su tendencia negativa continúa hasta llegar a 1,71%, sin embargo, a partir de octubre a julio del 2014 mantuvo un crecimiento logrando obtener una inflación de

4,11%. Se debe mencionar también que la inflación a septiembre del 2014 es del 4.19 %.

d. Tasa de Interés

La tasa de interés es el costo del dinero o pago estipulado, por encima del valor depositado, que un inversionista debe recibir, por unidad de tiempo determinando, del deudor, a raíz de haber usado su dinero durante ese tiempo. Existen dos tipos de tasas de interés: La pasiva o de captación que es la que pagan los intermediarios financieros a los oferentes de recursos por el dinero captado; la tasa activa o de colocación, es la que reciben los intermediarios financieros de los demandantes por los créditos otorgados.

Esta última 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. La diferencia entre la tasa activa y la pasiva se llama margen de intermediación.

Tabla N° 2.4
Tasa activa y pasiva (%)

Mes	Tasa Activa	Tasa Pasiva
Jul	8.17%	4.53%
Ago	8.17%	4.54%
Sep	8.17%	4.55%
Oct	8.17%	4.56%
Nov	8.17%	4.57%
Dic	8.17%	4.58%
Ene	8.17%	4.59%
Feb	8.17%	4.60%
Mar	8.17%	4.61%
Abr	8.17%	4.62%
May	7.64%	5.11%
Jun	8.19%	5.19%
Jul	8.21%	4.98%

Fuente: Banco Central del Ecuador

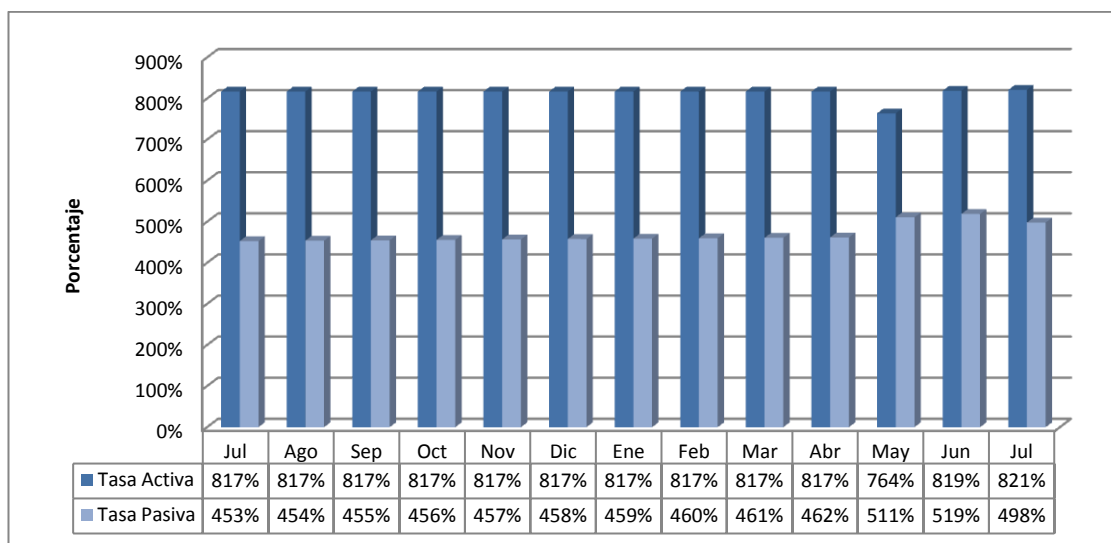


Figura N° 2.4 Tasa activa y pasiva

Fuente: Banco Central del Ecuador

Como podemos ver, en el último año a partir del mes de julio de 2013 se ha encontrado variaciones en cuanto a las tasas de interés, por lo que la tasa activa en dicho mes fue de 8,17% mientras que para julio del 2014 fue de 8,21% incrementándose un 0,04%, la tasa pasiva de igual manera se elevó un 0,45%. Cabe recalcar que a noviembre del 2014 la tasa activa es del 8.13 % y la tasa pasiva del 5.07%.

d.1 Crédito de Consumo

Son créditos otorgados a personas naturales destinados al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales obtenidos de fuentes estables como: sueldos, salarios, honorarios, remesas y/o rentas promedios.

d.2 Microcrédito

Es todo crédito no superior a veinte mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 20.000,00) concedido a un prestatario, persona natural o jurídica, con un nivel de ventas inferior a cien mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 100.000,00), o a 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 ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificada por la institución del sistema financiero; y, cuyo saldo adeudado en el sistema financiero, incluyendo la operación que está siendo calificada o evaluada para su otorgamiento, no supere los cuarenta mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 40.000,00).

Existen tres tipos de tasas de microcrédito:

- Microcrédito Acumulación Ampliada
- Microcrédito Acumulación Simple
- Microcrédito Minorista

d.3 Crédito de Vivienda

Son los créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de la vivienda propia, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria, que abarca a la hipoteca directa a favor de una institución del sistema financiero y a los fideicomisos mercantiles de garantía de vivienda propia; y, que hayan sido otorgados al usuario final del inmueble, independientemente de la fuente de pago del deudor; caso contrario, se considerarán como créditos comerciales, consumo o microcrédito, según las características del sujeto y su actividad.

d.4 Crédito Comercial o Productivo

Se entiende por créditos comerciales todos aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases, cuya fuente de pago constituyen los ingresos por ventas u otros conceptos redituables, directamente relacionados con la actividad financiada. Asimismo, existen tres tipos de tasas de interés productivo:

- Productivo Corporativo
- Productivo Empresarial
- Productivo PYMES

A continuación se muestran las tasas de interés según su tipo:

Tabla N° 2.5

Tasas de interés (%)

Tasa	Máxima		Mínima	
	Julio-2013	Julio-2014	Julio-2013	Julio-2014
Consumo	16.30%	16.30%	15.91%	15.98%
Microcrédito Acumulación Ampliada	25.50%	25.50%	22.44%	22.24%
Microcrédito Acumulación Simple	27.50%	27.50%	25.20%	25.08%
Microcrédito Minorista	30.50%	30.50%	22.82%	28.53%
Vivienda	11.33%	11.33%	10.64%	10.81%
Productivo Corporativo	9.33%	9.33%	8.17%	8.21%
Productivo Empresarial	10.21%	10.21%	9.53%	9.65%
Productivo PYMES	11.83%	11.83%	11.20%	11.26%

Fuente: Banco Central del Ecuador

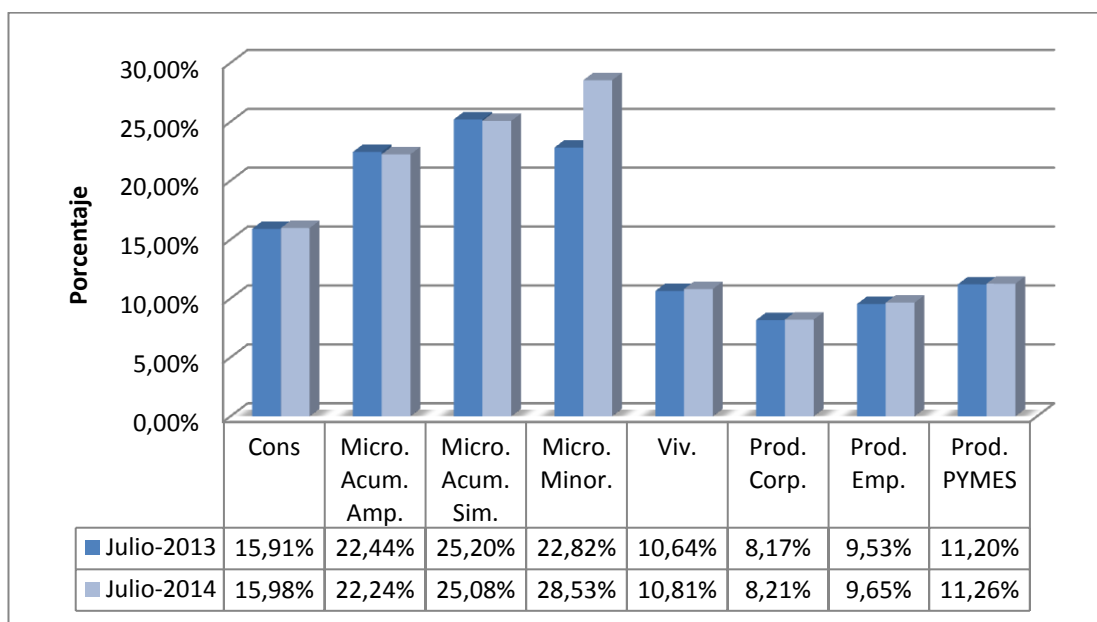


Figura N° 2.5 Tasas de interés

Fuente: Banco Central del Ecuador

Por otra parte, en nuestro país tenemos diferentes tasas de interés, las cuales son la de consumo que en el lapso de un año se ha incrementado 0.07%, la de microcrédito de acumulación amplia se ha mantenido en 22.44%, microcrédito de acumulación simple ha disminuido el 0.12%, microcrédito minorista ha incrementado en 5.71%, la tasa de vivienda ha incrementado en 0.17%, la tasa productiva corporativa ha incrementado 0.04%, mientras que la empresarial ha aumentado 0.12%, finalmente la de PYMES ha incrementado en 0.06%.

Es importante también mencionar que a noviembre del 2014 las tasas de interés son las siguientes: para consumo 15.96%, Microcrédito Acumulación Ampliada 22.42%, Microcrédito Acumulación Simple 25.12%, microcrédito minorista 28.47%, vivienda 10.72%, para el segmento productivo corporativo la tasa es del 8.13%, para el productivo empresarial es del 9.52% y finalmente para las PYMES la tasa de interés es del 10.99%.

2.1.3 Análisis Social

a. Migración

Se denomina migración al proceso mediante el que un individuo se desplaza de una zona geográfica hacia otra. Esto puede responder a infinitud de motivos, aunque los más frecuentes son los económicos y sociales. A su vez, la migración conlleva una serie de consecuencias, entre ellas, por supuesto, también las de carácter económico y social. Esto ha significado que muchos gobiernos del mundo se preocupen para evitar las consecuencias negativas de este fenómeno y aprovecharlo a su favor.

La crisis económica de final de los años 1990, junto con otros factores de la sociedad actual (clase media, Internet y las redes migratorias), detonaron una migración laboral internacional sin precedentes, ya no focalizada en el austro sino desde todas las regiones del país.

Tabla N° 2.6
Migración (Miles)

Años	Miles
Jul-2009	71.234
Jul-2010	80.855
Jul-2011	99.145
Jul-2012	94.567
Jul-2013	102.343

Fuente: Banco Central del Ecuador

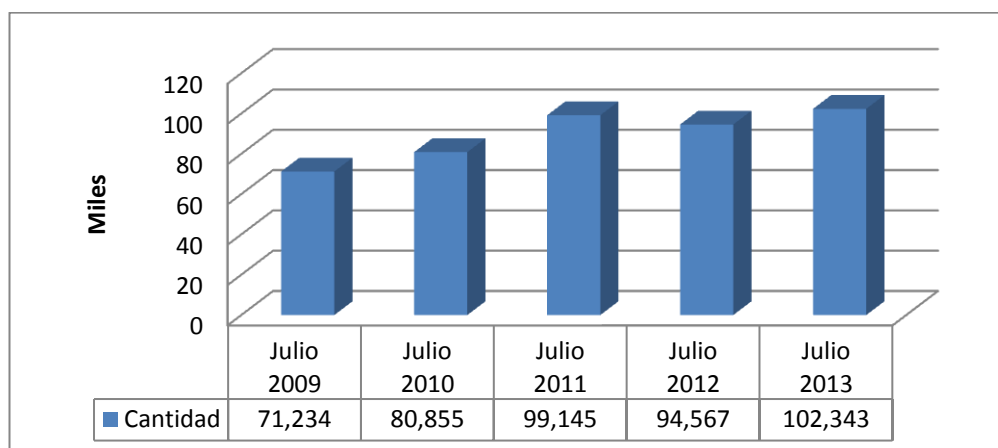


Figura N° 2.6 Migración

Fuente: Banco Central del Ecuador

En nuestro país la migración ha sido un problema social que ha afectado al país, mostrando cantidades relevantes, por lo que para julio del 2011 fueron 99.145 personas, disminuyendo para el 2012 a 94.567 lo cual representa al 4.62% y volviendo a incrementarse el año 2013 un 8.22%, es decir, 102.343 ecuatorianos. Cabe recalcar que a mayo del 2014 existen 98.416 personas que salen del país.

b. Remesas de Migrantes

Las remesas de los migrantes han sido un elemento importante dentro de nuestro país, a continuación se presenta la evolución que ha tenido del mismo:

Tabla N° 2.7

Remesas trimestrales (Millones de dólares)

Trimestre	Millones
2011 III	670.7
2012 III	609.9
2013 III	638.8
2014 I	584.8

Fuente: Banco Central del Ecuador

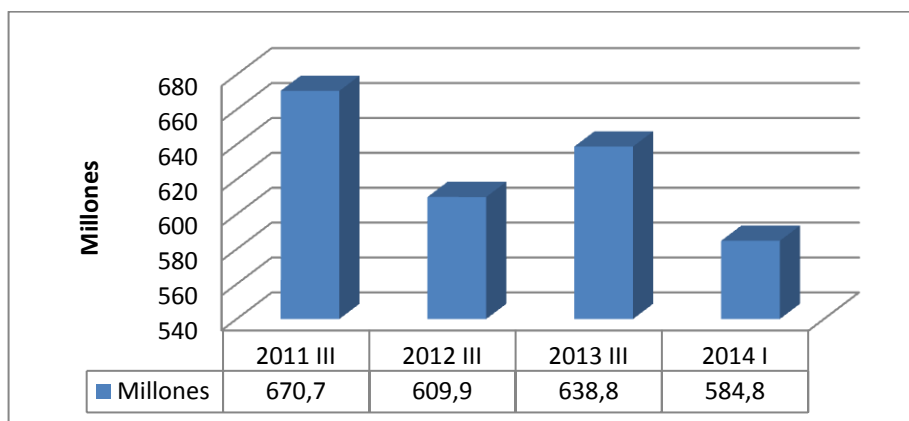


Figura N° 2.7 Remesas trimestrales

Fuente: Banco Central del Ecuador

En nuestro país, han existido variaciones en las remesas que trimestralmente recibe por lo que en el segundo trimestre del 2011 tuvo la mayor cantidad la cual fue de 698.3 millones de dólares, sin embargo en el primer trimestre del 2013 bajo significativamente a 552.2 millones de dólares, finalmente, durante el primer trimestre de 2014, provinieron 268.3 millones de los Estados Unidos de América, cifra inferior en 12.2% a la registrada en el cuarto trimestre de 2013.

c. Inmigración

Tabla N° 2.8
Inmigración (Miles)

Año	Cantidad
Jul-2009	102.571
Jul-2010	110.545
Jul-2011	117.966
Jul-2012	130.779
Jul-2013	138.14

Fuente: Banco Central del Ecuador

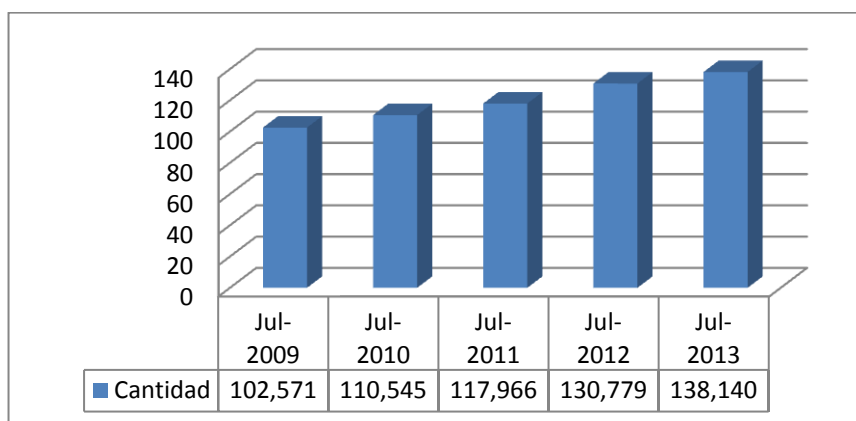


Figura N° 2.8 Inmigración

Fuente: Banco Central del Ecuador

En el 2013 ingresaron en el país 1.366.269 de personas siendo esta la cantidad más elevada durante los últimos cinco años, lo cual muestra un incremento del 5.83% con referencia al año 2012. Según ultimo datos en mayo del 2014 fueron 111.177 personas quienes ingresaron al país.

d. Pobreza

Se define a la pobreza como la situación o condición socioeconómica de la población que no puede acceder o carece de los recursos para satisfacer las necesidades físicas y psíquicas básicas que permiten un adecuado nivel y calidad de vida tales como la alimentación, la vivienda, la educación, la asistencia sanitaria o el acceso al agua potable.

También se suelen considerar la falta de medios para poder acceder a tales recursos, como el desempleo, la falta de ingresos o un nivel bajo de los mismos. En el Ecuador actualmente se considera que una persona es pobre por ingresos si percibe menos de USD 2,655 diarios. Y si percibe menos de USD 1,4965 diarios es pobre extremo.

Tabla N° 2.9

Evolución de la Pobreza Nacional (%)

Mes	Rural	Urbano	Nacional
Dic-09	57,50%	25,00%	36,03%
Jun-10	52,89%	22,91%	33,01%
Dic-10	52,96%	22,45%	32,76%
Jun-11	49,79%	19,27%	29,55%
Dic-11	50,89%	17,36%	28,64%
Jun-12	44,96%	15,29%	25,34%
Dic-12	49,07%	16,14%	27,31%
Jun-13	40,73%	14,93%	23,69%
Dic-13	42,03%	17,63%	25,55%
Mar-14	40,91%	16,75%	24,55%
Jun-14	41,69%	16,30%	24,53%

Fuente: Ecuador en cifras

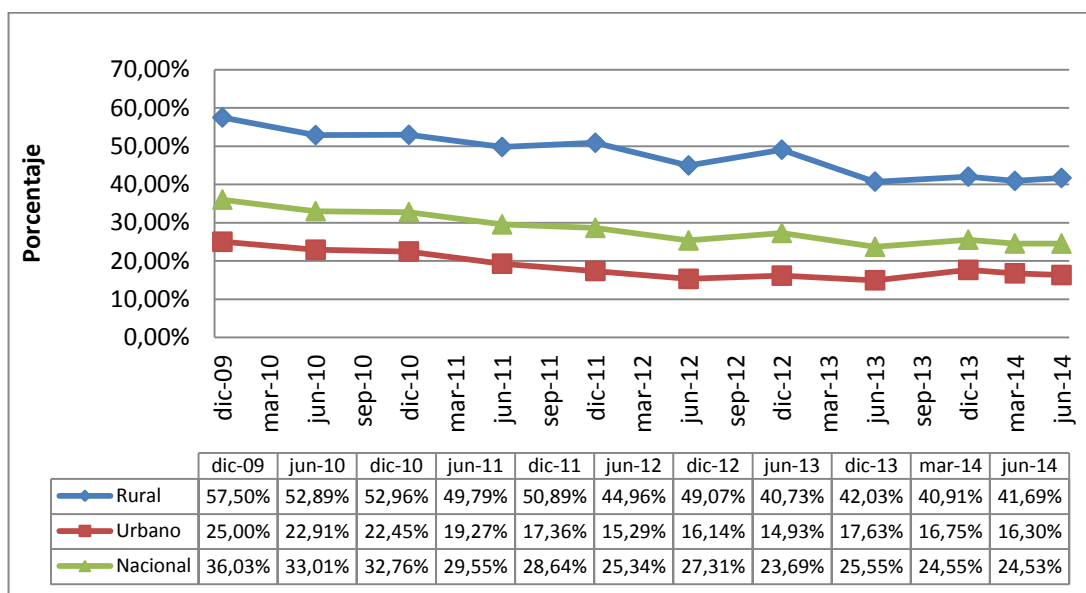


Figura N° 2.9 Evolución de la Pobreza Nacional

Fuente: Ecuador en cifras

Los índices de pobreza en el Ecuador durante el año 2009 fueron los más elevados en los últimos 6 años, esto debido a la crisis financiera internacional; mientras el país se recuperaba de la misma los niveles de pobreza se fueron

reduciendo paulatinamente debido al desarrollo del sector no petrolero. Sin embargo a junio del 2014 la zona rural muestra el mayor porcentaje de pobreza con un 41.69% mientras que la zona urbana tiene un porcentaje del 16,30, lo que evidencia una desigualdad económica.

Si comparamos el año 2013 con el 2014, se puede identificar que no existen variaciones gigantescas pero que evidencian que la pobreza en el país ha ido en aumento con más menos 2 puntos.

e. Desempleo

Es la situación en la que se encuentran las personas que teniendo edad, capacidad y deseo de trabajar no pueden conseguir un puesto de trabajo viéndose sometidos a una situación de paro forzoso.

Tabla N° 2.10
Desempleo (%)

Mes	Desempleo
Jun-2011	5.00%
Jun-2012	4.06%
Jun-2013	3.87%
Jun-2014	4.65%

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

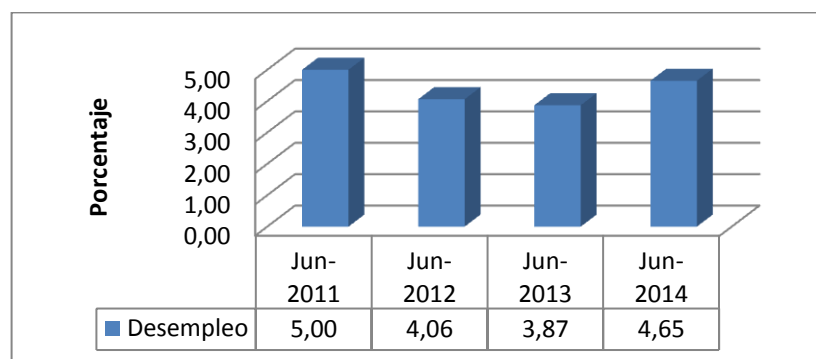


Figura N° 2.10 Desempleo

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

f. Subempleo

Este grupo se encuentra formado por las personas que no tienen un trabajo fijo, es decir, que las horas de trabajo que realizan a la semana son menores a las 40 que regularmente se dan en el país.

Tabla N° 2.11
Subempleo (%)

Mes	Subempleo
Jun-2011	57.26%
Jun-2012	54.11%
Jun-2013	57.10%
Jun-2014	51.32%

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

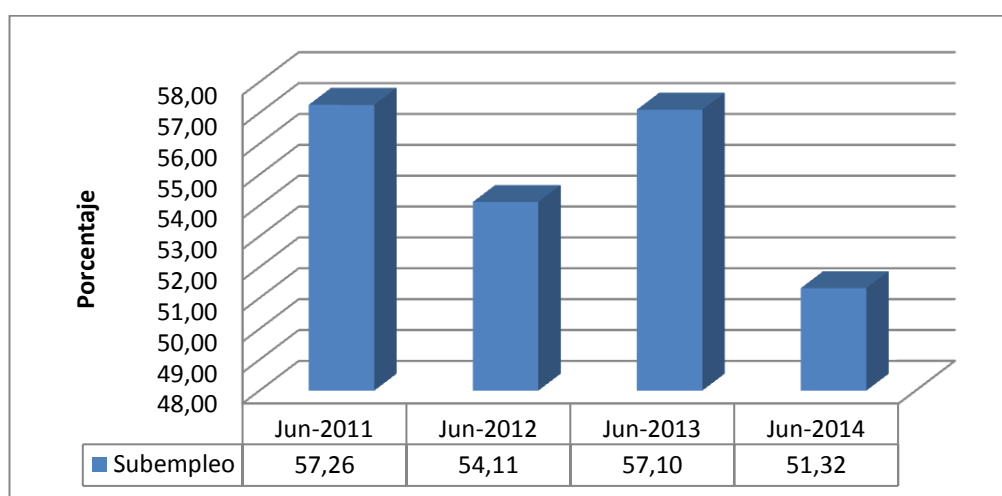


Figura N° 2.11 Subempleo

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

g. Ocupación plena

Son aquellas personas que se encuentran trabajando y a la vez están satisfechas por las horas de trabajo que tienen y el salario que reciben a cambio de ello.

Tabla N° 2.12
Ocupación plena (%)

Mes	Ocupación plena
Jun-2011	36.82%
Jun-2012	40.45%
Jun-2013	37.71%
Jun-2014	43.78%

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

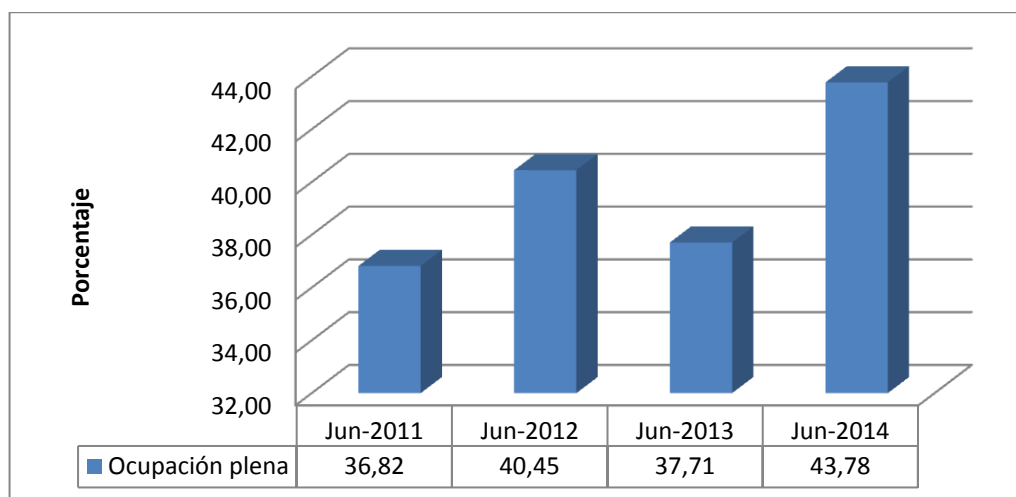


Figura N° 2.12 Desempleo, ocupación plena y subempleo

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

En nuestro país las tasa de desempleo ha sufrido algunas variaciones, por lo que los datos más sobresalientes fueron en el año 2013 debido a que disminuyó su porcentaje a 3.87% lo cual es algo positivo para el país, sin embargo, para el 2014 se incrementó su porcentaje a 4.65%, por otra parte, la ocupación plena llegó a su valor más alto en junio del 2014, la misma que se encontró en 43.78% y finalmente el subempleo ha ido variando a tal punto que para junio del 2014 se encontró en un valor de 51.32%.

h. Necesidades básicas insatisfechas

Las necesidades básicas insatisfechas (N.B.I), consisten en la insatisfacción real de las necesidades básicas de la población, dentro de ellas se considera: Abastecimiento de agua potable, eliminación de aguas servidas, servicios higiénicos, luz eléctrica, ducha, teléfono, entre otras.

A continuación se muestran los datos del cantón Latacunga:

Tabla N° 2.13

Necesidades básicas insatisfechas (Miles)

Año	Población urbana
2005	68.205
2006	72.747
2007	77.859
2008	82.742
2009	87.417

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos

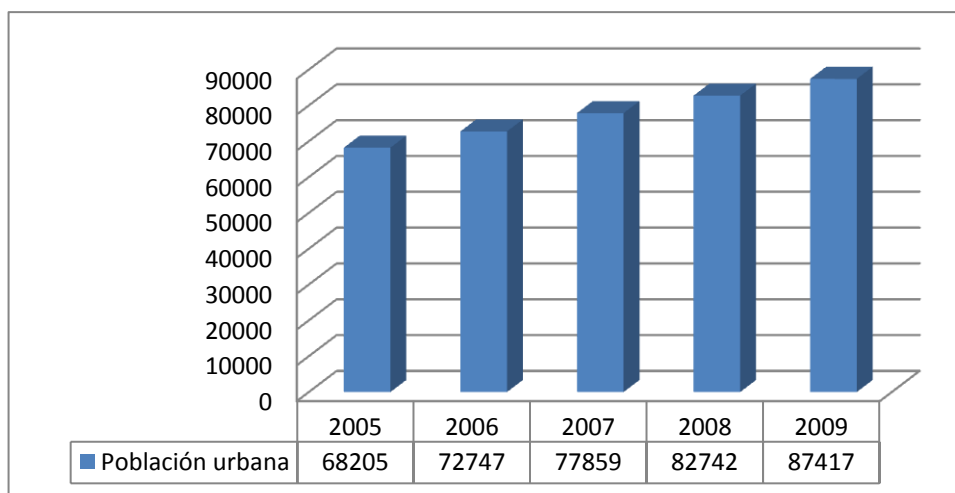


Figura N° 2.13 Necesidades básicas insatisfechas

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

El cantón de Latacunga ha ido incrementando su índice de necesidades básicas insatisfechas, por lo que a partir del año 2005 al 2009 presentó los

siguientes índice, 68.205, 72.747, 77.859, 82.742, 87.417 respectivamente, estos valores fueron analizados según variables que tienen que ver con servicios básicos de la vivienda, los niveles de educación y salud de la población.

2.1.4 Análisis Tecnológico

La tecnología es el conjunto de conocimientos técnicos, científicamente ordenados, que permiten diseñar y crear bienes y servicios que facilitan la adaptación al medio ambiente y satisfacer tanto las necesidades esenciales como los deseos de la humanidad.

Según el director del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), Byron Villacís, los ecuatorianos han incrementado el uso de internet y de tecnología, ya sea en computadoras o teléfonos celulares, con distintos fines, lo que ha ocasionado que el Ecuador tenga por cuarto años consecutivos, un incremento en estadísticas.

a. Acceso a internet

Tabla N° 2.14

Acceso a internet nacional (Millones)

Año	Si tiene	No tiene
2008	242.816	3.203.467
2009	268.557	3.240.404
2010	425.671	3.195.797
2011	653.232	3.221.050

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos

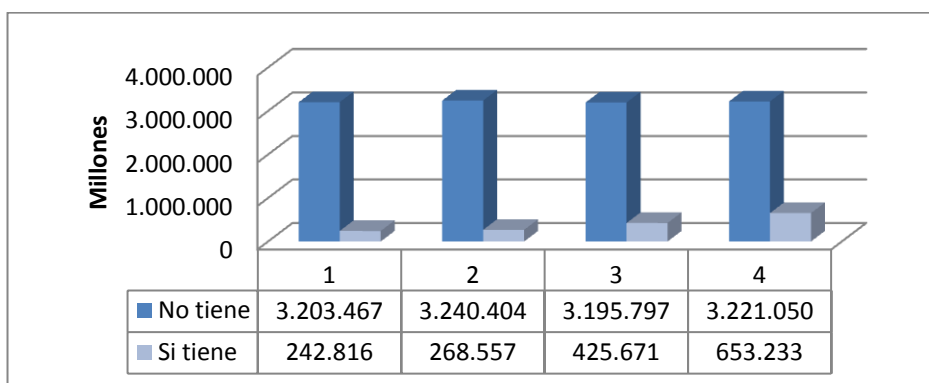


Figura N° 2.14 Acceso a internet

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

En el 2008, 242.816 eran las personas que tenían acceso a internet, mientras que para los siguientes años la cantidad de personas ha aumentado considerablemente hasta llegar a 653.232,87 personas en el año 2011. Sin embargo la cantidad de personas que no tienen internet desde el año 2006 al 2011 no muestra variaciones significativas.

b. Posesión de computadoras

Tabla N° 2.15

Posesión de computadoras (Millones)

Año	Si tiene	No tiene
2006	618.209	2.714.293
2007	2.583.734	691.054
2008	787.406	2.659.686
2009	820.090	2.689.574
2010	869.640	2.751.828
2011	957.284	2.916.998

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos

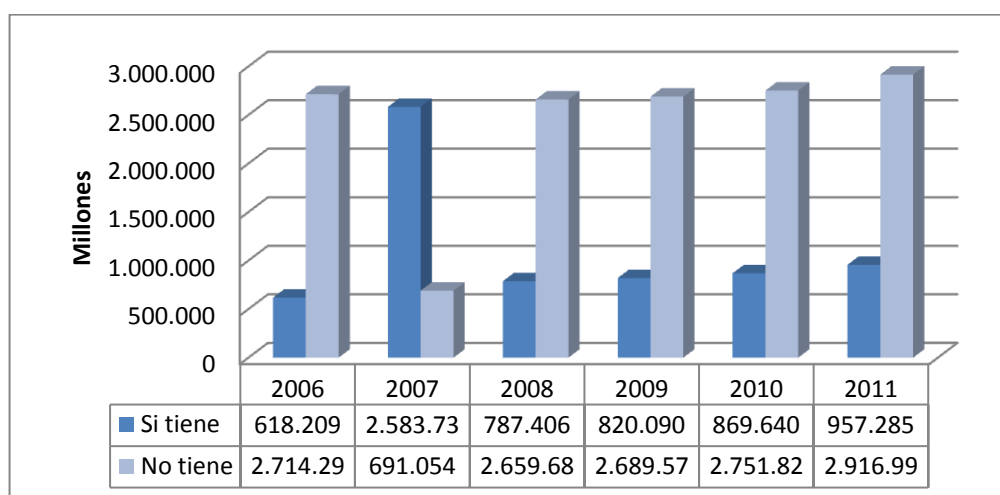


Figura N° 2.15 Posesión de computador

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos

El 2007 es el año donde más personas adquirieron un computador llegando a la cifra de 2.583.734, sin embargo esta cifra se ha reducido notablemente pues en el año 2011 son 957.284,71 las personas que tienen un computador mientras que 2.916.998,30 de personas no lo poseen.

c. Tenencia de línea telefónica

Tabla N° 2.16

Tenencia de línea telefónica (Millones)

Año	Si tiene	No tiene
2006	948.021	1.235.131
2007	1.109.768	1.220.743
2008	1.173.072	1.172.076
2009	1.123.878	1.258.353
2010	1.241.425	1.223.642
2011	1.362.118	1.204.393

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos

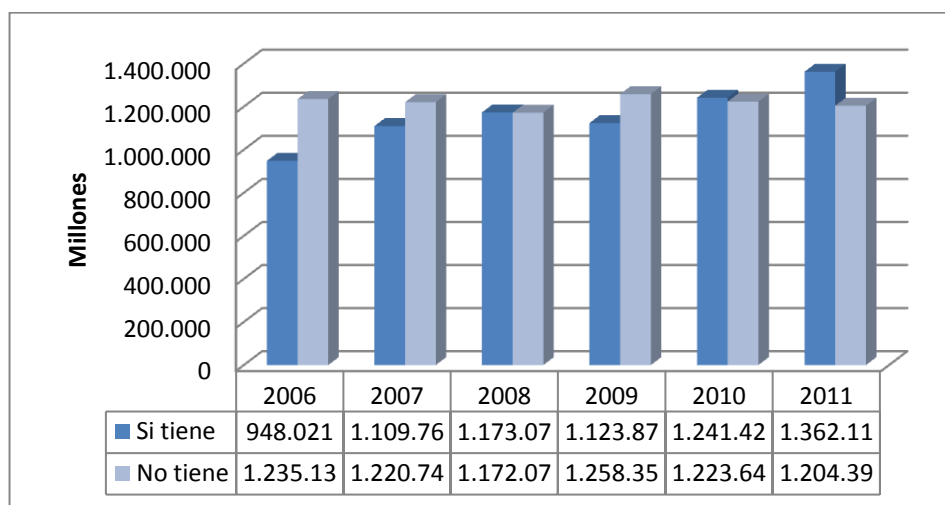


Figura N° 2.16 Tenencia de línea telefónica

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos

Durante el año 2006 eran 948.021 personas quienes tenían una línea telefónica, cantidad que ha ido en aumento durante los cinco años siguientes teniendo para el año 2011, 1.362.118 personas. A pesar de este crecimiento, el número de personas sin tenencia de líneas telefónicas no ha tenido variaciones significativas.

2.1.5 Análisis Ambiental

El medio ambiente es el conjunto de componentes físicos, químicos, biológicos, sociales, económicos y culturales capaces de causar efectos directos e indirectos, en un plazo corto o largo sobre los seres vivos. Desde el punto de vista humano, se refiere al entorno que afecta y condiciona especialmente las circunstancias de vida de las personas o de la sociedad en su conjunto.

La información presentada corresponde a una investigación sobre el gasto en protección y gestión ambiental en las unidades de observación (empresas), con el fin de proporcionar al país (autoridades, investigadores, y público en general), una herramienta real y actualizada para la toma de

decisiones, el planteamiento y la ejecución de proyectos en el área ambiental

a. Problemas ambientales

Tabla N° 2.17

Problemas ambientales

Capacitación de problemas ambientales al 2010	%
Si	21.01%
No	78.99%

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos

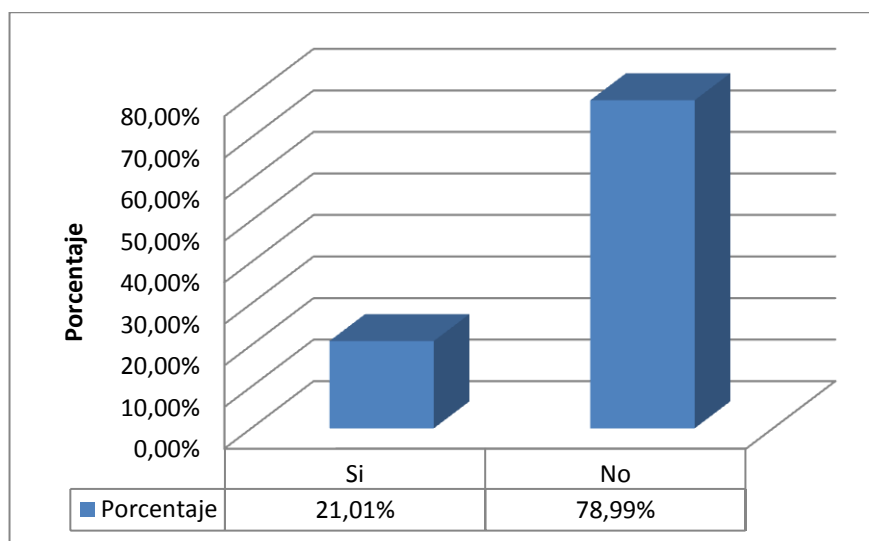


Figura N° 2.17 Problemas ambientales

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos

Durante el año 2010 las capacitaciones ambientales fueron escasas debido a que su porcentaje fue del 21,01% evidenciando que en un 78,99 % no se dieron este tipo de capacitaciones.

b. Reciclaje

Tabla N° 2.18

Reciclaje

Capacitación de reciclaje 2010	Nacional	Sierra
Si	25.88%	70.47%
No	74.12%	29.53%

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos

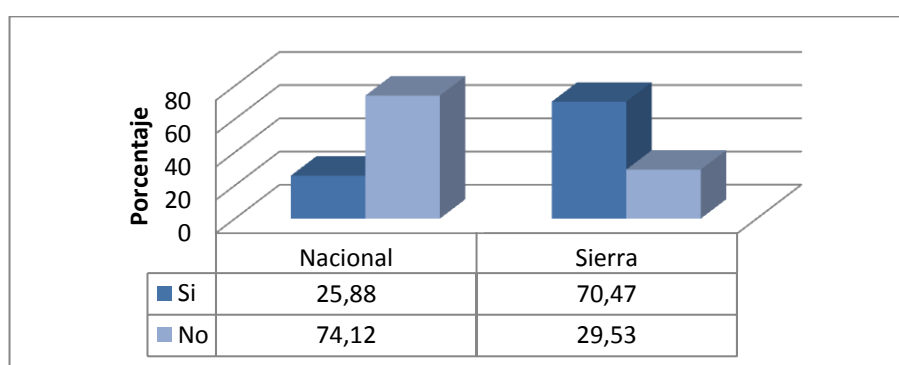


Figura N° 2.18 Reciclaje

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos

Durante el año 2010 las capacitaciones sobre reciclaje fueron escasas a nivel Nacional, sin embargo en la Sierra se obtuvo un porcentaje considerable del 70,47% mientras que existió 29,53% que no fue capacitado.

c. Inversión Total Vs. Inversión Ambiental Dólares

Tabla N° 2.19

Inversión (Miles de dólares)

Inversión	2010	2011	2012
Inversión total	292.052	276.914	253.013
Inversión en protección ambiental	6.937	20.985	12.692

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos

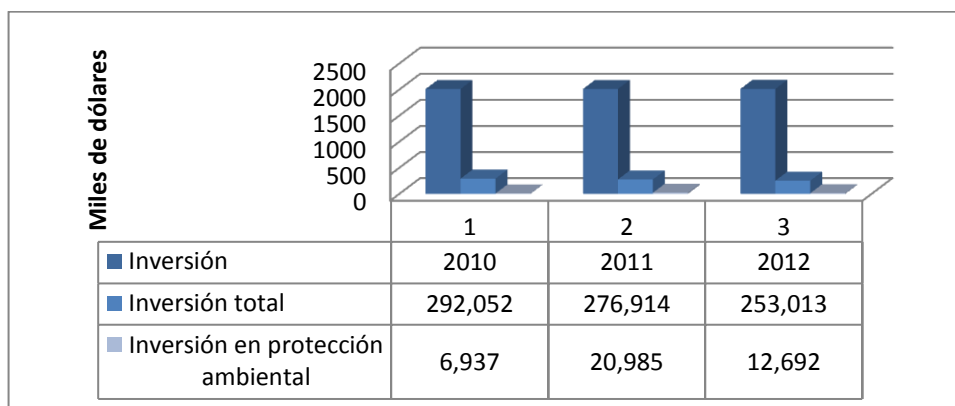


Figura N° 2.19 Inversión

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos

De la inversión total del estado ecuatoriano se destinó únicamente 6.937 dólares en protección ambiental en el año 2010, para el año 2011 esta cantidad aumentó considerablemente a 20.985 dólares. Sin embargo en el año 2012 hubo una variación negativa pues la cantidad invertida en protección ambiental fue de 12.692. Cabe resaltar que la inversión total también ha tenido variaciones pues en el año 2010 esta fue de 292.052 dólares, mientras que en el 2011 fue de 276.914 y finalmente hubo una inversión de 253.013 en el año 2012.

2.1.6 Análisis del Sector

Las cooperativas de ahorro y crédito juegan un papel muy importante dentro de la economía de nuestro país, debido a que son una fuente importante de servicios financieros ya sean formales o informales, debido a que beneficia a personas de las áreas rurales.

Por otra parte, el sector cooperativo se encuentra formado por 3.932 cooperativas, de las cuales 2.885 son no financieras y 1.045 son financieras, las mismas que actualmente ha pasado a ser manejadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) con el fin de controlar y supervisar las necesidades del sector en cuanto a la estabilidad y

solidez de las organizaciones que lo conforman. Además, dicha entidad ha segmentado a las cooperativas financieras según criterios como: participación en el sector; volumen de operaciones; número de socios; número y ubicación geográfica de oficinas operativas a nivel local, cantonal, provincial, regional o nacional; monto de activos; patrimonio; y, productos y servicios financieros. A continuación se muestra el número de cooperativas por segmento y nivel y la segmentación que la SEPS ha realizado:

Tabla N° 2.20
Segmentación COAC

Segmento	COAC	%
Segmento 1	476	45.55%
Segmento 2	275	26.32%
Segmento 3	70	6.70%
Segmento 4	39	3.73%
Por definir	185	17.70%
Total	1045	100%

Fuente: SEPS

Tabla N° 2.21
Intervalos de segmentación

Segmento	Activos (USD)	Cobertura (Número de cantones)	Número de socios
Segmento 1	0-250.000	1	Más de 700
Segmento 1	0-1'100.000	1	Hasta 700
Segmento 2	250.001-1'100.000	1	Más de 700
Segmento 2	0-1'100.000	2 o más	Sin importar el número de socios
Segmento 2	1'100.001-9'600.000	Sin importar el número de cantones en que opera	Hasta 7.100
Segmento 3	1'100.001 o más	Sin importar el número de cantones en que opera	Más de 7.100
Segmento 3	9'600.001 o más	Sin importar el número de cantones en que opera	Hasta 7.100

Fuente: SEPS

Después de esta segmentación y según las consideraciones antes mencionadas, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda. se encuentra posicionada en el segmento 3.

2.2. Análisis Microambiente

El análisis de microambiente permite captar información interna de la empresa, con la finalidad de que esta aporte con fuentes claras de oportunidades y amenazas, que a la vez puedan contribuir a la toma de decisiones y el futuro de las estrategias de la institución.

Es por ello, que a continuación se realiza el análisis de los socios, proveedores y la competencia que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro” Ltda.

2.2.1 Socios

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro, a partir del año 2009 en el cual se constituye ha ido asociando a muchas personas, por lo que para el año 2013 cuenta con el siguiente número en la matriz.

Tabla N° 2.22

Socios

Socios	Cantidad
Socios ahorro a la vista	22
Socios depósito plazo fijo	4547
Clientes ahorro infantil	709
Total número de socios	5278

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda.

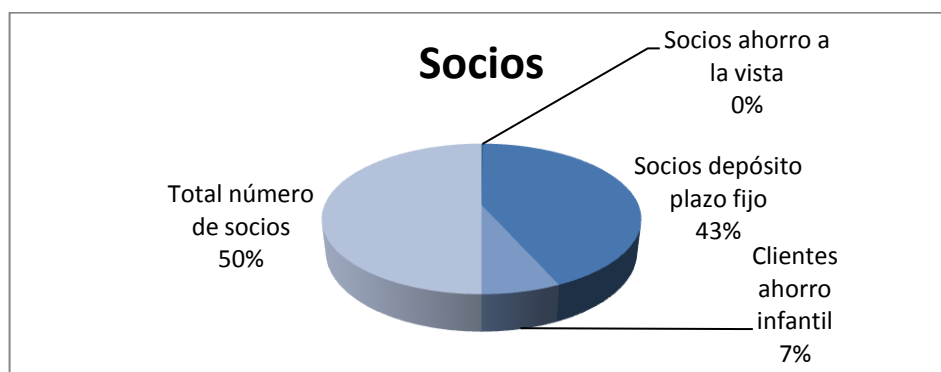


Figura N° 2.20 Socios

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda.

2.2.2 Proveedores

Los proveedores son una parte muy importante dentro de la cooperativa ya que son quienes abastecen de bienes y servicios a la misma para el desarrollo de sus actividades. A continuación se muestran los principales proveedores que posee la cooperativa:

Tabla N° 2.23

Proveedores

Proveedores
Chiriboga Rivera Segundo Arsecio
Barrionuevo Aporte Walter Sigifredo
SISTELDATA
CONECTA
Corporación Nacional de Telecomunicaciones
Red Transnacional Cooperativa RTC
Monsalve Moreno Cía Ltda.
Ante Altamirano María Lida
EQUIFAX ECUADOR C.A.
CONCECEL
Monsalve Moreno Cía. Ltda.
GAS SECURE SOLUTIONS ECUADOR Cía. Ltda.
NEXYS del Ecuador
Software House

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda.

La cooperativa posee algunos proveedores, los cuales en su mayoría son locales, esto debido al fácil acceso que tienen para adquirir ya sea sus bienes o servicios, sin embargo, también cuenta con proveedores a nivel nacional como lo es la Corporación Nacional de Telecomunicaciones. Cabe mencionar, que la cooperativa maneja un sistema contable el cual es FITCOOP (Financial Internet Tecnology), el mismo que le ha permitido a la misma llevar la contabilidad de manera eficiente y con mucha fiabilidad.

2.2.3 Competencia

Tras la segmentación del sector cooperativo, la principal competencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro corresponde a aquellas cooperativas que conforman el segmento 3 en la ciudad de Latacunga, las cuales se muestran en la siguiente tabla.

Tabla N° 2.24

Cooperativas de la ciudad de Latacunga

Segmento 1	
1	Cooperativa de Ahorro y Crédito La Libertad 3
2	Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Muyu Ltda
3	Cooperativa de Ahorro y Crédito Quilotoa
4	Cooperativa de Ahorro y Crédito Semilla de Pangua
5	Cooperativa de Ahorro y Crédito Simon Bolivar
6	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Fernando Limitada
7	Cooperativa de Ahorro y Crédito Aerotecnicos Fae Aerocoop Ltda
8	Cooperativa de Ahorro y Crédito Jatun Maca Ltda.
9	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Lasso
10	Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor del Arbol
11	Cooperativa de Ahorro y Crédito 10 de Agosto Ltda
12	Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Patutan Ltda.
13	Cooperativa de Ahorro y Crédito Ayillo Kunapak Llankay Ltda
14	Cooperativa de Ahorro y Crédito Cotopaxi Ltda

CONTINÚA →

Segmento 1

15	Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Salud de Cotopaxi
16	Cooperativa de Ahorro y Crédito Pucara Ltda.
17	Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza Financiera de Cotopaxi Ltda.
18	Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Latacunga Ltda.
19	Cooperativa de Ahorro y Crédito Empleados Municipales de Latacunga
20	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio de Toacaso
21	Cooperativa de Ahorro y Crédito Panamericana Ltda
22	Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Carmen
23	Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.
24	Cooperativa de Ahorro y Crédito Kallary Wiñaypak Ltda
25	Cooperativa de Ahorro y Crédito Tawantinsuyu Ltda.
26	Cooperativa de Ahorro y Crédito Exito Ltda.
27	Cooperativa de Ahorro y Crédito Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi
28	Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Solidaria
29	Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Andina

Segmento 2

30	Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Solidaria
31	Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza Ltda.
32	Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda.
33	Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena Sac Latacunga Ltda
34	Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Agosto de Pilacoto
35	Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda.
36	Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopindígena Ltda.
37	Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooptopaxi Ltda.
38	Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios del Cotopaxi
39	Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda.
40	Cooperativa de Ahorro y Crédito Los Chasquis Pastocalle Ltda.
41	Cooperativa De Ahorro Y Crédito Financiera América Coopamérica Ltda.
42	Cooperativa de Ahorro y Crédito Uniblock y Servicios Ltda.
43	Cooperativa de Ahorro y Crédito Runa Shungo
44	Cooperativa de Ahorro y Crédito Innovación Andina Ltda.

CONTINÚA →

Segmento 3

45	Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda
46	Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda.
47	Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne
48	Cooperativa de Ahorro y Crédito Monseñor Leonidas Proaño

Segmento 4

49	Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Cotopaxi Ltda.
----	---

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

De tal manera que las Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay, Virgen del Cisne y Monseñor Leonidas Proaño son los principales competidores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro, debido a que se encuentran en similares condiciones en tanto a sus activos, cobertura y número de socios; por otro lado, la competitividad entre estas cooperativas se da por las condiciones que establece cada una para otorgar créditos, siendo la tasa de interés, los montos, plazos, tiempo de entrega, requisitos entre otros aspectos, los pilares fundamentales que permiten que una cooperativa sea competitiva en el mercado.

2.2.4 Base Constitutiva – Legal

En la actualidad a partir de la creación de la nueva constitución del Ecuador en el año 2008 se ha consolidado el sistema cooperativo del país, es así que se habla de un desarrollo de la economía popular y solidaria la cual incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios tal como lo menciona el Art. 283 de la Constitución de la República.

Cabe señalar que el Art. 311 de la misma ley establece que el sector financiero y solidario se compondrá de:

- Cooperativas de ahorro y crédito
- Entidades asociativas o solidarias

- Cajas y bancos comunales
- Cajas de ahorro

Las cuales recibirán un tratamiento preferencial y diferenciado del Estado a medida que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

Por lo tanto la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro se encuentra regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y bajo la normativa de la Ley de Economía Popular y Solidaria con su respectivo reglamento publicados en los años 2011 y 2012 respectivamente, las cuales tienen como objeto reconocer, fomentar, promover, proteger, regular, acompañar y supervisar la constitución, estructura y funcionamiento de las formas de organización de la economía popular y solidaria; además, normar las funciones de las entidades públicas responsables de la aplicación de la presente ley.

Por otra parte está el Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria (IEPS), el cual es una entidad adscrita al Ministerio de Inclusión Económica y Social la cual propone y ejecuta la política pública, coordina, organiza y aplica los planes, programas y proyectos que contribuyen a la construcción del Sistema Económico Social y Solidario.

Dichas instituciones, leyes y reglamentos proponen un nuevo marco jurídico, el cual permitirá que las cooperativas tengan un mejor desempeño y aporten de manera positiva a los sectores económicos más vulnerables mediante actividades orientadas al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por encima de la apropiación, el lucro y la acumulación del capital.

2.2.5 Análisis FODA

La Cooperativa de Ahorro y crédito Sierra Centro posee una matriz de factores internos y externos, los mismos que aportan aspectos positivos y negativos para el desarrollo del proceso de Planificación Estratégica.

a. Matriz de factores internos (F-D)

- **Fortalezas.-** Son aquellos factores o situaciones internas que pueden favorecer al cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro.
- **Debilidades.-** Son los factores internos negativos que limitan las posibilidades para el logro de los objetivos institucionales,

b. Matriz de factores externos (O-A)

- **Oportunidades.-** Son aquellos factores que por su naturaleza no son controlables por la cooperativa pero que pueden favorecer a la consecución de los objetivos propuestos.
- **Amenazas:** Son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la cooperativa.

A continuación se presenta la Matriz FODA de la cooperativa:

Tabla N° 2.25

Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener convenios con casas comerciales • Cumplimiento de normas legales (tributarias, laborales, etc.) • Inversión en cooperativas regularizadas • Sistema integrado de pagos, transferencias, giros, remesas • Disponibilidad de cajeros automáticos • Tasas de interés competitivos en el mercado • Crecimiento de la cartera de crédito • Contar con personal pluricultural • Sistema informático adecuado con la actividad de negocio 	<ul style="list-style-type: none"> • Alta morosidad • Alta concentración de mayores depositantes inversionistas • Liquidez baja • Comunicación interna deficiente • Incumplimiento de la normativa establecida por la institución • Deficiencias en la calidad de servicio • Bajo nivel académico del personal • Falta de marketing, publicidad y promoción agresiva por productos y de acuerdo a la temporada • Falta de Talleres de participación con todo el personal • Falta de reconocimiento e incentivos morales • Falta de indicadores de gestión
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Alianzas estratégicas mediante convenios con instituciones públicas y privadas • Los avances tecnológicos • Cambio de la matriz productiva • Control y supervisión por parte de la SEPS y los organismos de control • Acogida y confianza de tasas de interés pasivas por la SEPS • Crecimiento poblacional • Depósitos garantizados por la COSEDE y fondos de liquidez • Formación académica de la sociedad 	<ul style="list-style-type: none"> • Inestabilidad económica y político social • Competencia desleal de instituciones financieras no regularizadas • Incremento de la competencia, tendiente a saturar los mercados • Cambios de las políticas gubernamentales que influyen en el sistema cooperativo • Sobreendeudamiento de socios y clientes • Desastres y catástrofes naturales

Fuente: Plan Estratégico 2013

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE RIESGO DE CRÉDITO Y BALANCE SOCIAL

3.1 Propósito del análisis

La presente investigación pretende determinar la incidencia que tiene la administración del riesgo de crédito en el balance social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro de la ciudad de Latacunga, partiendo de la información que se recolectará mediante cuestionarios que serán aplicados tanto al personal de la cooperativa como a los representantes de la asamblea de la institución financiera.

3.2 Segmentación

La segmentación hace referencia a la división de un grupo según criterios que han sido previamente establecidos, además nos permite conocer de mejor manera las características y necesidades que estos grupos tienen.

Para el desarrollo de la presente investigación se han realizado dos tipos de segmentación, las mismas que se presentan a continuación:

3.2.1 Análisis de Macrosegmentación

La macrosegmentación se encarga de identificar los grandes grupos de personas que se encuentran inmiscuidos en la investigación, en la presente investigación forman parte de este segmento los representantes de la asamblea de la cooperativa, a continuación se muestra la tabla de las personas a las que se les aplicará el cuestionario del balance social:

Tabla N°3.1

Macrosegmentación

N°	Nombre	Género	Edad	Cargo	Permanencia en el cargo	Residencia
1	José María Cuyachamín Herrera	Masculino	33	Representante de la asamblea	1 año	Latacunga
2	Luis Alberto Vaca Moreno	Masculino	28	Representante de la asamblea	1 año	Quito
3	Cristian Paúl Guilcazo Chasiloa	Masculino	30	Representante de la asamblea	1 año	Latacunga
4	Rene Alfonso Yupangui Chiluisa	Masculino	31	Representante de la asamblea	1 año	Quito
5	María Beatriz Zumba	Femenino	54	Representante de la asamblea	1 año	Latacunga
6	Mariana Georgina Suarez Calvopiña	Femenino	64	Representante de la asamblea	1 año	Latacunga
7	Diego Manuel Guangasi Chimba	Masculino	36	Representante de la asamblea	1 año	Ambato
8	Marianela Alexandra Semanate Semanate	Femenino	27	Representante de la asamblea	1 año	Latacunga
9	Gladys María Panchi Tipán	Femenino	43	Representante de la asamblea	1 año	Latacunga
10	Gladis Georgina Castro Mesa	Femenino	57	Representante de la asamblea	1 año	Ambato
11	Ana Lucía Defaz Defaz	Femenino	22	Representante de la asamblea	1 año	Latacunga
12	Pamela Lourdes Mancheno Yerovi	Femenino	23	Representante de la asamblea	1 año	Latacunga
13	Edgar Manuel Soria Molina	Masculino	43	Representante de la asamblea	1 año	Latacunga
14	Nelson Mesías Tigmasa Padilla	Masculino	30	Representante de la asamblea	1 año	Latacunga
15	Ximena Alexandra Chiluisa Chipugsi	Femenino	38	Representante de la asamblea	1 año	Latacunga
16	Wilma del Pilar Comina Tipanluisa	Femenino	28	Representante de la asamblea	1 año	Latacunga

CONTINÚA



N°	Nombre	Género	Edad	Cargo	Permanencia en el cargo	Residencia
17	María Elevación Yucailla Charco	Femenino	31	Representante de la asamblea	1 año	Ambato
18	Martha Cecilia Curi Guachi	Femenino	32	Representante de la asamblea	1 año	Ambato
19	José Vega Masabanda	Masculino	54	Representante de la asamblea	1 año	Latacunga
20	Manuel Bernabe Bautista López	Masculino	32	Representante de la asamblea	1 año	Ambato
21	David Israel Pilatásig Adame	Masculino	33	Representante de la asamblea	1 año	Ambato
22	Sonia Magali Álvarez Viera	Femenino	29	Representante de la asamblea	1 año	Latacunga
23	Segundo Alonso Toctaguano Analuisa	Masculino	27	Representante de la asamblea	1 año	Latacunga
24	Jesús Amauta Tasna Yucailla	Masculino	21	Representante de la asamblea	1 año	Ambato
25	Tania Jakelin Peralta Peralta	Femenino	33	Representante de la asamblea	1 año	Morona Santiago
26	José Ángel Baltazar Romero	Masculino	21	Representante de la asamblea	1 año	Ambato
27	Víctor Raúl Semanate Salazar	Masculino	51	Representante de la asamblea	1 año	Latacunga
28	Rosa Elena Maliza Malisa	Femenino	38	Representante de la asamblea	1 año	Ambato
29	Piedad Germana Iza Tasipanta	Femenino	27	Representante de la asamblea	1 año	Latacunga
30	Martha Cecilia Calvopiña Chacón	Femenino	33	Representante de la asamblea	1 año	Latacunga

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

3.2.2 Análisis de Microsegmentación

Para realizar un análisis más minucioso y detallado es necesario que se realice una microsegmentación, en nuestro caso tenemos dentro de este a las personas que trabajan dentro de la cooperativa y se involucran directamente con el desarrollo de la misma y son a quienes se les aplicará el cuestionario del riesgo de crédito y del balance social.

Tabla N°3.2
Microsegmentación

N°	Nombre	Género	Edad	Cargo	Instruc.	Título	Permanencia en el cargo	Residencia
1	Ricardo Guangasi	Masculino	36	Presidente del consejo de administración	Tercer nivel	Ing. en Contabilidad y Auditoría	1 mes	Ambato
2	Vásquez Luis	Masculino	56	Presidente consejo de Vigilancia	Tercer Nivel	Ing. en Contabilidad y Auditoría	1 mes	Latacunga
3	Ángel Yucailla	Masculino	34	Gerente general	Secundaria	-	5 años	Latacunga
4	Paulina Yucailla	Femenino	27	Jefe de negocios	Tercer nivel	Administración	5 años	Ambato
5	Beatriz Masaquiza	Femenino	32	Jefe financiero	Tercer nivel	Ing. en Contabilidad y Auditoría	5 años	Latacunga
6	Cevallos Rosa	Femenino	38	Jefe de crédito	Tercer nivel	Ing. en Contabilidad y Auditoría	3 años	Ambato

CONTINÚA →

N°	Nombre	Género	Edad	Cargo	Instruc.	Título	Permanencia en el cargo	Residencia
7	Sonia Baño	Femenino	34	Jefe de sistemas	Tercer nivel	Ing. en Sistemas	5 meses	Ambato
8	María Chiluisa	Femenino	29	Jefe operativo	Cuarto nivel	Administración	3 años	Pujilí
9	Toalombo Luis	Masculino	33	Jefe de inversiones	Tercer nivel	Ing. Finanzas	3 meses	Salcedo
10	Freire Leonardo	Masculino	36	Jefe de cumplimiento	Tercer nivel	Administración	4 años	Latacunga
11	Juan José Yucailla	Masculino	28	Subgerente	Secundaria	-	5 años	Latacunga
12	Roberto Cevallos	Masculino	26	Auxiliar Sistemas	Secundaria	-	4 meses	Latacunga
13	Jessica Chiluisa	Femenino	25	Auditor interno	Tercer nivel	Ing. en Contabilidad y Auditoría	1 año	Latacunga
14	Sinchiguano José	Masculino	38	Presidente comité de crédito	Tercer Nivel	Ing. Finanzas	3 años	Salcedo
15	Jácome José	Masculino	35	Presidente comité de riesgos	Tercer Nivel	Economista	2 años	Latacunga
16	Rocio Chiluisa	Femenino	33	Jefe de Talento Humano	Secundaria	-	5 años	Latacunga
17	Nicolas Alulema	Masculino	35	Asesor Legal	Tercer Nivel	Abogado	5 años	Latacunga
18	Anchatuña María	Femenino	34	Contadora	Tercer nivel	Ing. en Contabilidad y Auditoría	2 años	Ambato

CONTINÚA →

N°	Nombre	Género	Edad	Cargo	Instruc.	Título	Permanencia en el cargo	Residencia
19	Guangasi María	Femenino	26	Auxiliar contable	Secundaria	-	1 año	Ambato
20	Romero Narcisa	Femenino	37	Jefe de caja	Tercer Nivel	Ing. en Contabilidad y Auditoría	3 años	Salcedo
21	Salguero Luis	Masculino	21	Cajero	Secundaria	-	2 años	Ambato
22	Chango Gladys	Femenino	24	Cajero	Secundaria	-	4 años	Ambato
23	Jerez María	Femenino	34	Cajero	Secundaria	-	5 años	Ambato
24	Freddy Mena	Masculino	23	Auxiliar de crédito	Secundaria	-	2 años	Latacunga
25	Guamán Ángel	Masculino	27	Auxiliar de crédito	Secundaria	-	3 años	Latacunga
26	Guamán José	Masculino	21	Asesor de Crédito	Secundaria	-	1 año	Pujilí
27	Cóndor Norma	Femenino	30	Asesor de crédito	Tercer nivel	Ing. Finanzas	2 años	Latacunga
28	Lluno Fany	Femenino	25	Asesor de crédito	Secundaria	-	3 años	Salcedo
29	Mejía Jacinta	Femenino	24	Secretaria Gerencia	Secundaria	-	2 años	Salcedo
30	Lema Mónica	Femenino	29	Asistente operativo	Secundaria	.	2 años	Ambato

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

3.3 Metodología de la investigación

El método que será utilizado en la presente investigación es el deductivo debido a que se expondrán conceptos y definiciones con el fin de poder plantear conclusiones y consecuencias, por lo tanto se partirá con información ya existente como conceptos, definiciones, métodos y principios tanto como para el riesgo crediticio como para el balance social, los cuales ya han sido admitidos previamente como valederos, y que podrán ser aplicados en la cooperativa para comprobar su validez.

3.3.1 Tipo de estudio

En este trabajo de investigación se emplea el tipo de estudio descriptivo, el cual describe los hechos tal como son observados haciendo uso de criterios sistemáticos que permitan evidenciar su estructura o comportamiento, es así como se analiza e identifica una serie de elementos y variables relacionados al tema de investigación para luego poder medirlos y evaluarlos de forma sistemática.

3.3.2 Enfoque de la investigación

El enfoque de la presente investigación será cuantitativo, dentro del cual se realiza la recolección de información y se efectúa un análisis de datos, para contestar preguntas de investigación y probar una hipótesis la cual ha sido establecida con anterioridad; este enfoque de investigación se basa en la medición numérica y comúnmente hace uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una determinada población.

Es así que se optó por este enfoque debido a que se realizará la recolección de datos con el fin de medir el fenómeno en estudio y hallar soluciones para el mismo; con lo cual se podrá dar una afirmación o negación de la hipótesis establecida.

3.3.3 Técnica de investigación

La técnica de investigación es la forma con la cual se van a recolectar los datos, es decir los instrumentos que se utilizarán para poder acceder al conocimiento. En nuestro caso se aplicará un censo, el cual consiste en un conjunto de actividades destinadas a acumular y compilar el padrón de una población estadística en un momento determinado; al aplicar un censo no se trabaja sobre una muestra, sino sobre la población total. Cabe recalcar que se considera población al conjunto sobre el que se desea obtener conclusiones, por general éste es demasiado grande y posee características en común.

En base a esto se puede decir que la población de esta investigación no es más que el conjunto de individuos que mantiene relación directa con la administración del riesgo de crédito y el balance social de la cooperativa. En este caso se encuentra conformada por sesenta (60) personas entre los cuales están directivos, trabajadores, representantes del consejo de vigilancia y de administración, así como también de la asamblea.

3.3.4 Instrumento de investigación

El instrumento de investigación que será aplicado es el cuestionario o también llamado boleta censal el cual según Tamayo(2004) permite la recolección de información mediante el planteamiento de preguntas que abarcan de alguna manera las inquietudes y acciones que nacen del problema planteado; en la presente investigación se aplicarán dos modelos de cuestionarios diferentes, uno de ellos estará enfocado al análisis del riesgo de crédito mientras que el otro está encaminado a los principios cooperativos los cuales son esenciales dentro del balance social.

3.3.5 Censo

Según Hernández, Fernández y Pilar (1991) se denomina censo al recuento de individuos los cuales conforman una población estadística,

definida como un conjunto de elementos de referencia sobre el que se realizan las observaciones, este consiste en obtener el número total de individuos mediante diversas técnicas de recuento. El censo es una de las operaciones estadísticas que no trabaja sobre una muestra, sino sobre la población total y tiene como ventaja la exactitud y la confianza de los resultados que supone el hecho de trabajar con la totalidad de los elementos que componen el universo.

3.3.6 Diseño del cuestionario

Para la presente investigación se elaboraron dos tipos de cuestionarios los cuales abarcan tópicos distintos y prácticamente están enfocadas al riesgo crediticio y al balance social pero de una manera individual, esto con la finalidad de investigar la forma en que la cooperativa administra el riesgo de crédito, así como también si se da o no cumplimiento a los principios cooperativos.

a. Cuestionario de riesgo de crédito

Este cuestionario contiene diez criterios los cuales son fundamentales para la correcta evaluación del proceso de administración del riesgo de crédito en la cooperativa, el primer criterio trata de la planificación estratégica y se enfoca en la importancia que le da la cooperativa al riesgo crediticio en dicha planificación así como también su difusión, evaluación y cumplimiento. El segundo criterio trata de las políticas y contiene ítems encauzados a la definición, estructura, documentación y actualización de las políticas de riesgo de crédito; el tercer criterio habla de la estructura organizacional dentro del cual se mencionan temas encaminados a la separación de funciones, conformación de manuales y su contenido respecto al esquema de administración de riesgos de crédito así como también la actualización del mismo, su difusión y otros aspectos organizacionales relacionados con el proceso crediticio; como cuarto criterio esta la metodología la cual está enfocada al estudio de las metodologías que aplica la cooperativa para la

priorización de riesgos de crédito así como también su desarrollo y los eventos generados de riesgo.

El quinto criterio es sobre los informes de la superintendencia de economía popular y solidaria y comprende aspectos relacionados con el contenido, la frecuencia y los aspectos relevantes presentados en dicho informe, el sexto criterio trata de los informes de la calificadora de riesgos dentro del cual se analiza el sistema de administración de riesgo de crédito, fechas de presentación y riesgos más relevantes presentados en dicho informe; el séptimo criterio es sobre los informes de auditoría externa y abarca temas relacionados con la implementación del sistema de la administración de riesgo de crédito, la periodicidad y los riesgos más importantes mencionados en dicho informe.

Como octavo y noveno criterio están los informes de auditoría y control interno así como también los informes comité de riesgos y unidad de riesgos respectivamente donde se analiza los informes de cada área, su frecuencia y pruebas relacionadas con sistema de administración de riesgo de crédito; finalmente está el décimo criterio el cual trata sobre los informes del sistema de información donde se analizara todo lo relacionados con el sistema de reportes del riesgo crediticio.

b. Cuestionario del balance social

Dicho cuestionario analiza el grado de aplicación de los principios cooperativos mediante una valoración alta, media y baja, es así que se cuenta con siete criterios dentro del cual el primero es sobre la membresía abierta y voluntaria y comprende ítems enfocados hacia el grado de apertura que tiene la cooperativa, al cumplimiento o no del principio expresión "libre acceso y adhesión voluntaria", a la detección de actos discriminatorios, la evaluación del respeto de los derechos de los asociados y el tratamiento equitativo de sus miembros. El Segundo principio es el control democrático de sus miembros y abarca ítems relacionados con las potestades de la asamblea, el consejo de administración, gerente general, comité de

vigilancia con el fin de constatar la existencia de una administración transparente, con responsabilidad y ajustado a las buenas prácticas que se establecen en el buen gobierno y código de ética; por lado también se trata sobre los conflictos de interés, y la forma de actuar de la cooperativa con sus asociados.

El tercer principio es el de participación económica de sus asociados y asociadas y abarcan ítems donde se relaciona la rentabilidad con el beneficio de los socios, la transparencia sobre la información financiera y en la gestión administrativa y técnica. El cuarto principio denominado autonomía e independencia abarca ítems donde se contempla el contenido del estatuto en relación al principio; la educación, formación e información es el quinto principio y contiene preguntas direccionadas a conocer el grado de educación que la cooperativa desarrolla en sus distintos niveles, el desempeño del comité de educación y el acceso a la información.

El sexto principio es sobre la cooperación entre cooperativas y abarca preguntas enfocadas a la asociación con otras cooperativas y su participación en uniones, ligas, federaciones o confederaciones de cooperativas. Finalmente, está el séptimo principio denominado compromiso con la comunidad, el cual contempla la participación de la cooperativa en proyectos sociales, su responsabilidad social cooperativa, el cumplimiento de los derechos fundamentales de sus colaboradores, asociados y asociadas y el personal y por último el cumplimiento de la legislación nacional.

3.4 Análisis e interpretación de resultados del riesgo de crédito

Es necesario mencionar que el cuestionario de riesgos es aplicado a seis (6) trabajadores de la cooperativa, los mismos forman parte del comité de riesgos y tienen relación directa con su administración.

Una vez aplicadas las encuestas tanto a directivos como a empleados se obtuvieron los siguientes resultados:

3.4.1. Criterio: Planificación estratégica

a. Criterios respecto a la administración de riesgo de crédito

Pregunta: ¿El plan estratégico definido por la institución incorpora criterios respecto a administración de riesgo de crédito?

Tabla N°3.3

Criterios respecto a administración de riesgo de crédito

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
En proceso	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

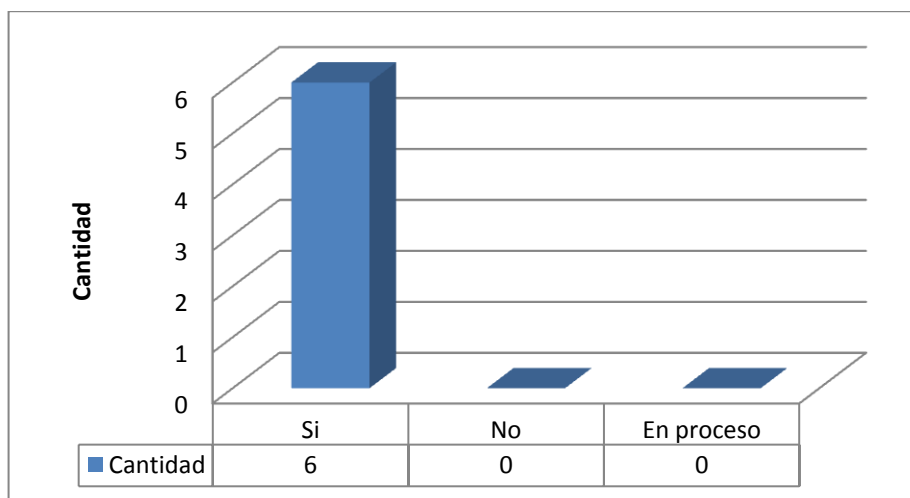


Figura N° 3.1 Criterios respecto a administración de riesgo de crédito

El 100% de los encuestados, manifiesta que si incorporan criterios acerca de la administración del riesgo en su plan estratégico. Por lo que dentro de su objetivo estratégico de disminución de gastos se establece como macro actividad reducir el índice de morosidad con una meta por debajo del 5%.

b. Aprobación por el consejo de administración

Pregunta: ¿La planificación estratégica con esos criterios fue aprobada por el consejo de administración?

Tabla N°3.4

Aprobación por el consejo de administración

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
En proceso	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

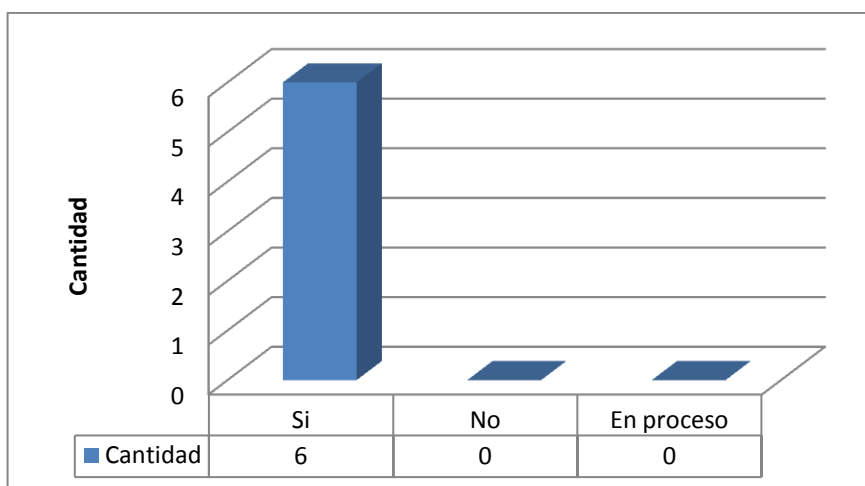


Figura N° 3.2 Criterios respecto a la administración de riesgo de crédito

Del 100% de las personas encuestadas menciona que la planificación estratégica que incluye los criterios relacionados con el riesgo de crédito es dada a conocer y se aprueba por el consejo de administración.

c. Periodicidad de revisión de la planificación estratégica

Pregunta: ¿Cada cuánto se revisa la planificación estratégica, respecto a riesgo de crédito?

Tabla N°3.5

Periodicidad de revisión de la planificación estratégica

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Mensual	6	100%
Trimestral	0	0%
Semestral	0	0%
Anual	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

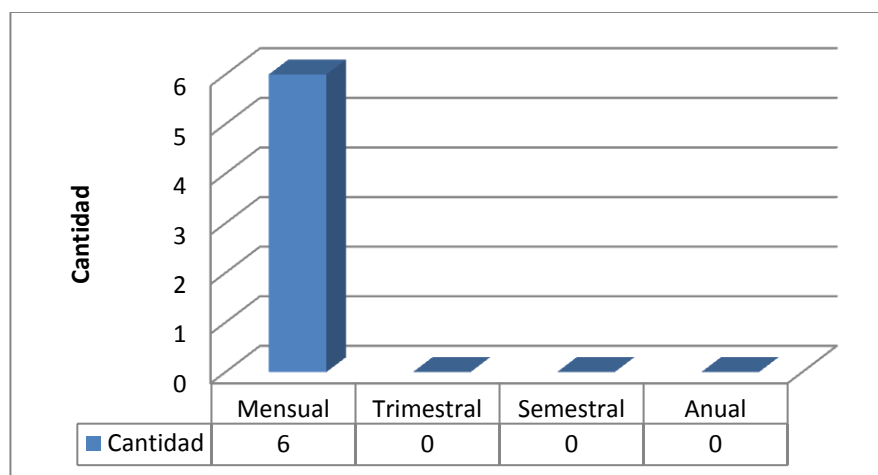


Figura N° 3.3 Periodicidad de revisión de la planificación estratégica

Del 100% de las personas encuestadas, manifiestan que la revisión de la planificación estratégica en cuanto a riesgo de crédito se la realiza mensualmente, debido al alto índice de morosidad que existe en la cooperativa (18,90%) con el fin de modificar e implementar metas que permitan mitigar o controlar el riesgo de crédito.

d. Participación del comité de riesgos en la planificación estratégica

Pregunta: ¿El Comité y la Unidad de Riesgos han participado en la definición de la planificación estratégica de la entidad?

Tabla N°3.6

Participación del comité de riesgos en la planificación estratégica

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
En proceso	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

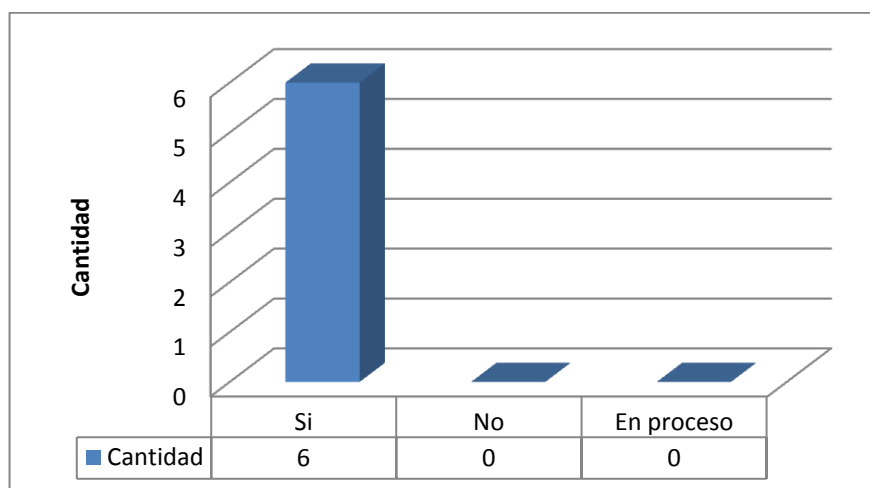


Figura N° 3.4 Participación del comité de riesgos en la planificación estratégica

De las encuestas realizadas a los trabajadores y directivos el 100% de ellos consideran que el comité de riesgos si participa en la planificación estratégica de la cooperativa, debido a que son quienes tienen mayor conocimiento dentro del área de riesgo de crédito en la organización y conocen de su administración por lo tanto establecen políticas y estrategias que permiten controlar este riesgo.

e. Difusión y comunicación del plan estratégico

Pregunta: ¿El plan estratégico y los criterios de manejo de riesgo de crédito han sido difundidos y comunicados a las áreas involucradas?

Tabla N°3.7

Difusión y comunicación del plan estratégico

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
En proceso	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

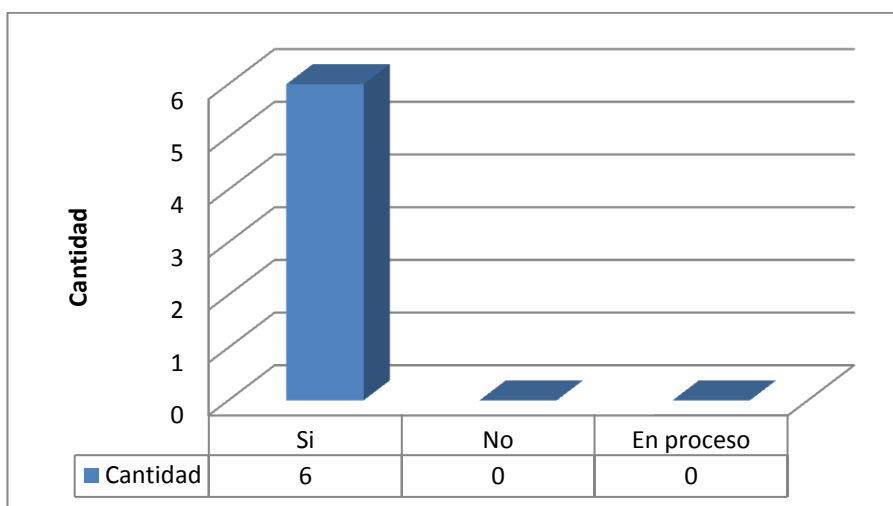


Figura N° 3.5 Difusión y comunicación del plan estratégico

De las personas encuestadas el 100% considera que el plan estratégico y los criterios de manejo de riesgo de crédito si han sido difundidos y comunicados a las áreas involucradas; la misma que se realiza cada inicio de año en el cual se reúne el nivel directivo, ejecutivo, de control y operativo para exponer el contenido del plan estratégico que será entregado posteriormente.

f. Informes de evaluación del cumplimiento del plan estratégico

Pregunta: ¿Existen informes de evaluación del cumplimiento del plan estratégico en términos de riesgo, que han sido conocidos por el consejo de administración?

Tabla N°3.8

Informes de evaluación del cumplimiento del plan estratégico

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
En proceso	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

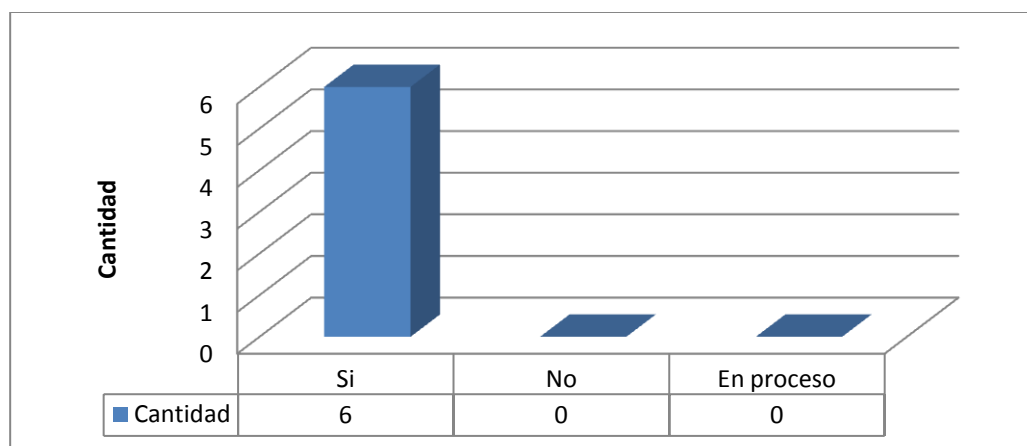


Figura N° 3.6 Informes de evaluación de cumplimiento del plan estratégico

De los trabajadores y directivos encuestados, el 100% considera que sí existen informes de evaluación del cumplimiento del plan estratégico en cuanto al riesgo, los mismos que se realizan para medir su eficiencia y resultados obtenidos, cabe mencionar que dichos informes son entregados al consejo de administración.

g. Beneficios de introducción de administración de riesgos

Pregunta: ¿La introducción de la administración de riesgos de crédito ha sido beneficiosa para la COAC?

Tabla N°3.9

Beneficios de introducción de administración de riesgos

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	5	83%
No	1	17%
En proceso	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

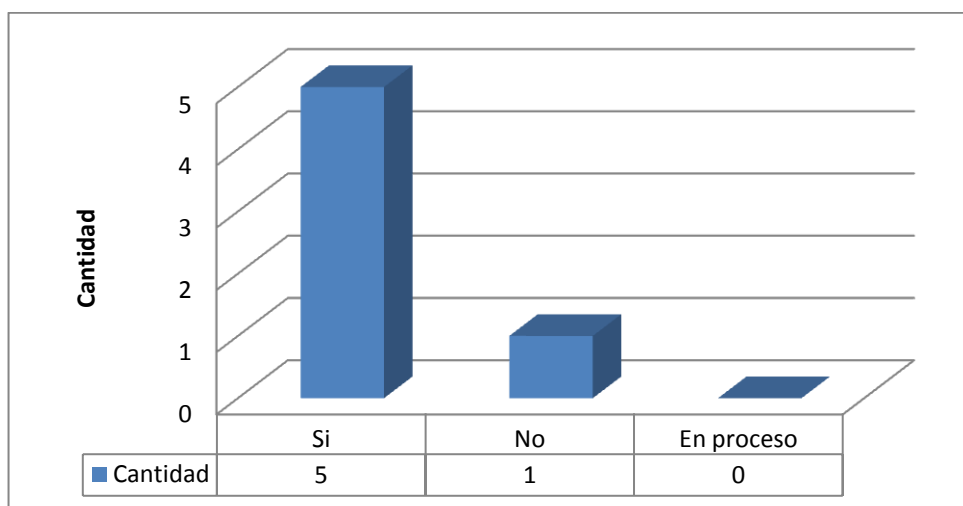


Figura N° 3.7 Beneficios de introducción de Admin. de riesgos

El 83% de los encuestados considera que la administración de riesgo de crédito si es beneficiosa para la cooperativa; mientras que el 17 % pronuncia que no ha existido ningún beneficio. Debido a que a pesar de que se han planteado políticas y estrategias, el índice de morosidad es elevado.

3.4.2 Criterio: Políticas

a. Existencia de políticas estructuradas y documentadas

Pregunta: ¿La institución cuenta con políticas formalmente estructuradas y documentadas respecto a riesgo de crédito?

Tabla N°3.10

Existencia de políticas estructuradas y documentadas

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
En proceso	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásquez (2014)

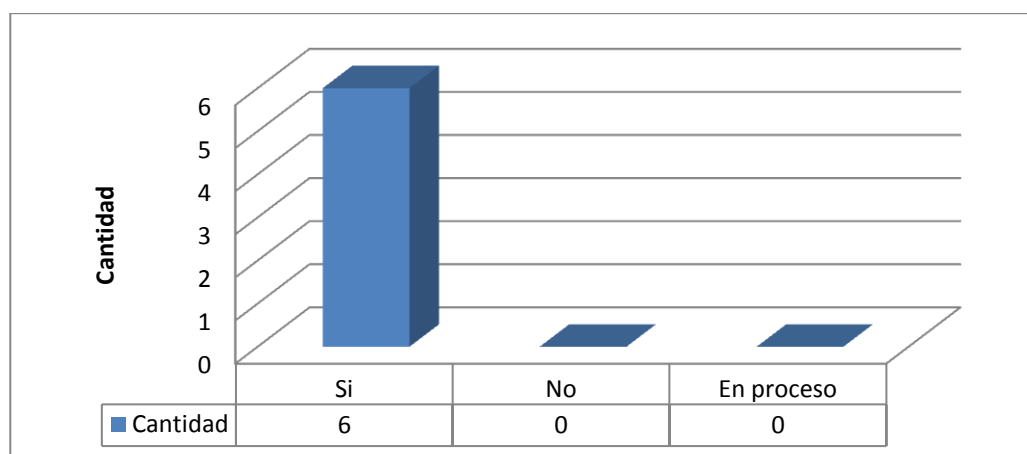


Figura N° 3.8 Existencia de políticas estructuradas y documentadas

El 100% de los encuestados consideran que la cooperativa cuenta con políticas formalmente estructuradas y documentadas respecto al riesgo de crédito; las mismas que se encuentran establecidas y detalladas en el manual de crédito de la cooperativa.

b. Comunicación de políticas

Pregunta: ¿Las políticas han sido comunicadas al personal involucrado?

Tabla N°3.11

Comunicación de políticas

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
En proceso	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásquez (2014)

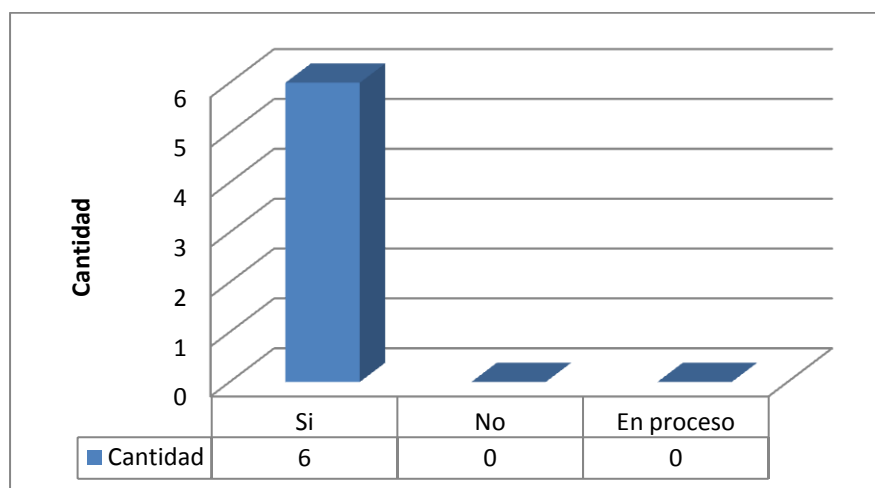


Figura N° 3.9 Comunicación de políticas

El 100% de los encuestados considera que las políticas de riesgo de crédito si han sido comunicadas al personal involucrado; ya que al inicio del año se hace la entrega del manual y el reglamento de crédito que estará vigente durante el año.

c. Participación del comité en definición de políticas

Pregunta: ¿El Comité y la Unidad de Riesgo han participado en la definición de esas políticas?

Tabla N°3.12

Participación del comité en definición de políticas

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
En proceso	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

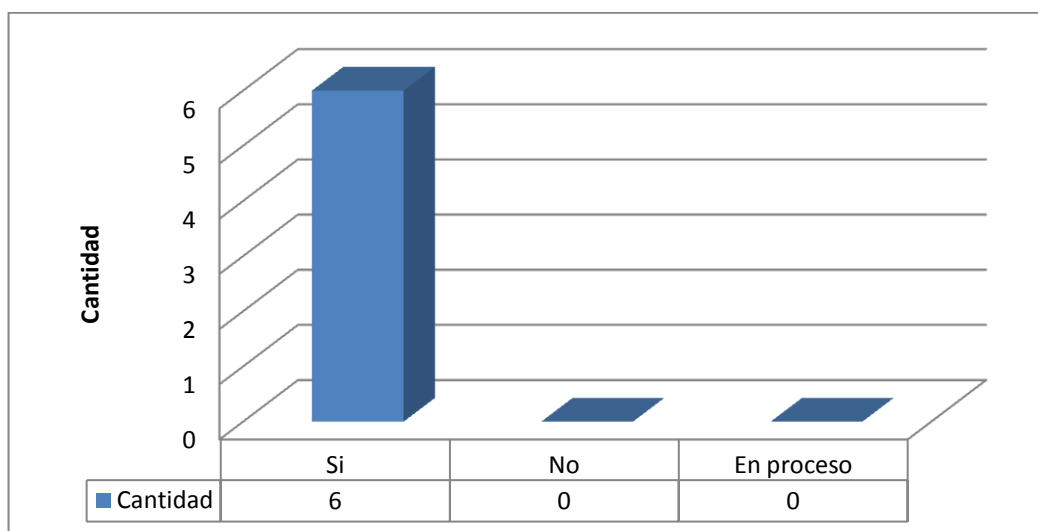


Figura N° 3.10 Participación del comité en definición de políticas

El 100% de los encuestados considera que el comité de riesgos si ha participado en la definición de políticas en relación al riesgo de crédito; ya que basado en la Ley General de Instituciones Financieras el comité de riesgos debe diseñar y proponer estrategias, políticas, procesos y procedimientos de administración del riesgo de crédito.

d. Actualización y validación de políticas vigentes

Pregunta: ¿El Comité y la Unidad de Riesgos han actualizado y validado las políticas vigentes?

Tabla N°3.13

Actualización y validación de políticas vigentes

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
En proceso	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

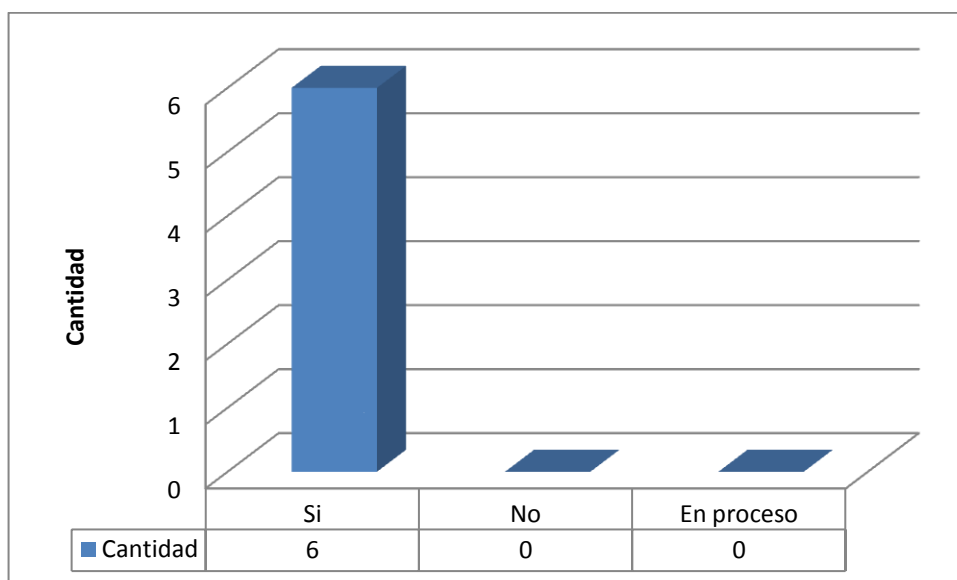


Figura N° 3.11 Actualización y validación de políticas vigentes

De los 6 trabajadores y directivos encuestados, el 100% considera que el comité de riesgos si ha actualizado y validado las políticas vigentes; ya que esto lo realizan según las necesidades que se presenten en la cooperativa.

e. Existencia de riesgo de exposición en las políticas

Pregunta: ¿Las políticas incluyen límites de exposición para riesgo de crédito?

Tabla N°3.14

Existencia de límites de exposición en las políticas

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
En proceso	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásquez (2014)

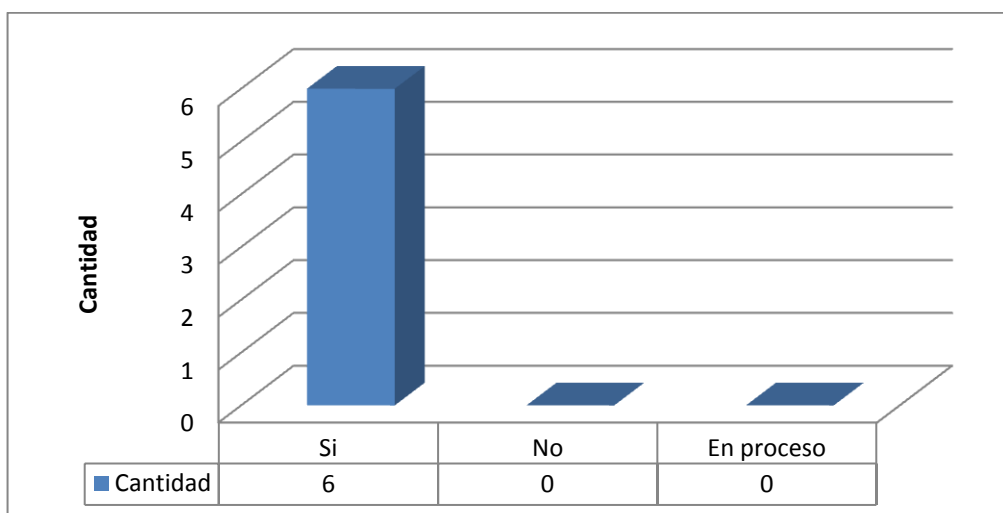


Figura N° 3.12 Existencia de límites de exposición en las políticas

Los 6 trabajadores y directivos encuestados que representan el 100% consideran que las políticas si incluyen límites de exposición para el riesgo de crédito; los cuales son los niveles de riesgo considerados como aceptables y la cooperativa lo establece según los indicadores de morosidad y liquidez establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

f. Periodicidad de revisión de los límites de exposición

Pregunta: ¿Cuál es la periodicidad de revisión de los límites de exposición?

Tabla N°3.15

Periodicidad de revisión de los límites de exposición

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Mensual	0	0%
Trimestral	0	0%
Semestral	0	0%
Anual	6	100%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

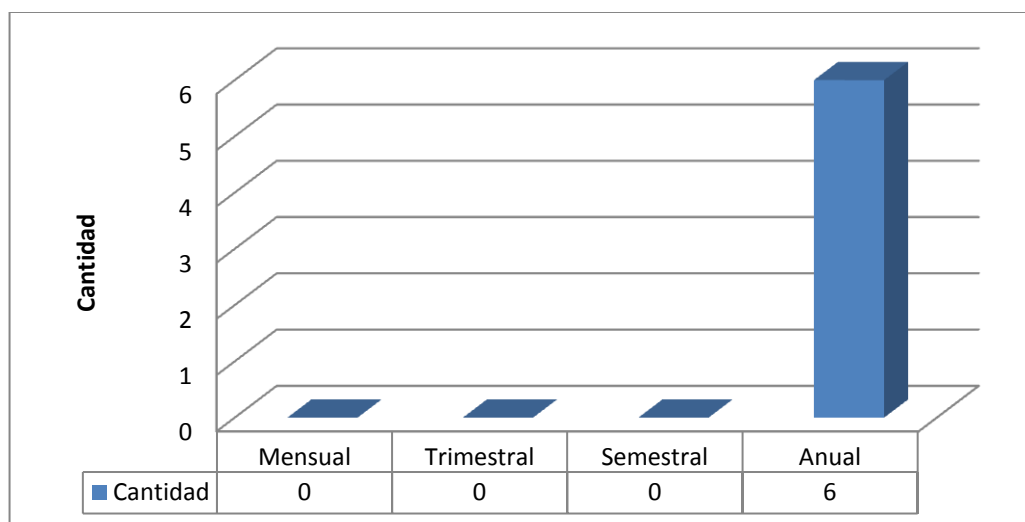


Figura N° 3.13 Periodicidad de revisión de los límites de exposición

Del 100% de las personas encuestadas, su totalidad manifestó que la revisión de los límites de exposición se realiza anualmente, ya que se analiza el patrimonio técnico, el nivel de rentabilidad que ha existido en la cooperativa, los índices de morosidad y liquidez establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

g. Sustento de la definición de los límites de exposición

Pregunta: ¿El Comité de Riesgos ha sustentado la definición de esos límites de exposición?

Tabla N°3.16

Sustento de la definición de los límites de exposición

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
En proceso	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásquez (2014)

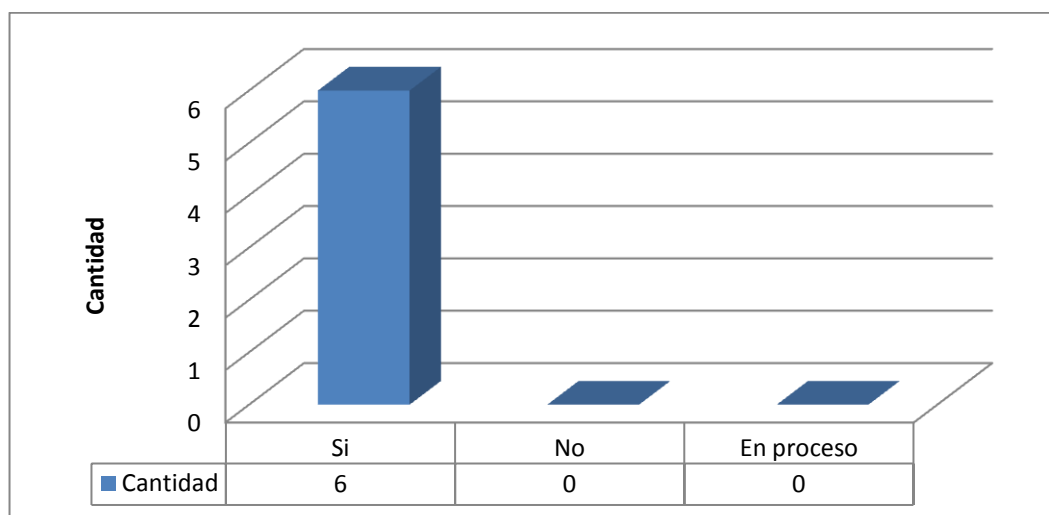


Figura N° 3.14 Sustento de la definición de los límites de exposición

De los 6 trabajadores y directivos encuestados, el 100% consideran que el Comité de Riesgos si ha sustentado la definición de los límites de exposición del riesgo de crédito. Los límites de exposición al riesgo en la cooperativa han sido establecidos según los indicadores de morosidad y liquidez propuestos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

3.4.3 Criterio: Estructura organizacional

a. Existencia de una estructura organizacional formal

Pregunta: ¿La Institución cuenta con una Estructura Organizacional formal (Manual) que defina claramente las responsabilidades de cada unidad administrativa relacionada con el proceso crediticio?

Tabla N°3.17

Existencia de una estructura organizacional formal

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	5	83%
No	1	17%
En proceso	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

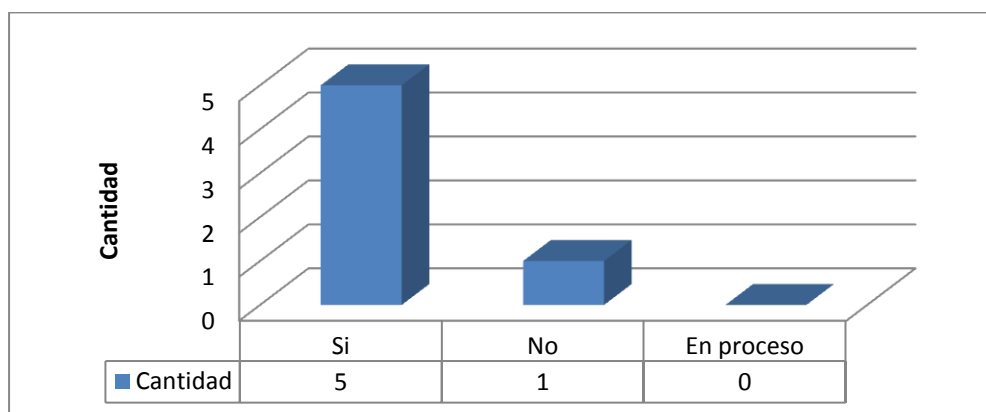


Figura N° 3.15 Existencia de una estructura organizacional formal

El 83% de los encuestados considera que la cooperativa cuenta con una estructura organizacional que define claramente las responsabilidades de cada unidad administrativa relacionada con el proceso crediticio; mientras que el 17% pronuncia que no se posee dicha estructura organizacional ya que no existe una unidad de riesgos que se encargue de establecer estrategias, políticas y procedimientos para la gestión del riesgo de crédito.

b. Aprobación de la estructura organizacional

Pregunta: ¿La Estructura Organizacional de la entidad se encuentra aprobada por el Consejo de Administración?

Tabla N°3.18

Aprobación de la estructura organizacional

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
En proceso	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

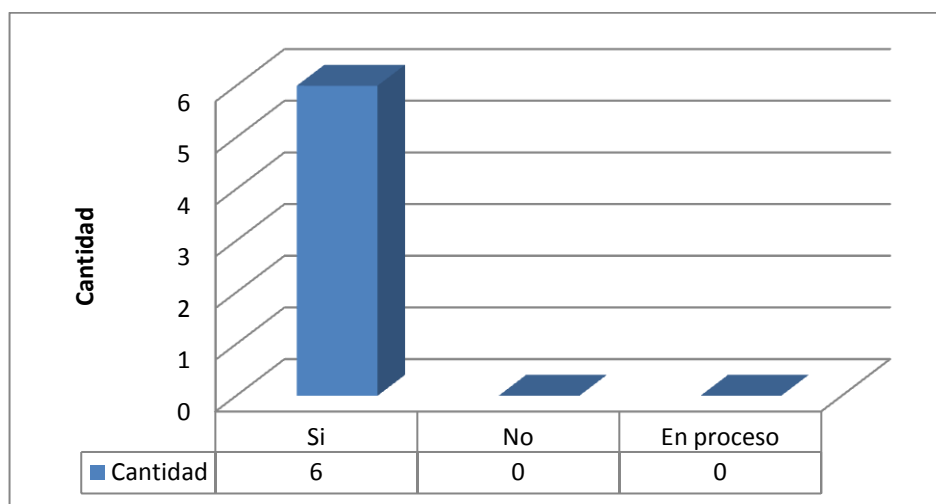


Figura N° 3.16 Aprobación de la estructura organizacional

El 100% de los encuestados considera que la estructura organizacional de la entidad si se encuentra aprobada por el Consejo de Administración, debido a que el organigrama estructural es puesto en conocimiento cada inicio de año para poder establecer posteriormente las funciones que se deben cumplir.

c. Documentación de la estructura organizacional

Pregunta: ¿La Estructura Organizacional está debidamente documentada y cuenta con sus respectivos manuales?

Tabla N°3.19

Documentación de la estructura organizacional

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
En proceso	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

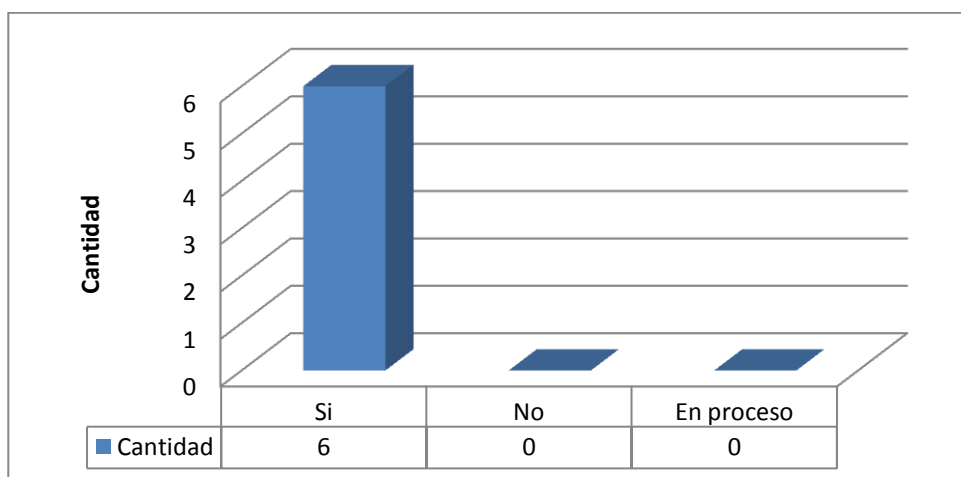


Figura N° 3.17 Documentación de la estructura organizacional

De los 6 trabajadores y directivos encuestados, el 100% considera que la estructura organizacional está debidamente documentada y cuenta con sus respectivos manuales, en los cuales se especifican las funciones que cada uno de los trabajadores debe cumplir según el cargo que desempeña.

d. Cambios en estructura organizacional

Pregunta: ¿Las disposiciones de la norma de administración de riesgo de crédito ha ocasionado cambios en la estructura organizacional?

Tabla N°3.20

Cambios en estructura

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0%
No	6	100%
En proceso	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

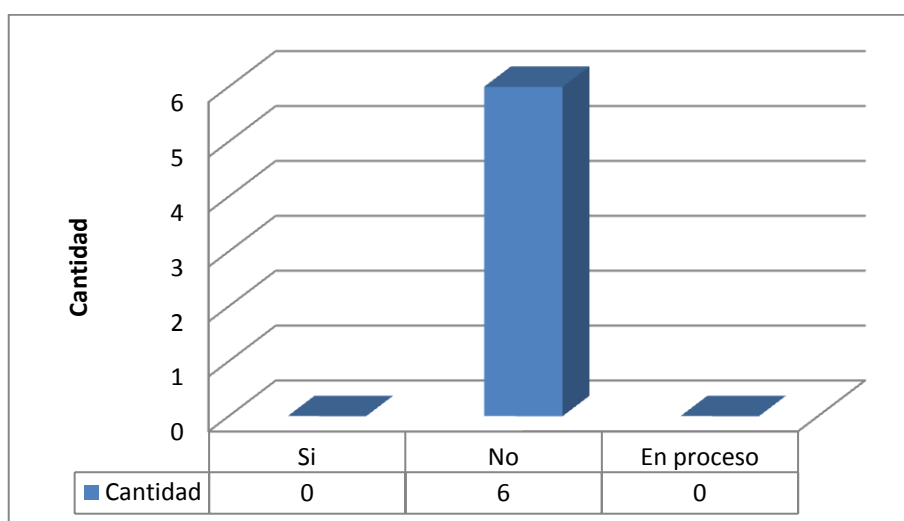


Figura N° 3.18 Cambios en estructura organizacional

El 100% de los encuestados consideran que las disposiciones de la norma de administración de riesgo de crédito no ha ocasionado cambios en la estructura organizacional, por lo que hasta el momento aún no se creado la Unidad de riesgo crédito y tampoco se han realizado modificaciones en su estructura.

e. Participación del comité y unidad de riesgos en las disposiciones

Pregunta: Con respecto a la pregunta anterior ¿El Comité y la Unidad de Riesgos han participado en cambios?

Tabla N°3.21

Participación del comité y unidad de riesgos en disposiciones

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0%
No	6	100%
En proceso	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

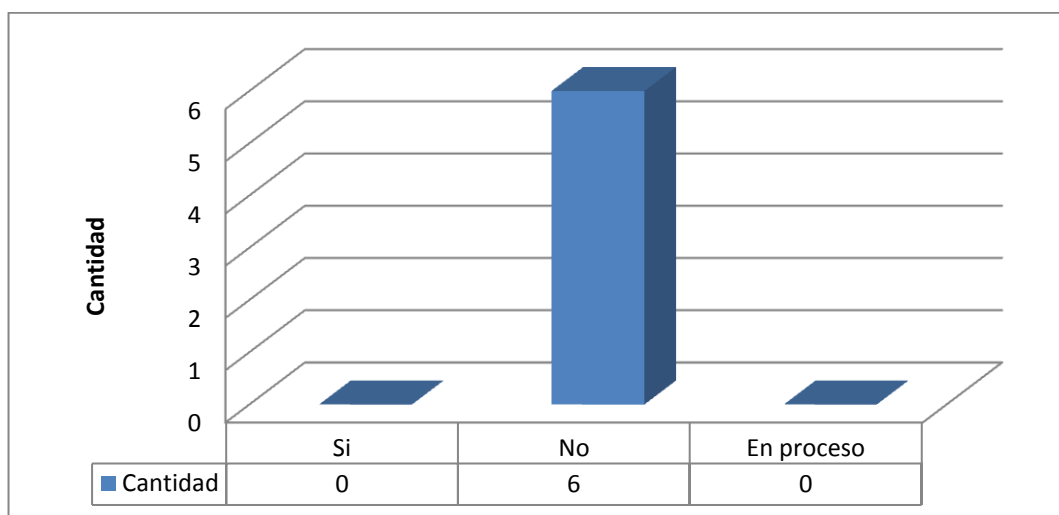


Figura N° 3.19 Participación del comité y unidad de riesgos en disposiciones

El 100% de los encuestados consideran que el comité de riesgos no ha ocasionado cambios en la estructura organizacional de la cooperativa, debido a que hasta el momento el comité únicamente se ha enfocado en el establecimiento de estrategias, políticas, procesos y procedimientos para la administración integral de riesgos; y por lo tanto no se han enfocado a la propuesta de cambios en la estructura organizacional de la cooperativa.

f. Separación de funciones entre las áreas que toman el riesgo

Pregunta: ¿La estructura organizacional contempla la separación de funciones entre las áreas tomadoras de riesgo de crédito y negocios?

Tabla N°3.22

Separación de funciones entre las áreas que toman el riesgo

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0%
No	6	100%
En proceso	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásquez (2014)

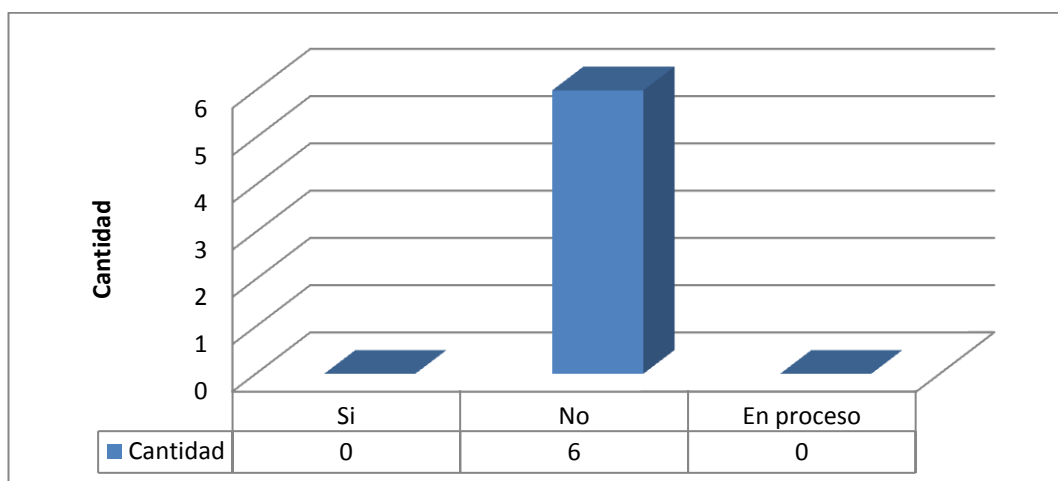


Figura N° 3.20 Separación de funciones entre las áreas que toman el riesgo

El 100% de los encuestados consideran que la estructura organizacional no contempla la separación de funciones entre las áreas tomadoras de riesgo de crédito y negocios, debido a que las dos áreas comparten funciones y responsabilidades.

g. Manuales con respecto a la administración de crédito

Pregunta: ¿La entidad cuenta con manuales que contengan políticas, límites, procesos y procedimientos respecto a su esquema de administración de riesgos de crédito?

Tabla N°3.23

Manuales con respecto a la administración de crédito

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
En proceso	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásquez (2014)

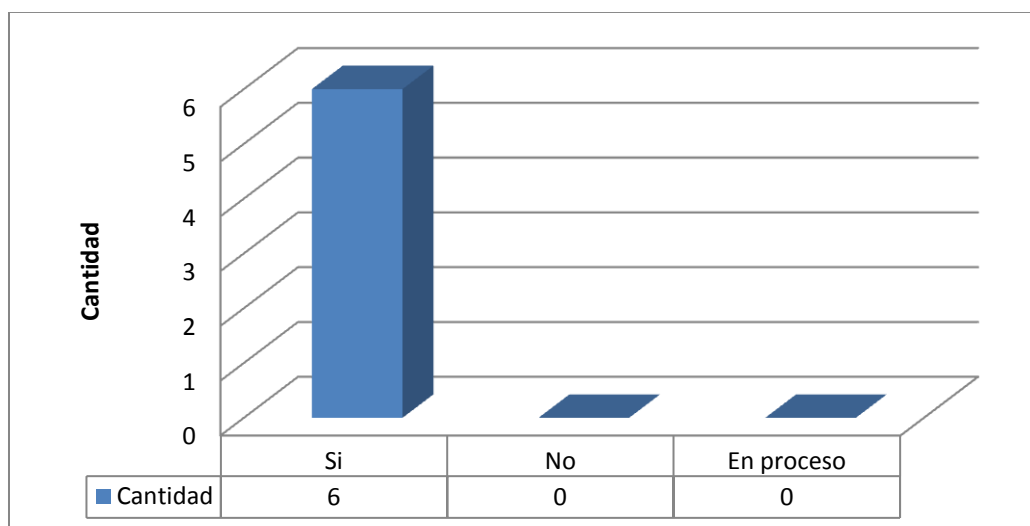


Figura N° 3.21 Manuales con respecto a la administración de crédito

De los 6 trabajadores y directivos encuestados, el 100% considera que la cooperativa si cuenta con manuales que contienen políticas, límites, procesos y procedimientos respecto a su esquema de administración de riesgos de crédito; los mismo que han sido aprobados por el consejo de administración.

h. Desarrollo de los manuales de crédito

Pregunta: Los manuales de crédito han sido:

- ¿Desarrollados internamente?
- ¿Han sido adquiridos en una empresa o consultor especializado
- ¿Desarrollados internamente con asesoramiento de una empresa o consultor especializado?

Tabla N°3.24

Desarrollo de los manuales de crédito

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Internamente	6	100%
Externamente	0	0%
Internamente con ayuda de un asesor	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

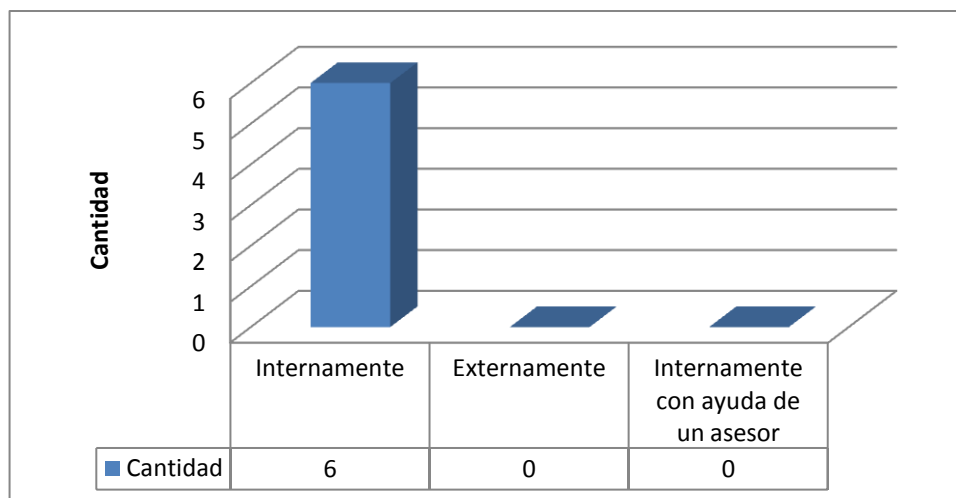


Figura N° 3.22 Desarrollo de los manuales de crédito

El 100% de los encuestados consideran que los manuales de crédito en la cooperativa si han sido desarrollados internamente, mediante la intervención del personal relacionado con la gestión del riesgo de crédito, basado en las necesidades que ha presentado la cooperativa.

i. Aspectos considerados para el desarrollo de los manuales de crédito
 Pregunta: Para el desarrollo de los manuales se consideró aspectos mínimos como:

- a. ¿Aspectos normativos del organismo de control?
- b. ¿Aspectos normativos internacionales?

Tabla N°3.25

Aspectos considerados para el desarrollo de los manuales de crédito

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Aspectos normativos del organismo de control	6	100%
Aspectos normativos internacionales	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

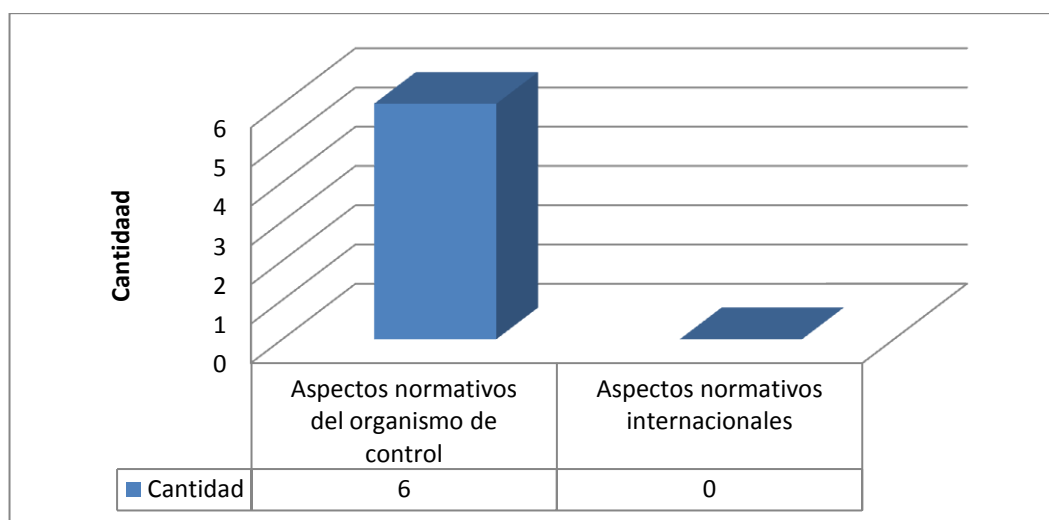


Figura N° 3.23 Aspectos considerados para el desarrollo de los manuales de crédito

De los 6 encuestados, el 100% manifiesta que para el desarrollo de los manuales de crédito se consideraron aspectos normativos de los organismos de control; tales como la Superintendencia de Bancos y Seguros y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

j. Diagnóstico de riesgo de crédito previo a elaborar los manuales

Pregunta: ¿La entidad efectuó un diagnóstico de riesgo de crédito previo a una elaboración de los manuales?

Tabla N°3.26

Diagnóstico de riesgo de crédito previo a elaborar los manuales

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
En proceso	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásquez (2014)

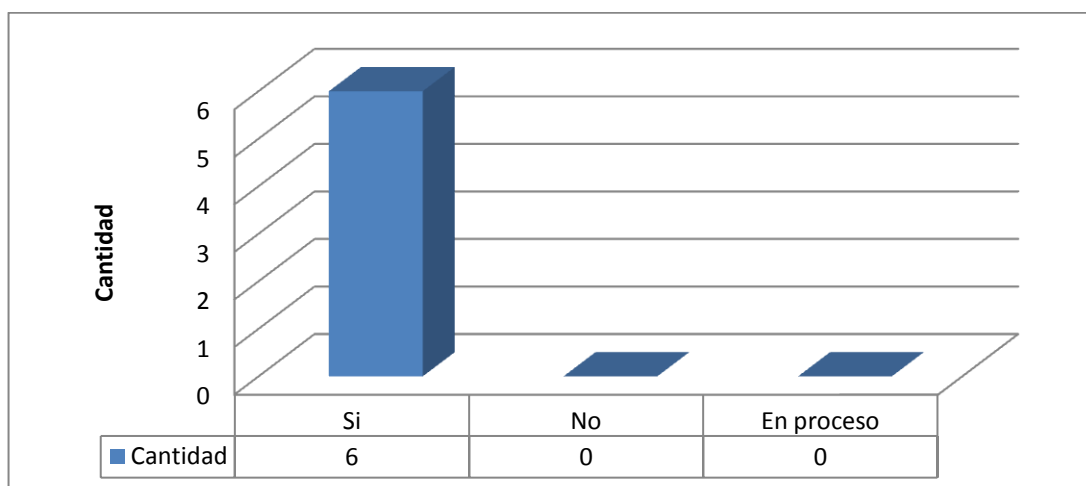


Figura N° 3.24 Diagnóstico de riesgo de crédito previo a elaborar los manuales

De los 6 trabajadores y directivos encuestados, el 100% manifiesta si se efectuó un diagnóstico de riesgo de crédito previo a una elaboración de los manuales; ya que se evaluaron los puntos débiles y falencias dentro de la gestión del riesgo de crédito para dar solución a estos.

k. Aprobación del manual de riesgos

Pregunta: ¿El manual de administración de riesgo de crédito ha sido conocido y aprobado por el Consejo de Administración?

Tabla N°3.27

Aprobación del manual de riesgos

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
En proceso	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

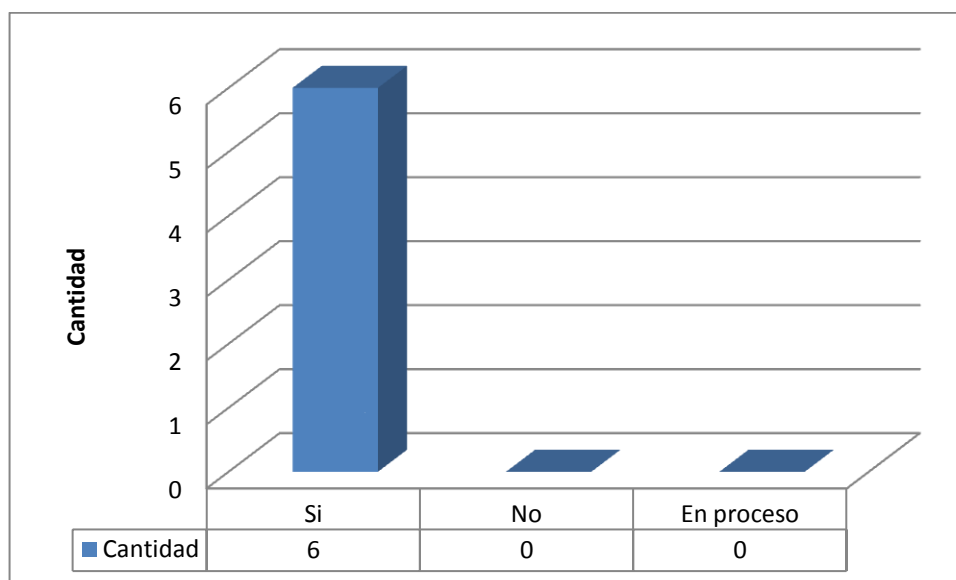


Figura N° 3.25 Aprobación del manual de riesgos

De las encuestas aplicadas a trabajadores y directivos, el 100% manifiesta que el manual de administración de riesgo de crédito si ha sido conocido y aprobado por el Consejo de Administración; debido a que contempla entre sus atribuciones la aprobación de políticas institucionales y metodologías de trabajo.

I. Presentación de las recomendaciones

Pregunta: ¿Cuál es la periodicidad de presentación de las últimas recomendaciones referentes al riesgo de crédito emitidas al consejo de administración?

Tabla N°3.28

Presentación de las recomendaciones

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Mensual	6	100%
Trimestral	0	0%
Semestral	0	0%
Anual	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

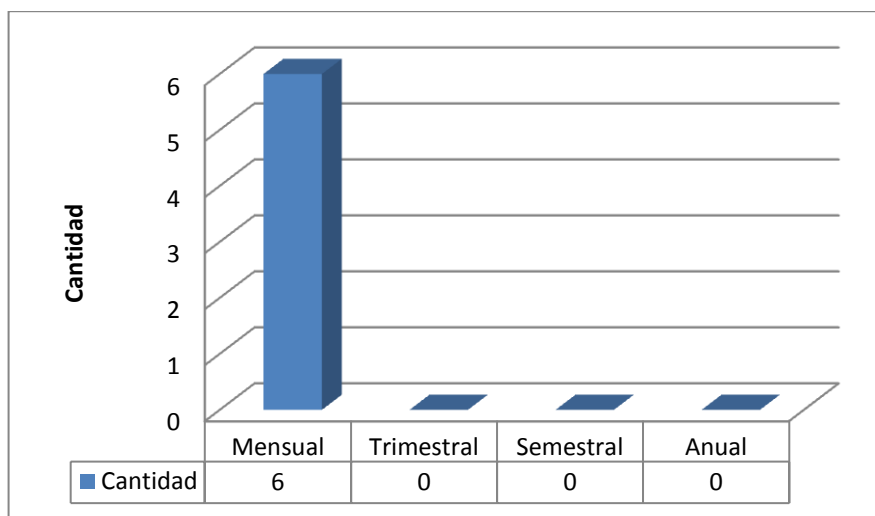


Figura N° 3.26 Presentación de las recomendaciones

Del 100% de las personas encuestadas, en su totalidad manifiestan que la presentación de las recomendaciones al consejo de administración se las realiza mensualmente, con el fin de que se planteen estrategias y políticas que permitan una mejor gestión del riesgo de crédito.

3.4.4 Criterio: Metodologías

a. Priorización de riesgos de crédito mediante metodologías

Pregunta: ¿Se ha aplicado alguna metodología para priorizar los diferentes riesgos de crédito a los que está sometida la COAC?

Tabla N°3.29

Priorización de riesgos de crédito mediante metodologías

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
En proceso	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

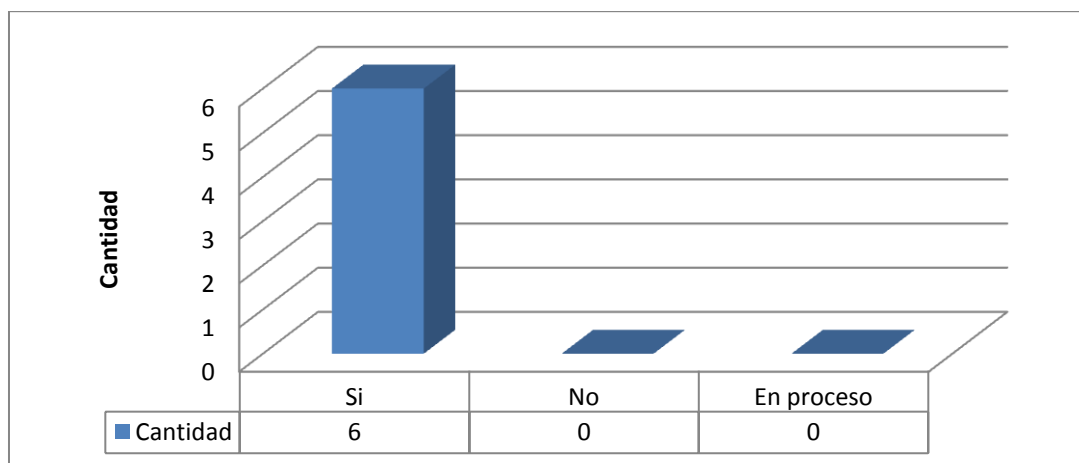


Figura N°3.27 Priorización de riesgos de crédito mediante metodologías

De las encuestas realizadas a trabajadores y directivos, el 100% considera que si se aplican metodologías para priorizar los diferentes riesgos de crédito a los que está sometida la cooperativa.

b. Metodologías utilizadas para priorizar los riesgos de crédito

Pregunta: ¿Qué metodologías han sido utilizadas para priorizar los riesgos de crédito?

Tabla N°3.30

Metodologías utilizadas para priorizar los riesgos de crédito

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Plan de contingencia de liquidez	6	50%
Plan de negocios	6	50%
Total	12	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

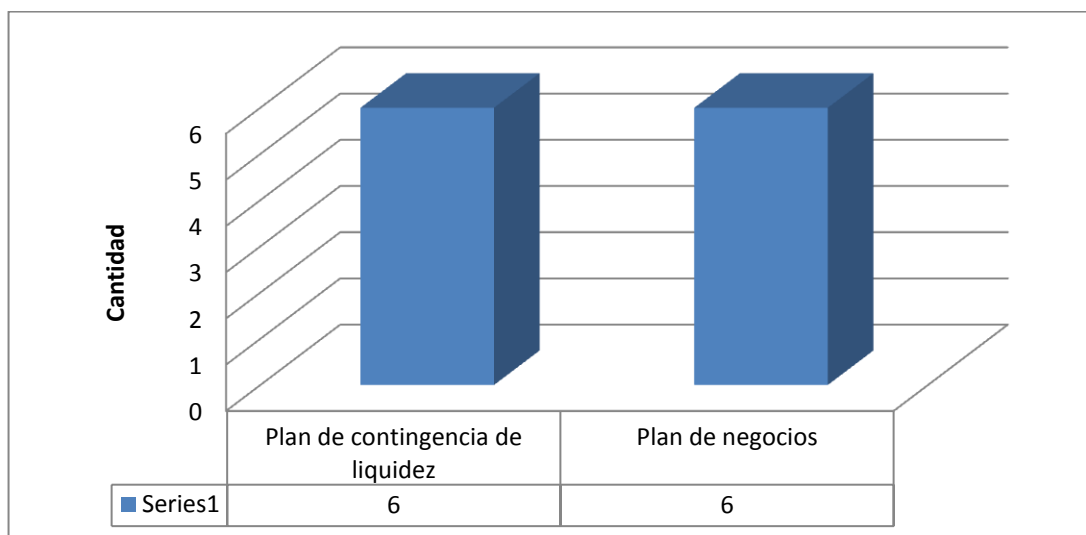


Figura N° 3.28 Metodologías utilizadas para priorizar los riesgos de crédito

Del 100% de las personas encuestadas manifiestan que se aplican dos metodologías para priorizar los riesgos de crédito, el plan de contingencia de liquidez y el plan de negocios. En el plan de contingencia de liquidez se establece porcentajes base según la cartera, para que la cooperativa supere este valor y tenga dinero disponible para realizar colocaciones, mientras que el plan de negocio se analiza las carteras de crédito y el riesgo de cada una con el fin de evaluar su desenvolvimiento para que permitan la colocación de dinero en diferentes sectores.

c. Conocimiento de los principales generadores de riesgo

Pregunta: ¿Se ha identificado cuales eventos son los principales generadores de riesgo de crédito?

Tabla N°3.31

Conocimiento de los principales generadores de riesgo

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
En proceso	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

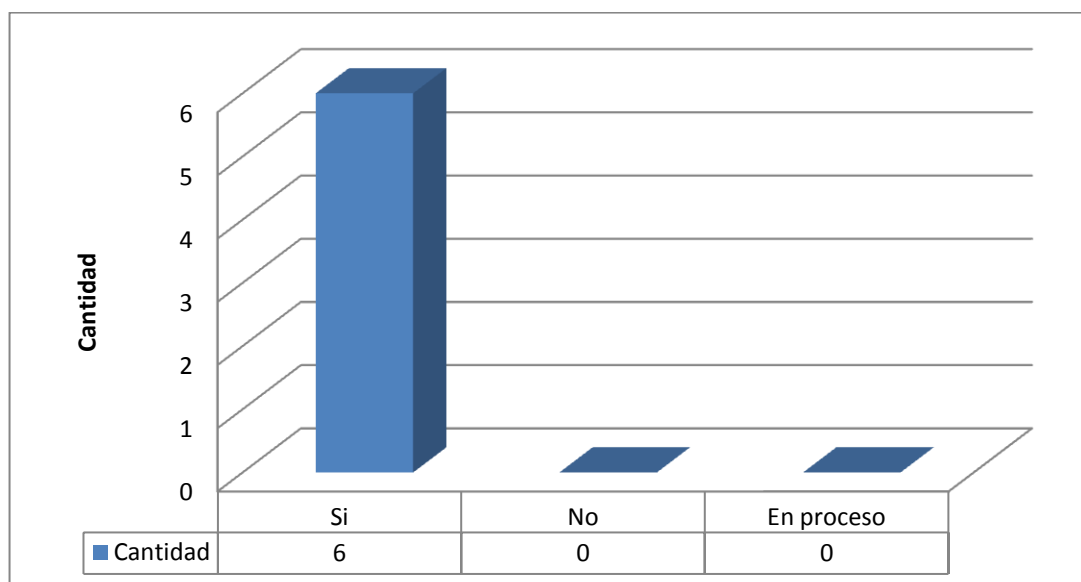


Figura N° 3.29 Conocimiento de los principales generadores de riesgo

De las encuestas realizadas a trabajadores y directivos, el 100% consideran que si existe una identificación de los eventos principales que generan riesgo de crédito.

d. Principales generadores de riesgo de crédito

Pregunta: ¿Qué eventos han sido los principales generadores de riesgo?

Tabla N°3.32

Principales generadores de riesgo de crédito

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Falta de compromiso del personal	4	13%
Debilidad en captaciones	5	17%
Alto índice de socios inactivos	6	20%
Escaso análisis de riesgo	5	17%
Debilidad de la gestión de cobranza	5	17%
Escasa base de datos de los socios	5	17%
Total	30	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

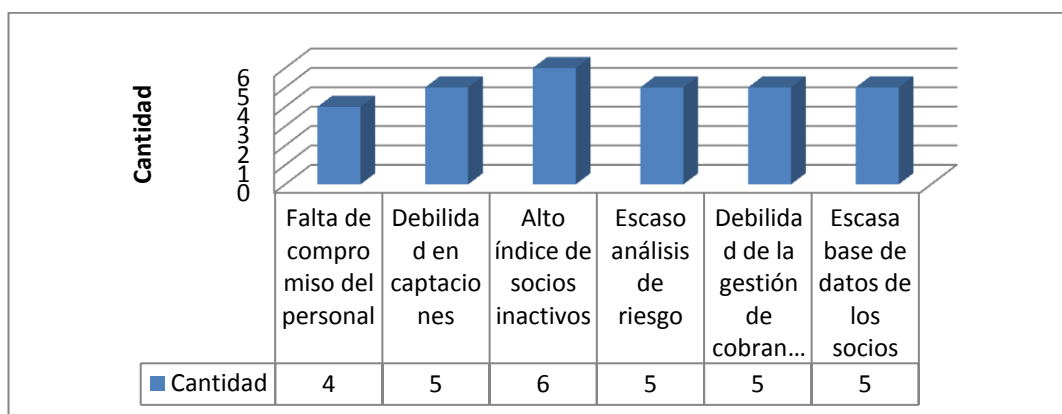


Figura N° 3.30 Principales generadores de riesgo de crédito

Del 100% de las personas encuestadas, el 20% manifiesta que el principal generador de riesgo es el alto índice de socios inactivos, seguido con el 17% por debilidad en captaciones, escaso análisis de riesgo, debilidad de la gestión de cobranza, y escasa base de datos de los socios y el 13% por la falta de compromiso del personal.

Como se puede apreciar el índice más alto es el de los socios inactivos, ya que al existir socios que no realizan movimientos en sus cuentas ni hacen uso de los productos financieros, se genera una debilidad en sus

captaciones y por ende también en sus colocaciones. Además la escasa base de datos de los socios y la falta de actualización de los mismos no permite que se dé el proceso de cobranza establecido.

e. Metodologías utilizadas por la entidad

Pregunta: La entidad cuenta con alguna de estas metodologías:

- ¿Scoring de crédito?
- ¿Sistema de calificación interna para los diferentes tipos de crédito?
- ¿Otras? Señale cuales

Tabla N°3.33

Metodologías utilizadas por la entidad

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Sistema de calificación interna	6	86%
Otras	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásquez (2014)

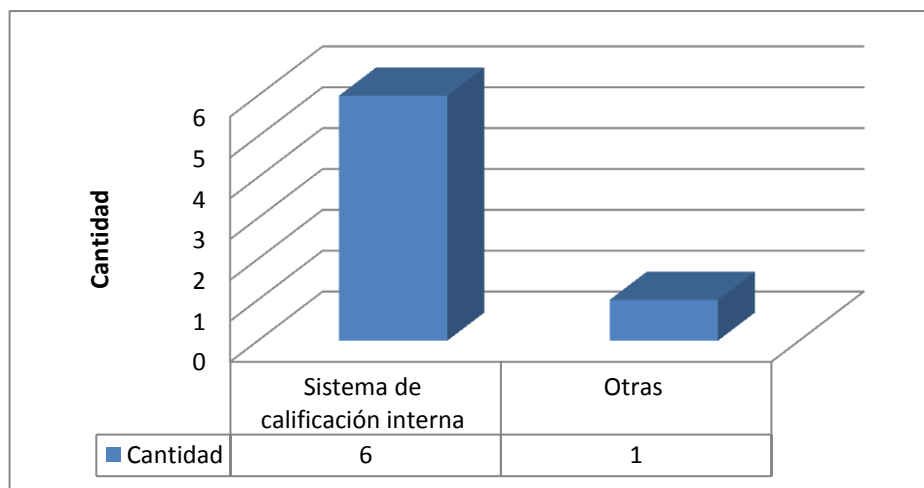


Figura N° 3.31 Metodologías utilizadas por la entidad

El 86% considera que la metodología más utilizada por la cooperativa para medir el riesgo de crédito es el sistema de calificación interna, mientras que el 14% manifiesta que se existe el uso de otras metodologías.

La cooperativa aplica como sistema de calificación interna el Scoring de Crédito basado en las 5 C's de crédito, además como otra metodología utiliza la verificación por asesores internos.

f. Desarrollo de metodologías

Pregunta: Las mencionadas metodologías han sido:

a. ¿Desarrolladas internamente?

b. ¿Han sido adquiridos en una empresa o consultor especializado

c. ¿Desarrollados internamente con asesoramiento de una empresa o consultor especializado?

Tabla N°3.34

Desarrollo de metodologías

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Internamente	6	100%
Externamente	0	0%
Internamente con ayuda de un asesor	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

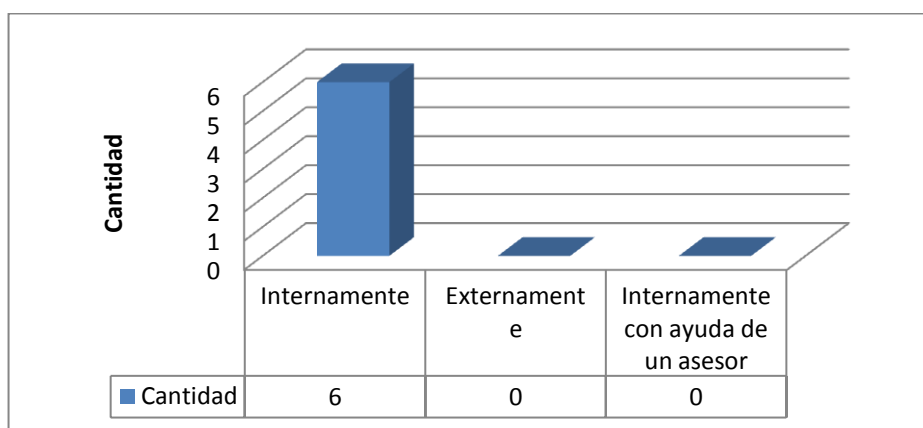


Figura N° 3.32 Desarrollo de metodologías

Las metodologías utilizadas por la cooperativa para medir el riesgo de crédito han sido desarrolladas internamente en su totalidad, debido a que

son establecidas por el Comité de Riesgo ya que son quienes administran la gestión de riesgo de crédito.

g. Participación de la unidad de riesgos en las metodologías

Pregunta: ¿La Unidad de Riesgos ha participado en la definición de las metodologías?

Tabla N°3.35

Participación de la unidad de riesgos en las metodologías

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0%
No	6	100%
En proceso	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

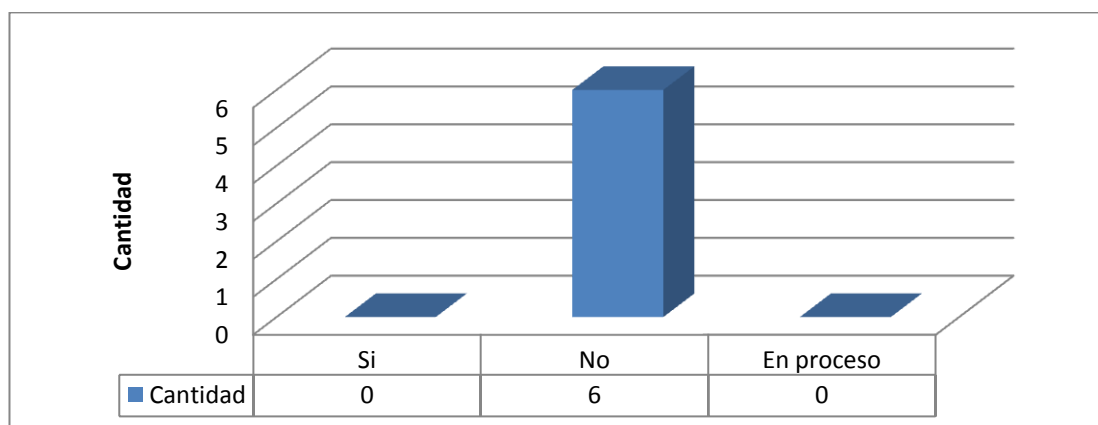


Figura N°3.33 Participación de la unidad de riesgos en las metodologías

En 100% de los encuestados establecen que la unidad de riesgos no ha participado en la definición de las metodologías. Esto debido a que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro aún no existe la Unidad de Riesgos, por lo tanto no participa en la definición de las mismas.

3.4.5 Criterio: Informes Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

a. Existencia de informes de la SEPS sobre los riesgos de crédito

Pregunta: ¿Existen informes de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria sobre los principales riesgos de crédito de la cooperativa?

Tabla N°3.36

Existencia de informes de la SEPS

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
En proceso	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

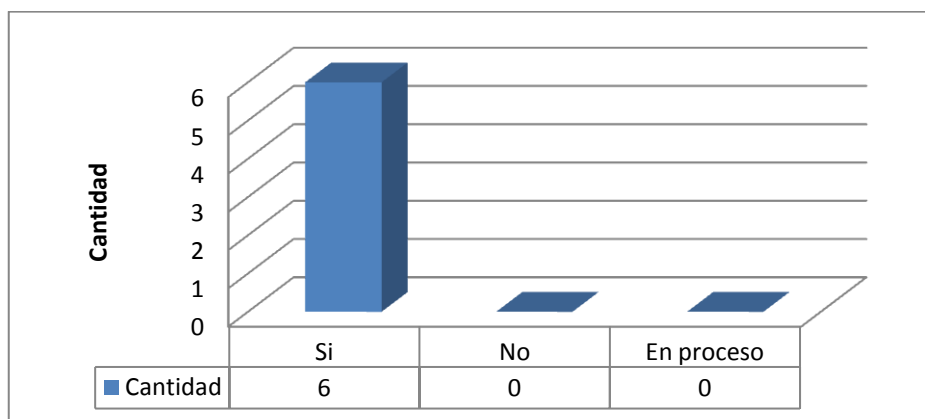


Figura N° 3.34 Existencia de informes de la SEPS

De las 6 encuestas realizadas a los trabajadores el 100% manifiesta que si existen informes a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria sobre los principales riesgos de crédito que se presentan en la cooperativa, los cuales se encuentran en los informes de auditoría y los de gestión.

b. Periodicidad de la presentación del informe entregado a la SEPS

Pregunta: Frecuencia de la presentación del informe entregado a la SEPS

Tabla N°3.37

Periodicidad de la presentación del informe a la SEPS

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Mensual	0	0%
Trimestral	0	0%
Semestral	0	0%
Anual	6	100%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

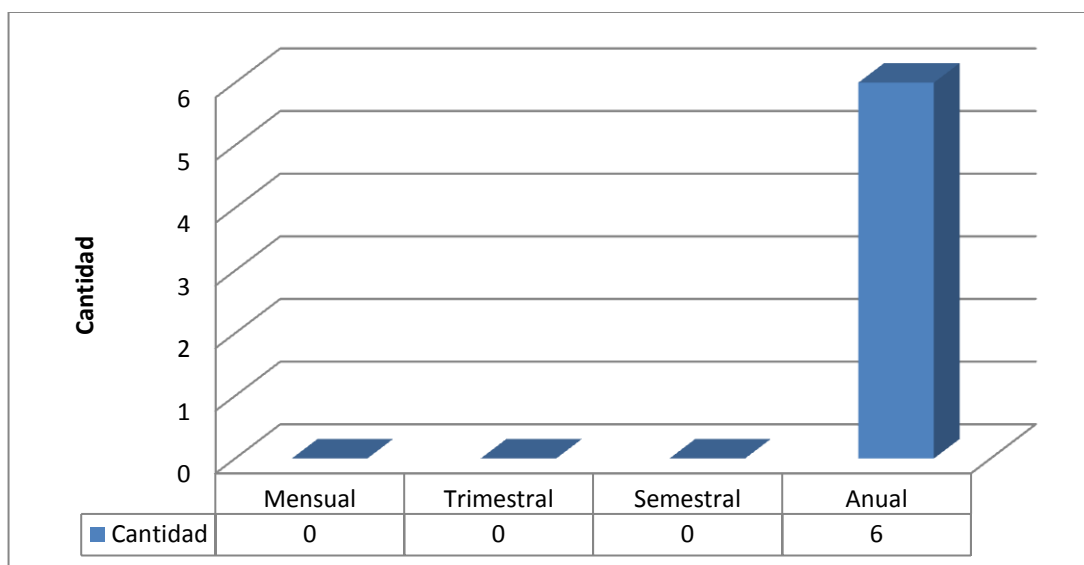


Figura N° 3.35 Periodicidad de la presentación del informe entregado a la SEPS

Del 100% de las personas encuestadas, en su totalidad manifestaron que la presentación del informe a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se la realiza anualmente.

c. Riesgos de crédito mencionados en el informe a la SEPS

Pregunta: ¿Cuáles son los riesgos de crédito más importantes mencionados en su informe que ameriten ser atendidos en el año 2014?

Tabla N°3.38

Riesgos de crédito mencionados en el informe a la SEPS

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Cartera legal	5	45%
Nivel de morosidad	2	18%
Exceso otorgamiento de créditos	4	36%
Total	11	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

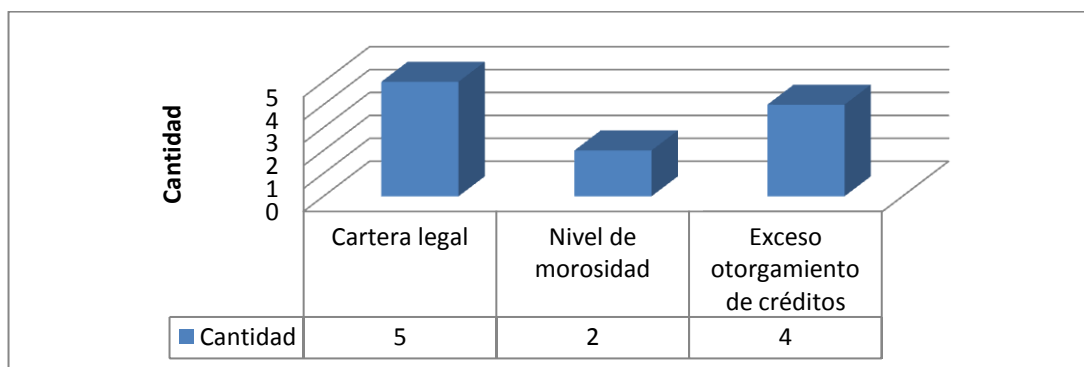


Figura N° 3.36 Riesgos de crédito mencionados en el informe a la SEPS

La cartera legal es el riesgo de crédito con mayor impacto en la cooperativa ya que representa el 45%, seguido por el exceso de otorgamiento de créditos con el 36%, y por último el nivel de morosidad con un 18%.

El índice más significativo es el de cartera legal en la cual se encuentran todos los socios que no han cumplido con sus obligaciones financieras con la cooperativa y se encuentran en un proceso legal para su respectiva cobranza, además el exceso de otorgamiento de crédito ha sido uno de factores que han puesto en riesgo a la cooperativa ya que mediante ello existe un alto índice de morosidad.

3.4.6 Criterio: Informes Calificadora de riesgos

a. Existencia de informes de calificadora de riesgos

Pregunta: ¿Existen informes de la calificadora de riesgo sobre el avance de la implementación del sistema de la administración de riesgo de crédito?

Tabla N°3.39

Existencia de informes de calificadora de riesgos

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0%
No	6	100%
En proceso	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásquez (2014)

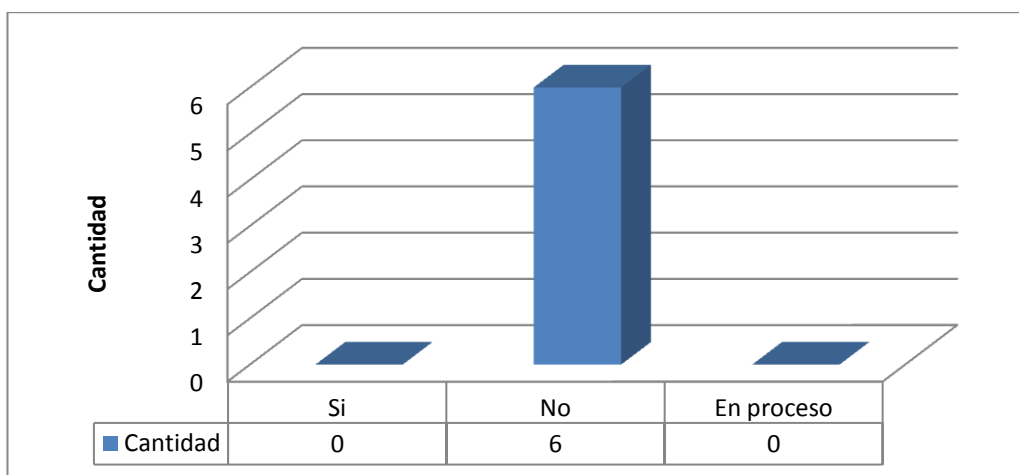


Figura N° 3.37 Existencia de informes de calificadora de riesgos

Según las encuestas efectuadas a los trabajadores y directivos, en la cooperativa no existen informes de la calificadora de riesgo sobre el avance de la implementación del sistema de la administración de riesgo de crédito, debido a que no han contratado los servicios de una calificadora externa que analice el riesgo al que está expuesta la cooperativa y se lo realiza solo internamente.

3.4.7 Criterio: Auditoría externa

a. Existencia de informes de auditoría externa

Pregunta: ¿Existen informes de la auditoría externa sobre la gestión del riesgo de crédito?

Tabla N°3.40

Existencia de informes de auditoría interna

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
En proceso	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

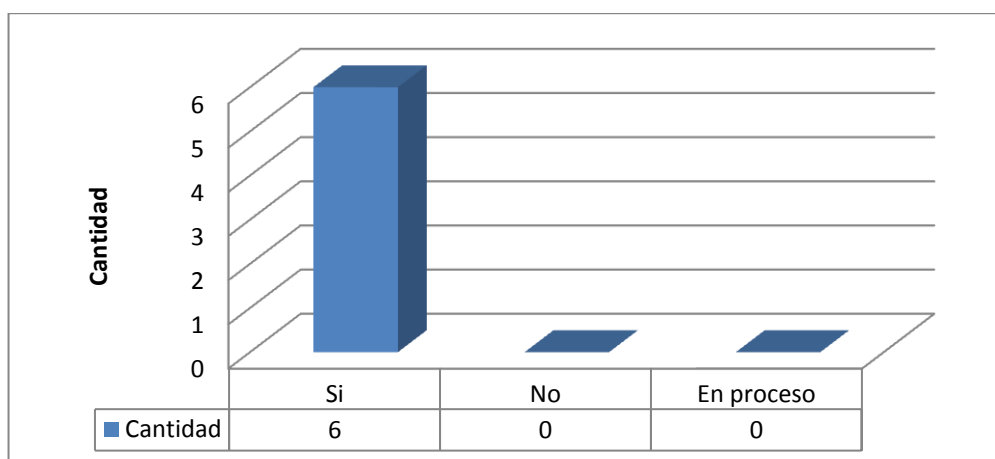


Figura N° 3.38 Existencia de informes de auditoría interna

El 100% de los encuestados manifiestan que si existen informes de auditoría externa sobre la gestión del riesgo de crédito, la cual ha permitido identificar, controlar, mitigar y monitorear los riesgos a los cuales se encuentra expuesta la cooperativa.

b. Periodicidad de la presentación del informe al consejo administrativo
Pregunta: ¿Cuál es la frecuencia de la presentación de informes al consejo de administración?

Tabla N°3.41

Periodicidad de la presentación del informe al consejo de administración

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Mensual	6	100%
Trimestral	0	0%
Semestral	0	0%
Anual	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

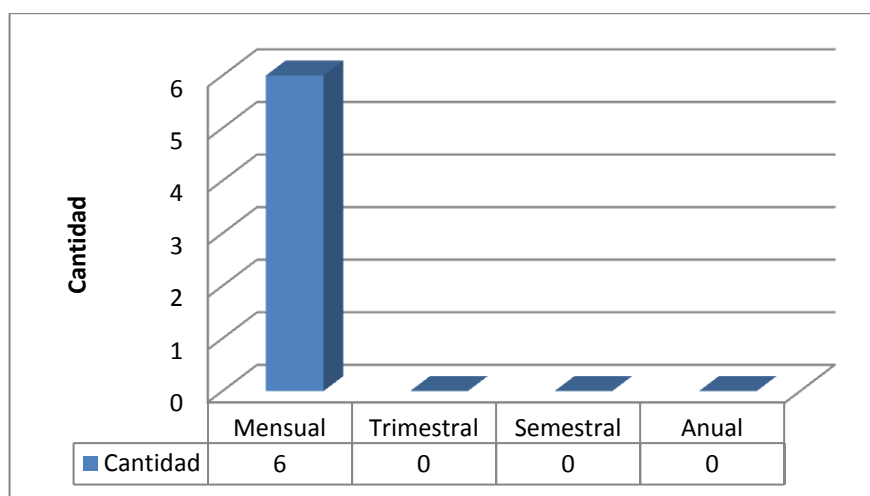


Figura N° 3.39 Periodicidad de la presentación del informe al consejo de administración

Del 100% de las personas encuestadas, en su totalidad manifestaron que la presentación de informes al consejo de administración se lo realiza mensualmente.

c. Riesgos más importantes presentados en informes

Pregunta: ¿Cuáles son los riesgos más importantes mencionados en su informe que amerite ser atendido en el año 2014?

Tabla N°3.42

Riesgos más importantes presentados en informes

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Cartera legal	1	17%
Verificación domiciliaria	3	50%
Verificación de ingresos y egresos	2	33%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

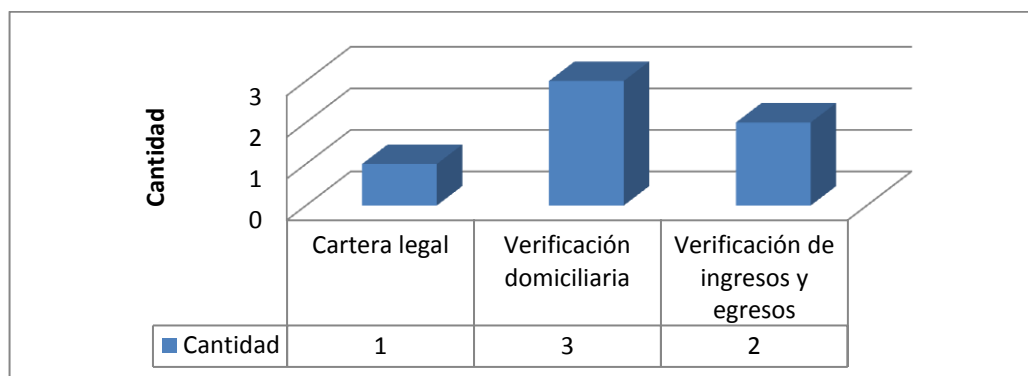


Figura N° 3.40 Riesgos más importantes presentados en informes

Según las encuestas aplicadas un 17% considera que la cartera legal es uno de los riesgos más importantes mencionados en el informe de la auditoría que amerite ser atendido, por otra parte un 50% manifiesta que el riesgo más importante es la verificación domiciliaria mientras que el 33% opina que debe dar prioridad a la verificación de ingresos y egresos.

La cartera legal es uno de los riesgos importantes ya que en el caso de no ser cancelado el crédito, este representa una pérdida económica para la cooperativa; por otra parte es importante la verificación domiciliaria ya que permite que exista una mayor probabilidad de cobro pues es más fácil ponerse en contacto con el socio y entregar notificaciones en caso de ser necesario, finalmente es vital la verificación de ingresos y egresos para

poder evaluar la capacidad de pago del socio frente a la obligación financiera que ha contraído.

3.4.8 Criterio: Auditoría y control interno

a. Inclusión de exámenes de la implementación de riesgo de crédito

Pregunta: ¿El departamento de auditoría interna ha incluido en su plan anual de auditoría exámenes relacionados a la implementación del sistema de administración de riesgo de crédito?

Tabla N°3.43

Exámenes de la implementación de riesgo de crédito

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
En proceso	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

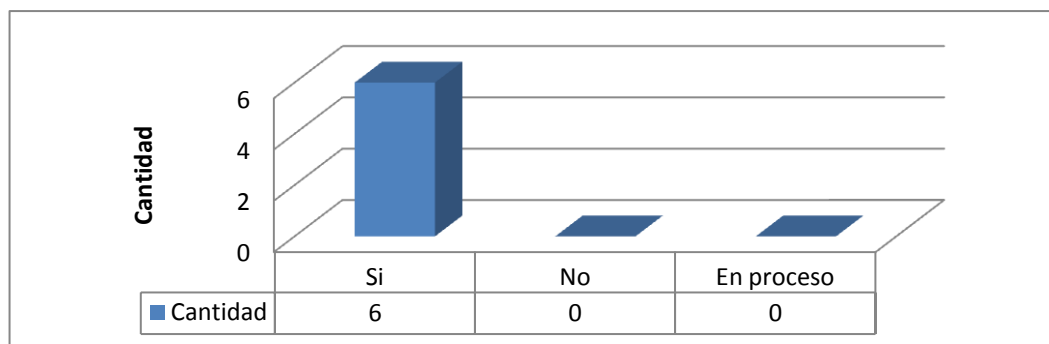


Figura N° 3.41 Exámenes de la implementación de riesgo de crédito

De los 6 trabajadores y directivos encuestados, el 100% manifiesta que el departamento de auditoría interna ha incluido en su plan anual de auditoría, exámenes relacionados a la implementación del sistema de administración de riesgo de crédito; con el fin de evaluar la gestión de riesgo de crédito que se está aplicando.

b. Periodicidad de la presentación del informe al consejo administrativo
Pregunta: ¿Cuál es la frecuencia de la presentación de informes al consejo de administración?

Tabla N°3.44

Periodicidad de la presentación del informe

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Mensual	6	100%
Trimestral	0	0%
Semestral	0	0%
Anual	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

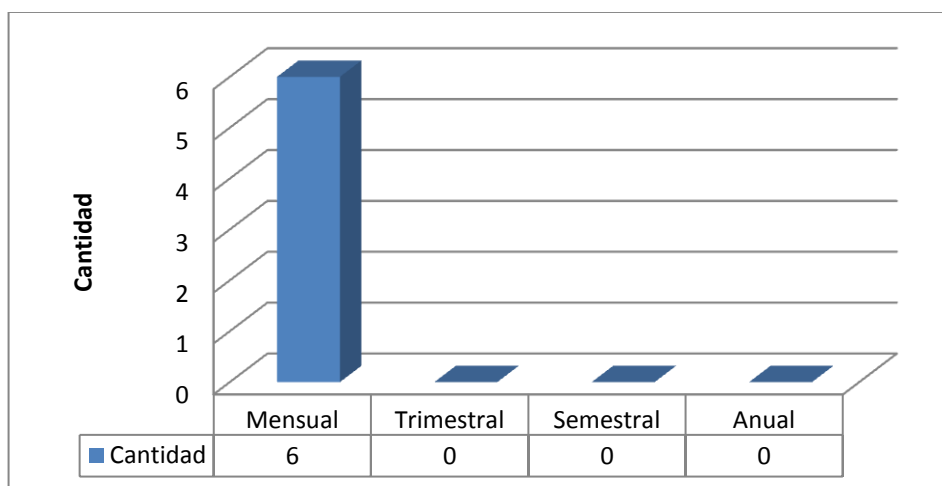


Figura N° 3.42 Periodicidad de la presentación del informe

Del 100% de las personas encuestadas, en su totalidad manifestaron que la presentación de informes al consejo de administración se lo realiza mensualmente.

c. Cumplimiento de políticas, procedimientos y requerimientos regulatorios

Pregunta: ¿El departamento de auditoría ha realizado pruebas orientadas a determinar si se cumplen las políticas, procedimientos y requerimientos regulatorios en materia de riesgo de crédito?

Tabla N°3.45

Cumplimiento de políticas, procedimientos y requerimientos

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
En proceso	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

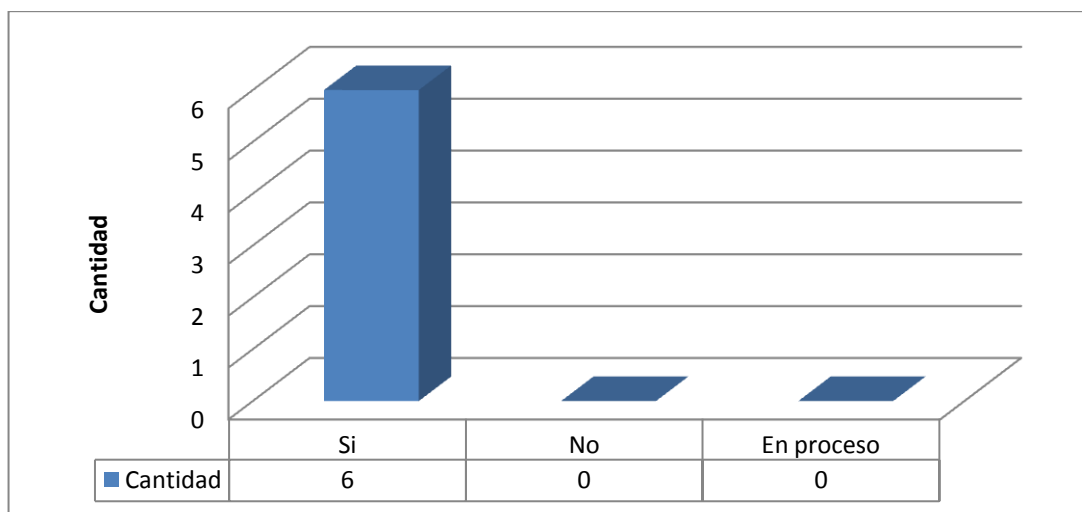


Figura N°3.43 Cumplimiento políticas, procedimientos y requerimientos

El 100% de los encuestados manifiesta que en la cooperativa el departamento de auditoría si realiza pruebas orientadas a determinar el cumplimiento de las políticas, procedimientos y requerimientos regulatorios en materia de riesgo de crédito.

d. Periodicidad de las pruebas e informes

Pregunta: Frecuencia de la realización de pruebas e informes

Tabla N°3.46

Periodicidad de las pruebas e informes

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Mensual	6	100%
Trimestral	0	0%
Semestral	0	0%
Anual	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

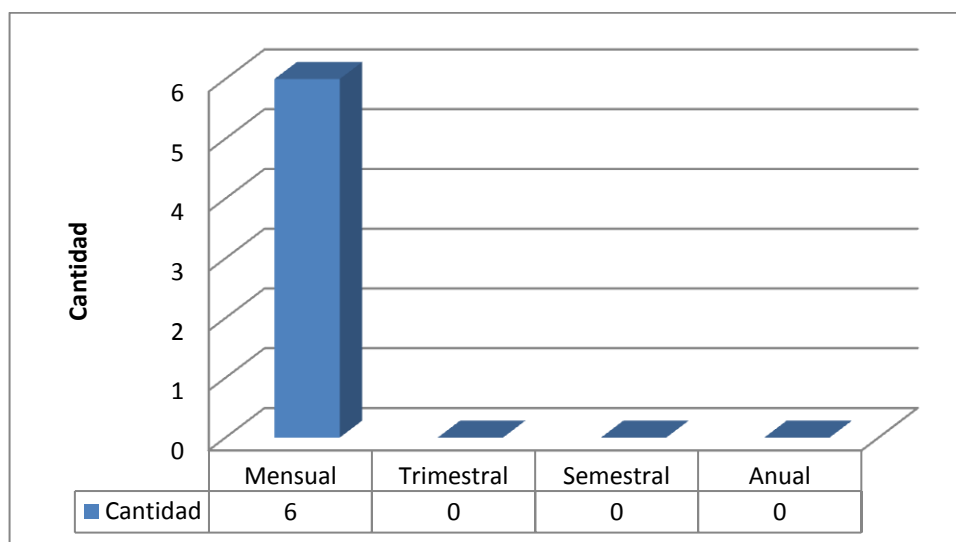


Figura N° 3.44 Periodicidad de las pruebas e informes

Del 100% de las personas encuestadas, en su totalidad manifestaron que la realización de pruebas e informes es mensual.

e. Verificación del cumplimiento de las funciones del comité de riesgo

Pregunta: ¿La auditoría Interna ha verificado el cumplimiento de las funciones del comité y de la Unidad de Riesgo?

Tabla N°3.47

Cumplimiento de las funciones del comité de riesgo

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
En proceso	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

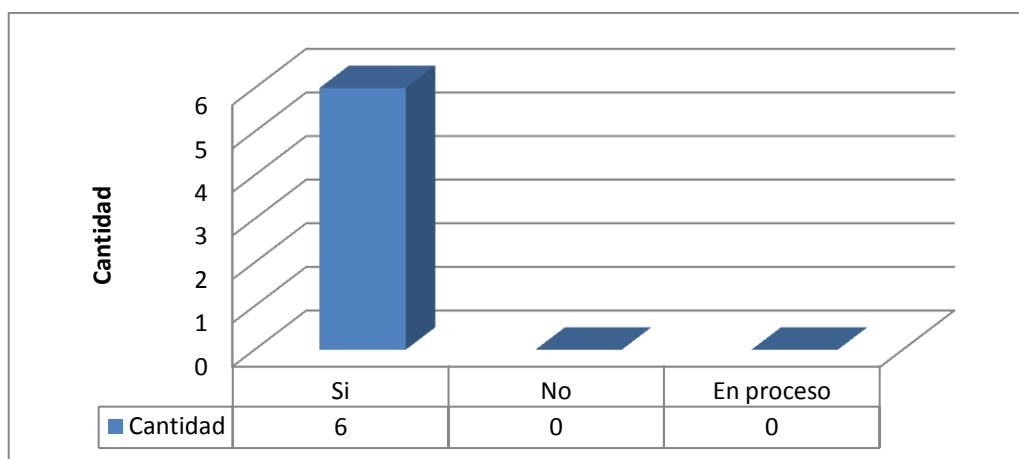


Figura N° 3.45 Cumplimiento de las funciones del comité de riesgo

De los 6 trabajadores y directivos encuestados, el 100% manifiesta que la auditoría interna si verifica el cumplimiento de las funciones del Comité de Riesgo. Esta verificación se lleva a cabo con el fin de detectar las debilidades que existe dentro del comité que sean generadores de eventos que incrementen el riesgo de crédito.

f. Periodicidad de la verificación del cumplimiento de las funciones

Pregunta: Frecuencia de verificación de las funciones

Tabla N°3.48

Verificación del cumplimiento de las funciones

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Mensual	0	0%
Trimestral	0	0%
Semestral	6	100%
Anual	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

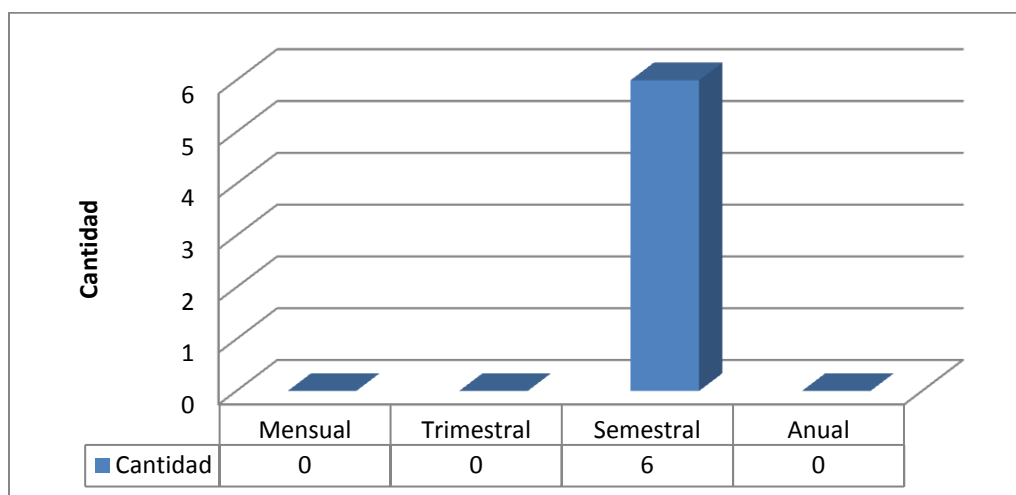


Figura N° 3.46 Verificación del cumplimiento de las funciones

Del 100% de las personas encuestadas, en su totalidad manifestaron que la verificación del cumplimiento de las funciones del comité de riesgo se las realiza semestralmente.

g. Remisión mensual de informes a la SEPS

Pregunta: ¿Ha sido remitido mensualmente los informes a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria?

Tabla N°3.49

Remisión mensual de informes a la SEPS

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0%
No	6	100%
En proceso	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

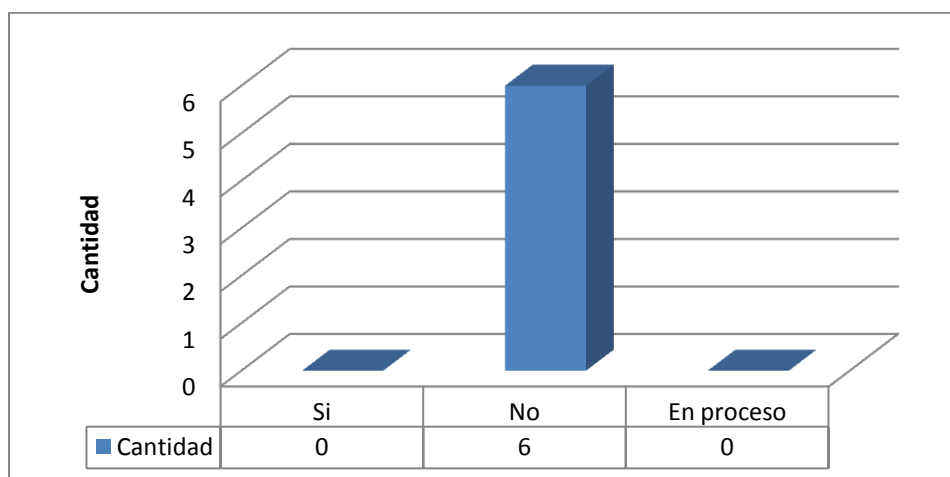


Figura N° 3.47 Remisión mensual de informes a la SEPS

El 100% de los encuestados manifiesta que los informes a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria no son enviados mensualmente. Entre los informes entregados están el listado de los socios, estados financieros, situación de la cartera de créditos y demás solicitados por el organismo.

3.4.9 Criterio: Comité de riesgos y unidad de riesgo

a. Existencia de informes del comité de riesgo

Pregunta: ¿Existen informes del Comité de Riesgo?

Tabla N°3.50

Existencia de informes del comité de riesgo

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
En proceso	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásquez (2014)

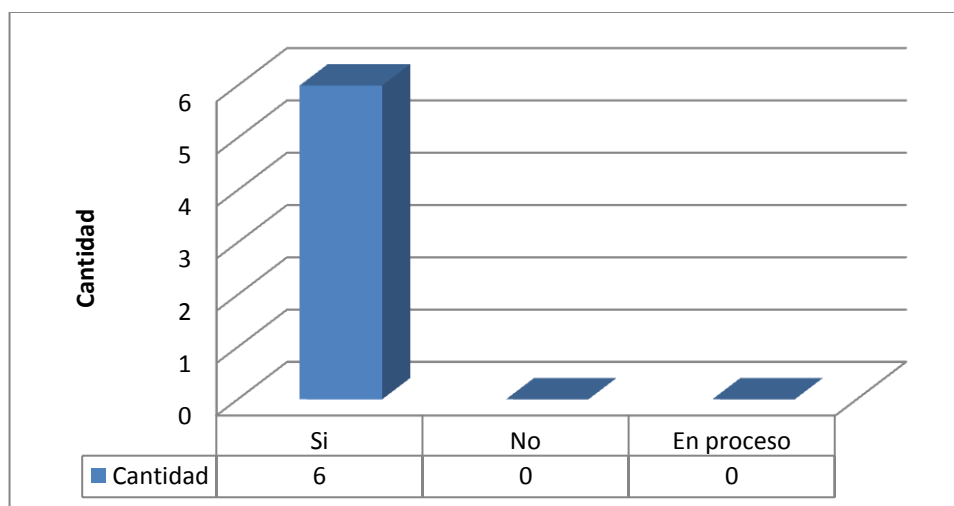


Figura N° 3.48 Existencia de informes del comité de riesgo

El 100% de los directivos y trabajadores encuestados consideran que en la cooperativa si existen informes del Comité de Riesgo, los cuales tratan sobre la evolución de los niveles de exposición de los riesgos identificados y de la efectividad, conocimiento y aplicabilidad de las políticas, estrategias y procedimientos establecidos por parte del personal de la cooperativa.

b. Existencia de informes de la unidad de riesgo

Pregunta: ¿Existen informes de la Unidad de Riesgo?

Tabla N°3.51

Existencia de informes de la unidad de riesgo

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0%
No	6	100%
En proceso	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

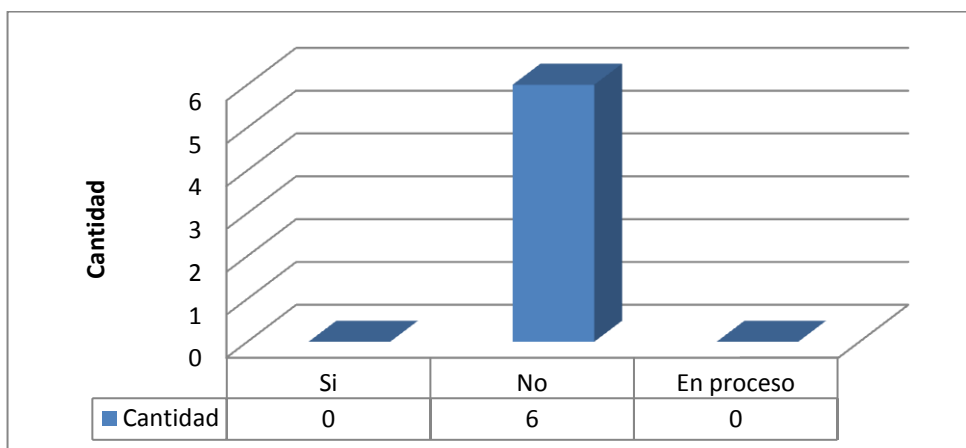


Figura N° 3.49 Existencia de informes de la unidad de riesgo

Según el 100% de los encuestados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro no existen informes de la Unidad de Riesgo, debido a que la cooperativa no cuenta con dicha unidad.

3.4.10 Criterio: Sistema de información

a. Existencia de sistemas de reportes para toma de decisiones

Pregunta: ¿La COAC cuenta con un sistema de reportes que apoye el proceso de toma de decisiones?

Tabla N°3.52

Existencia de sistemas de reportes

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
En proceso	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

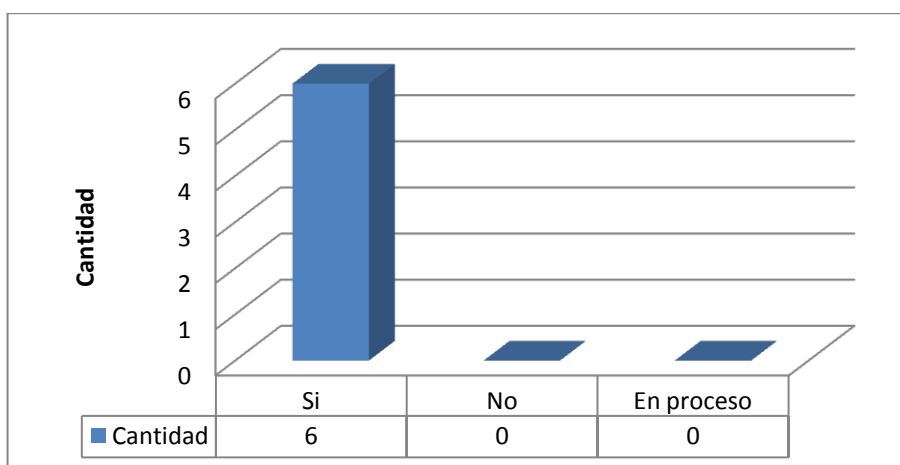


Figura N° 3.50 Existencia de sistemas de reportes

El 100% de los encuestados manifiesta que la cooperativa si cuenta con un sistema de reportes que apoye el proceso de toma de decisiones. Este sistema es el Módulo Gerencial el cual es parte del sistema y proporciona informes, gráficas y reportes sobre la situación de la cooperativa, lo cual ayuda a la tomar decisiones.

b. Distribución de los reportes a los niveles correspondientes

Pregunta: ¿Estos reportes son distribuidos a los niveles correspondientes?

Tabla N°3.53

Distribución de los reportes

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
En proceso	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

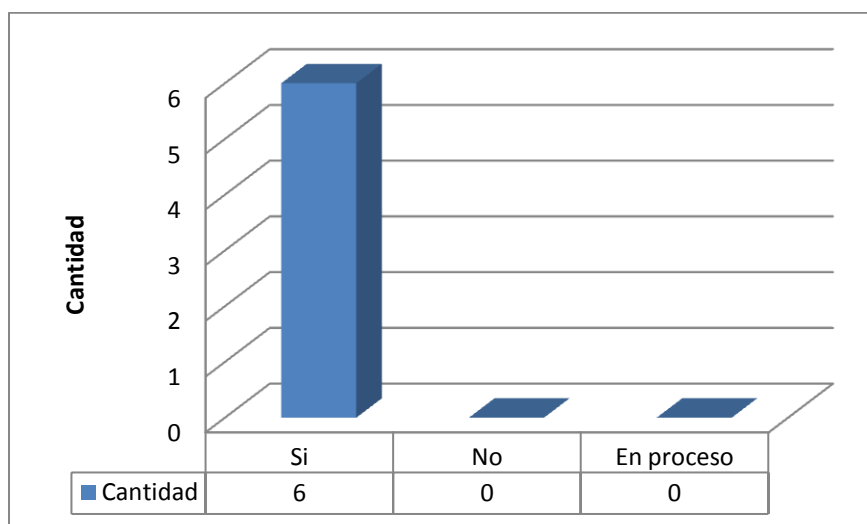


Figura N° 3.51 Distribución de los reportes

El 100% de las personas encuestadas consideran que los reportes para la toma de decisiones si son distribuidos a los niveles correspondientes en la cooperativa, dichos niveles son ejecutivo (Gerente General, Gerente Comercial) y al Comité de Crédito.

c. Participación en el diseño de reportes

Pregunta: ¿La Unidad de Riesgo ha participado en el diseño del sistema de reportes?

Tabla N°3.54

Participación en el diseño de reportes

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0%
No	6	100%
En proceso	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásquez (2014)

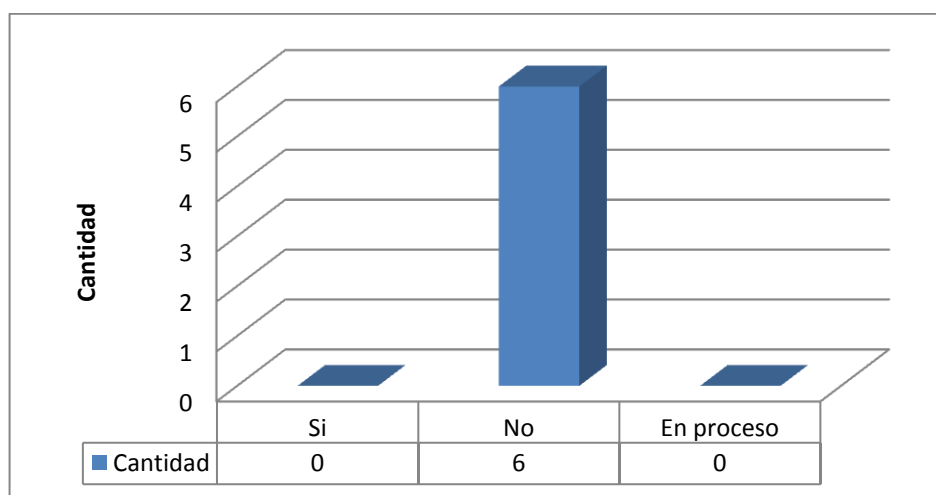


Figura N° 3.52 Participación en el diseño de reportes

El 100% de los encuestados manifiesta que la Unidad de Riesgo no participa en el diseño del sistema de reportes dentro de la cooperativa, ya que no existe dicha unidad.

d. Reportes propios de la unidad de riesgo

Pregunta: ¿La Unidad de Riesgos cuenta con reportes propios para su análisis?

Tabla N°3.55

Reportes propios de la unidad de riesgo

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0%
No	6	100%
En proceso	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

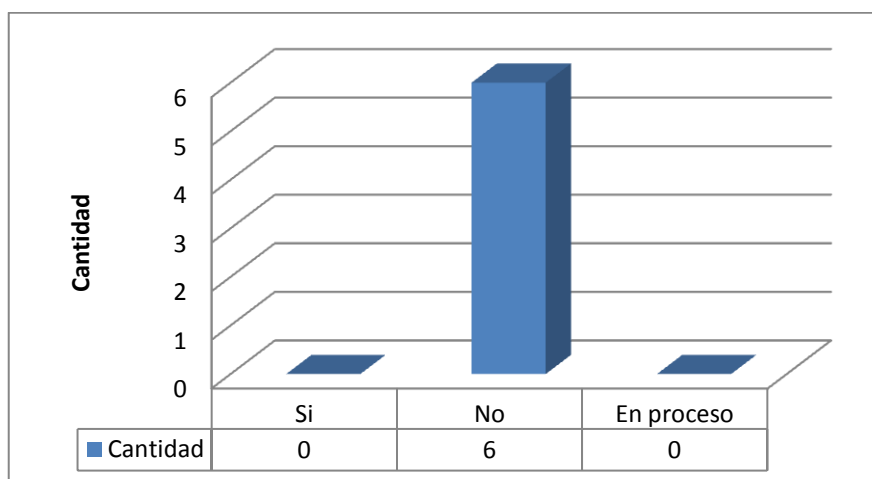


Figura N° 3.53 Reportes propios de la unidad de riesgo

De las encuestas efectuadas el 100% considera que la Unidad de Riesgos no cuenta con reportes propios para su análisis, debido a que no existe dicha unidad.

e. Existencia sobre información de eventos

Pregunta: ¿Existe información sobre eventos que ha tenido la COAC?

Tabla N°3.56

Existencia sobre información de eventos

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
En proceso	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

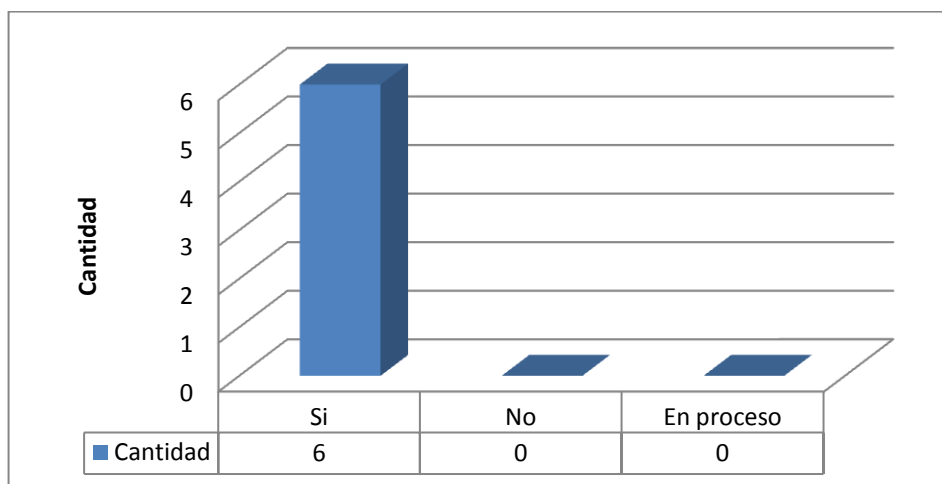


Figura N° 3.54 Existencia sobre información de eventos

El 100% de los directivos y trabajadores consideran que en la cooperativa si existe información sobre los eventos relacionados con el riesgo de crédito que se han tenido, los cual ha sido una campaña de recuperación de cartera y colocaciones.

f. Creación de base de datos para la gestión de riesgo de crédito

Pregunta: ¿Se está trabajando en una Base de Datos para la gestión del riesgo de crédito?

Tabla N°3.57

Creación de base de datos

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0%
No	6	100%
En proceso	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

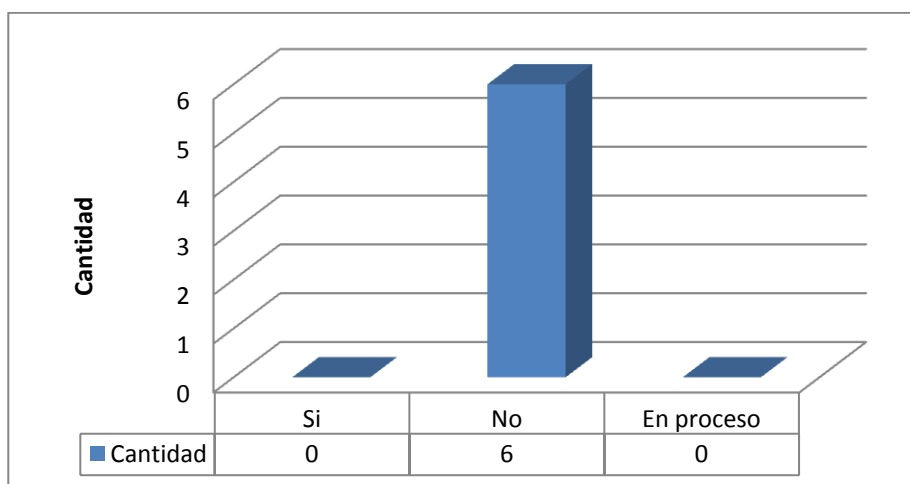


Figura N° 3.55 Creación de base de datos

De las encuestas realizadas a trabajadores y directivos el 100% manifiesta que no se está trabajando en una base de datos para la gestión del riesgo de crédito.

Interpretación General

Una vez aplicado el cuestionario de riesgos de crédito a las personas que tienen relación directa con su administración, se pudo determinar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro está comprometida con la gestión y administración de dicho riesgo, debido a que incluye en su plan estratégico medidas para su tratamiento y lo difunden para el conocimiento del personal competente; así como también se formula una estructura organizacional con manuales de funciones para las diferentes áreas. Además la cooperativa cuenta con un Comité de Riesgos, el cual participa en la definición de políticas, estrategias, procesos y procedimientos para la gestión del riesgo; cabe recalcar que todo lo mencionado es realizado de manera interna y puesto en conocimiento del Consejo de Administración. La cooperativa también fija límites de exposición al riesgo de crédito, los mismos que son establecidos según los indicadores de morosidad y liquidez provistos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, mismos que son revisados y modificados anualmente.

Cabe señalar que la entidad tiene dos metodologías para priorizar los riesgos de crédito los cuales son el plan de contingencia de liquidez y el plan de negocios; dentro de la cooperativa se comprende por plan de contingencia de liquidez al establecimiento de porcentajes base, de acuerdo al tipo de cartera, con la finalidad de que no existan valores inferiores al mismo y tener así dinero disponible para realizar colocaciones, lo cual da lugar a la evaluación constante de las carteras y por ende del riesgo de crédito de las mismas; mientras que el plan de negocios de igual manera permite analizar las carteras de crédito y el riesgo de cada una, con el fin de evaluar su desenvolvimiento para que permitan la colocación de dinero en diferentes sectores. Al respecto conviene decir, que la cooperativa también tiene metodologías para medir el riesgo de crédito, las cuales son el Scoring de Crédito y la verificación por asesores internos.

Es importante señalar que el alto índice de socios inactivos es el principal generador de riesgo para la cooperativa, ya que al existir socios que no realizan movimientos en sus cuentas y que tampoco hacen uso de los productos financieros, se genera una debilidad en sus captaciones y por ende también en sus colocaciones; seguido por la escasa base de datos de los socios y la falta de actualización de los mismos lo que no permite que se dé el proceso de cobranza establecido de manera eficaz y eficiente. Por consiguiente el riesgo de crédito con mayor impacto en la cooperativa es la cartera legal en la cual se encuentran todos los socios que no han cumplido con las obligaciones financieras contraídas con la cooperativa y se encuentran en un proceso legal para su respectiva cobranza; seguido por el exceso de otorgamiento de créditos lo que ha sido uno de factores que han puesto en riesgo a la cooperativa debido a que mediante ello existe un alto índice de morosidad.

En tanto a los informes sobre los principales riesgos de crédito están aquellos entregados a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, los de auditoría externa, auditoría interna y comité de riesgos, los cuales han permitido identificar, controlar, mitigar y monitorear los riesgos a los cuales se encuentra expuesta la cooperativa mediante la evaluación del cumplimiento de las estrategias, políticas, procedimientos y requerimientos regulatorios en materia de riesgo de crédito. No obstante cabe mencionar que en la cooperativa no existen informes de la calificadora de riesgo sobre la administración de riesgo de crédito, debido a que no se ha contratado sus servicios.

Al hablar del sistema informático de la cooperativa, se puede decir que se cuenta con un sistema de reportes denominado Módulo Gerencial, el mismo que apoya el proceso de toma de decisiones, mediante la generación de informes y gráficas sobre la situación de la cooperativa. Finalmente, la cooperativa no cuenta con una Unidad de Riesgos la cual sea responsable de identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y divulgar cada uno de los riesgos identificados.

3.5 Análisis e interpretación de resultados de balance social

Al aplicar las encuestas a los directivos, empleados y representantes de la asamblea de la cooperativa se obtuvieron los siguientes resultados:

3.5.1 Primer principio: Membresía abierta y voluntaria

a. Apertura de la cooperativa para prestar sus servicios

Pregunta: ¿La cooperativa está abierta a todas las personas dispuestas a utilizar sus servicios y aceptar las responsabilidades de ser miembros?

Tabla N°3.58

Apertura de la cooperativa para prestar sus servicios

Valoración	Directivos	%	Empleados	%	Repres. de la asamblea	%
Si	10	100%	20	100%	30	100%
No	0	0%	0	0%	0	0%
Desconoce	0	0%	0	0%	0	0%
Total	10	100%	20	100%	30	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

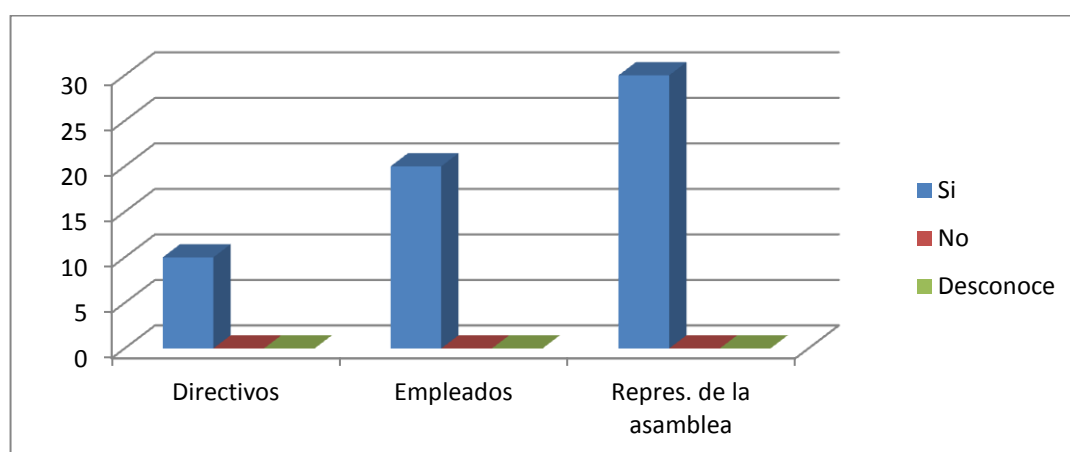


Figura N° 3.56 Apertura de la cooperativa para prestar sus servicios

De las encuestas realizadas a directivos, empleados y representantes de la asamblea, el 100% considera que la cooperativa si da apertura a todas las personas dispuestas a utilizar sus servicios y que deseen aceptar las responsabilidades de ser miembros, debido a que la cooperativa se maneja bajo la norma de libre acceso y por lo tanto está al alcance de toda persona que quiera formar parte de ella y cumpla con los requisitos de ingreso.

b. Manejo del principio: Libre acceso y adhesión voluntaria

Pregunta: ¿El ingreso y el retiro de los/las asociados/as son regidos en la cooperativa por el principio tradicionalmente designado con la expresión "libre acceso y adhesión voluntaria"?

Tabla N°3.59

Manejo del principio: Libre acceso y adhesión voluntaria

Valoración	Directivos	%	Empleados	%	Repres. de la asamblea	%
Si	10	100%	20	100%	30	100%
No	0	0%	0	0%	0	0%
Desconoce	0	0%	0	0%	0	0%
Total	10	100%	20	100%	30	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

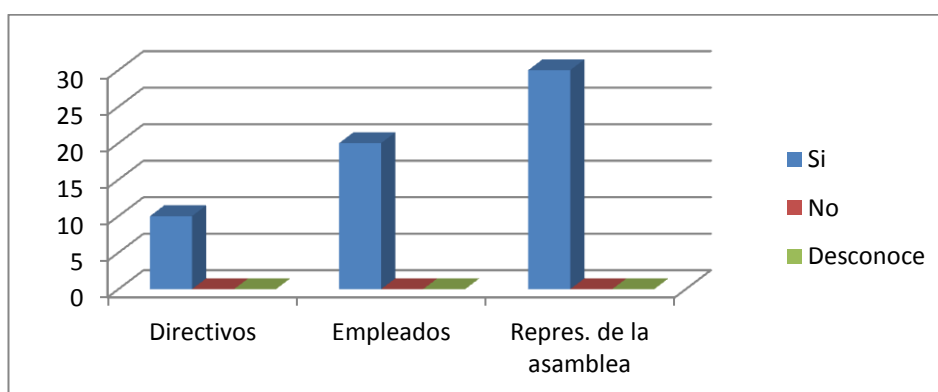


Figura N° 3.57 Manejo del principio: Libre acceso y adhesión voluntaria

De las encuestas realizadas el 100% de los directivos, empleados y representantes de la asamblea manifiestan que el ingreso y el retiro de

los/as asociados/as son regidos por el principio tradicionalmente designado con la expresión "libre acceso y adhesión voluntaria", ya que la cooperativa no establece limitaciones ni discriminación de cualquier tipo para el ingreso o salida de los socios en la cooperativa.

c. Garantía de no existir barreras de membresía

Pregunta: ¿La cooperativa garantiza que no hay barreras de membresía por razones de género, ni de otro tipo, como raza, religión, afiliación política, otras?

Tabla N°3.60

Garantía de no existir barreras de membresía

Valoración	Directivos	%	Empleados	%	Repres. de la asamblea	%
Si	10	100%	20	100%	30	100%
No	0	0%	0	0%	0	0%
Desconoce	0	0%	0	0%	0	0%
Total	10	100%	20	100%	30	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásquez (2014)

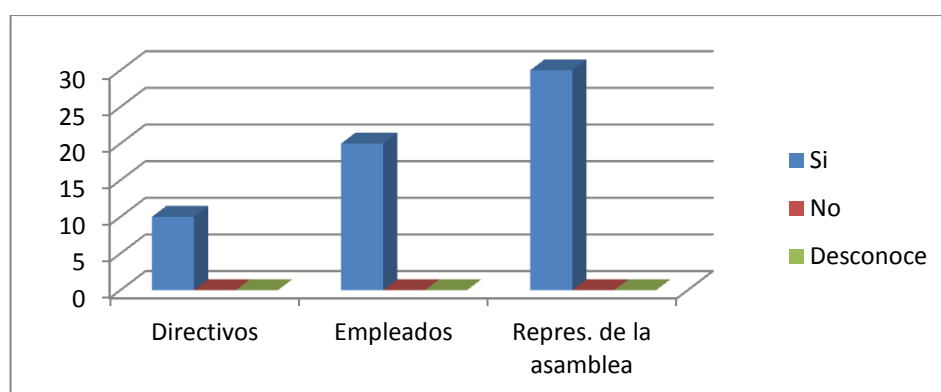


Figura N° 3.58 Garantía de no existir barreras de membresía

El 100% de los directivos, trabajadores y representantes de la asamblea consideran que la cooperativa si garantiza la inexistencia de barreras de membresía. Esto debido a que la cooperativa es una entidad creada para satisfacer las necesidades económicas, sociales y culturales de la

comunidad y por lo tanto no puede establecer barreras por motivos de raza, género, religión, afiliación política o cualquier otra, ya que debe promover la participación de todos los grupos de la población.

d. Respeto de los derechos de los asociados y equidad

Pregunta: En tanto a la membresía ¿La cooperativa busca el respeto de los derechos de los/as asociados/as y el tratamiento equitativo de sus miembros?

Tabla N°3.61

Respeto de los derechos de los asociados y equidad

Valoración	Directivos	%	Empleados	%	Repres. de la asamblea	%
Si	10	100%	20	100%	30	100%
No	0	0%	0	0%	0	0%
Desconoce	0	0%	0	0%	0	0%
Total	10	100%	20	100%	30	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

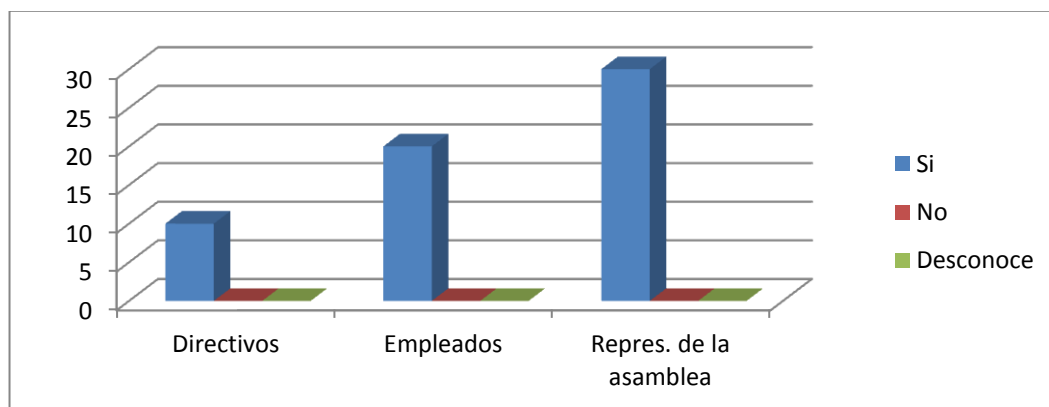


Figura N° 3.59 Respeto de los derechos de los asociados y equidad

El 100% de los directivos, empleados y representantes de la asamblea consideran que la cooperativa si respeta los derechos de los asociados y el trato equitativo de sus miembros, lo que quiere decir que la entidad está comprometida con la dignidad de los individuos, eliminando barreras y promoviendo la participación cooperativa.

3.5.2 Segundo principio: Control democrático de sus miembros

a. La asamblea como máxima expresión de la democracia

Pregunta: ¿La asamblea cuenta con las potestades para definir las políticas, tomar las decisiones de mayor importancia para la cooperativa, y para la elección de los órganos de administración y control?

Tabla N°3.62

La asamblea como máxima expresión de la democracia

Valoración	Directivos	%	Empleados	%	Repres. de la asamblea	%
Si	10	100%	20	100%	30	100%
No	0	0%	0	0%	0	0%
Desconoce	0	0%	0	0%	0	0%
Total	10	100%	20	100%	30	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

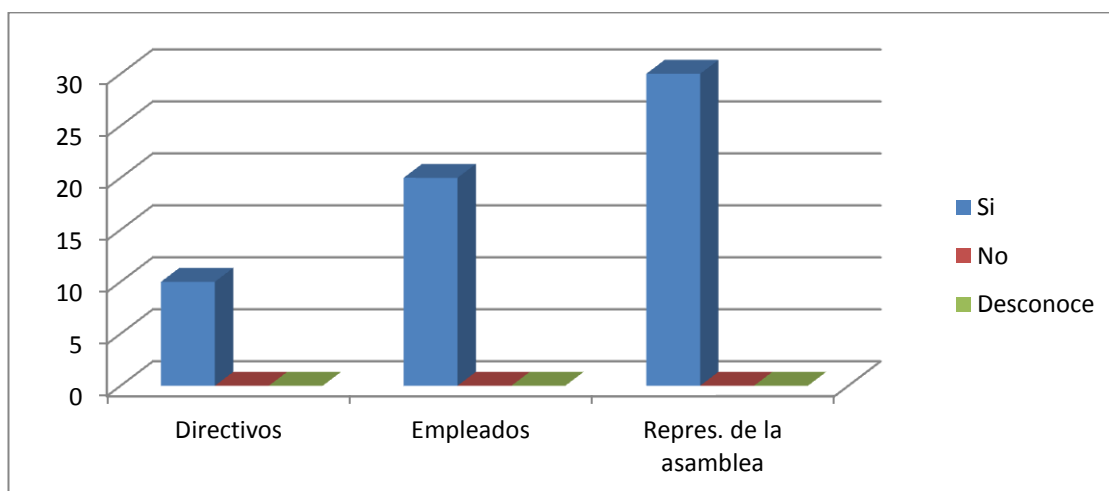


Figura N° 3.60 La asamblea como máxima expresión de la democracia

El 100% de los directivos, empleados y representantes consideran que la asamblea cuenta con las potestades para definir las políticas, tomar las decisiones de mayor importancia para la cooperativa, y para la elección de los órganos de administración y control.

Lo que quiere decir que los representantes de la asamblea son quienes tienen el control de la cooperativa, por lo tanto son la máxima expresión de la democracia dentro de la cooperativa.

Consejo de Administración o Junta Directiva

b. Imagen del consejo de administración

Pregunta: ¿El consejo de administración o junta directiva, como responsable de la marcha de la cooperativa, ofrece una imagen de absoluta transparencia y confianza?

Tabla N°3.63

Imagen del consejo de administración

Valoración	Directivos	%	Empleados	%	Repres. de la asamblea	%
Si	10	100%	20	100%	30	100%
No	0	0%	0	0%	0	0%
Desconoce	0	0%	0	0%	0	0%
Total	10	100%	20	100%	30	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

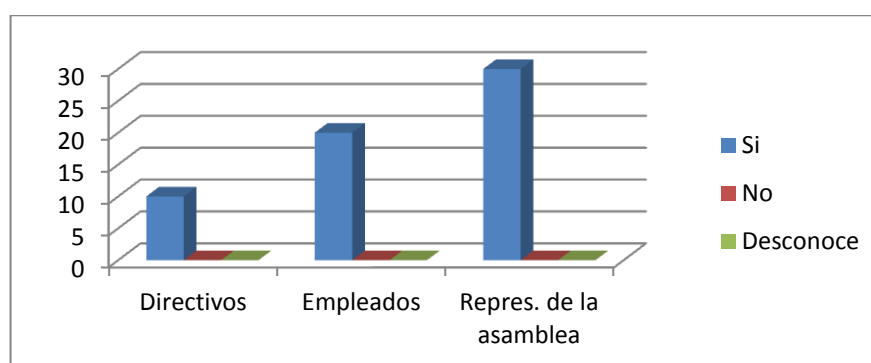


Figura N° 3.61 Imagen del consejo de administración

El 100% de los directivos, empleados y trabajadores consideran que el consejo de administración si ofrece una imagen de transparencia y confianza, ya que tiene la obligación de responder a las inquietudes y problemáticas de los asociados, escuchando sugerencias y negociando acuerdos para el bienestar de los asociados.

c. Representación del consejo por personas idóneas

Pregunta: ¿El consejo de administración o junta directiva está integrado por personas idóneas, comprometidas con los valores y principios éticos de la cooperativa?

Tabla N°3.64

Representación del consejo por personas idóneas

Valoración	Directivos	%	Empleados	%	Repres. de la asamblea	%
Si	10	100%	20	100%	30	100%
No	0	0%	0	0%	0	0%
Desconoce	0	0%	0	0%	0	0%
Total	10	100%	20	100%	30	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

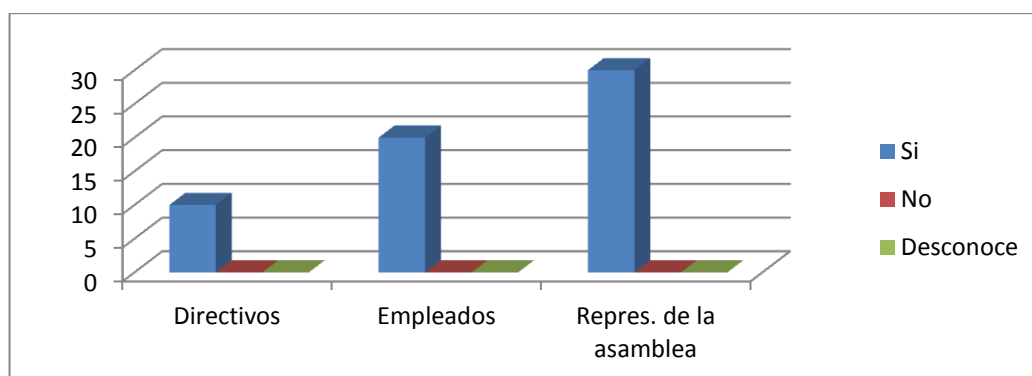


Figura N° 3.62 Representación del consejo por personas idóneas

El 100% de los directivos, empleados y trabajadores consideran que el consejo de administración si está integrado por personas idóneas, comprometidas con los valores y principios éticos de la cooperativa, debido a que fueron elegidos democráticamente por la asamblea general mediante votación secreta, para que sean ellos quienes fijen políticas que garanticen la prosperidad de la cooperativa.

Gerente general

d. Idoneidad del gerente

Pregunta: ¿A la gerencia general de la cooperativa se le exigen requisitos de idoneidad, ajustados a los valores y principios cooperativos?

Tabla N°3.65

Idoneidad del gerente

Valoración	Directivos	%	Empleados	%	Repres. de la asamblea	%
Si	10	100%	20	100%	16	53%
No	0	0%	0	0%	5	17%
Desconoce	0	0%	0	0%	9	30%
Total	10	100%	20	100%	30	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

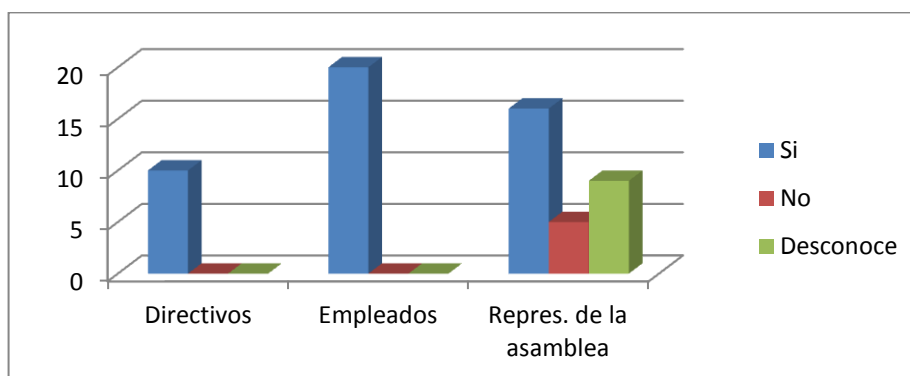


Figura N° 3.63 Idoneidad del gerente

El 100% de los directivos y de los empleados consideran que a la gerencia general de la cooperativa si se le exigen requisitos de idoneidad, ajustados a los valores y principios cooperativos.

Mientras que del 100% de los representantes, el 53% también manifiestan que al gerente general se le exigen dichos requisitos, por otra parte el 17% considera lo contrario y el 30% desconoce del tema.

Cabe recalcar que la elección del gerente general de la cooperativa se da por el consejo de administración mediante rigurosos mecanismos de evaluación en donde se toma en cuenta la idoneidad profesional, credibilidad, capacidad técnica, conocimientos y experiencia sobre el cooperativismo.

e. Rendición de cuentas del gerente

Pregunta: ¿La gerencia general rinde cuentas y las administra de manera transparente, con responsabilidad y ajustado a las buenas prácticas que se establecen en el buen gobierno y código de ética?

Tabla N° 3.66

Rendición de cuentas del gerente

Valoración	Directivos	%	Empleados	%	Repres. de la asamblea	%
Si	10	100%	20	100%	23	77%
No	0	0%	0	0%	0	0%
Desconoce	0	0%	0	0%	7	23%
Total	10	100%	20	100%	30	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

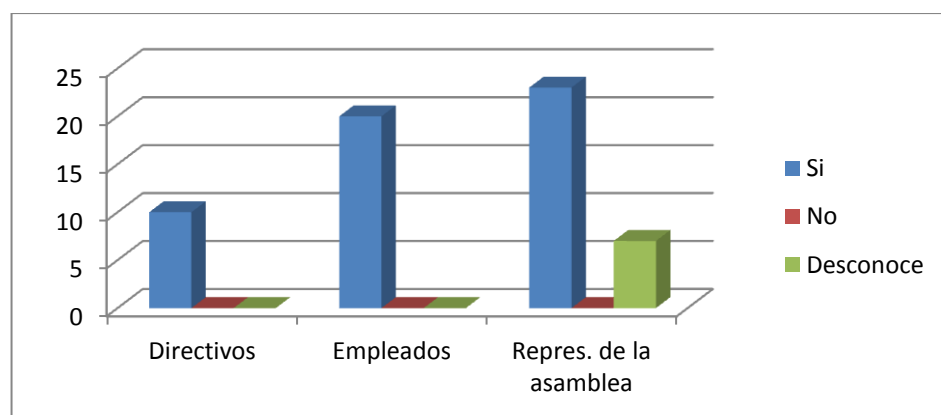


Figura N° 3.64 Rendición de cuentas del gerente

De las encuestas realizadas el 100% de los directivos y empleados considera que el gerente general si rinde cuentas y las administra de manera transparente, con responsabilidad y ajustado a las buenas prácticas que se establecen en el buen gobierno y código de ética.

Del 100% de los representantes de la asamblea, el 77% considera de igual forma que el gerente si rinde cuentas y administra de manera transparente, mientras que el 23% no conoce sobre el tema. Es importante mencionar que el gerente general participa en las reuniones del consejo de administración para informar sobre la administración general así como para impartir su opinión sobre lo que técnicamente más le conviene a la cooperativa para así tomar buenas decisiones.

Comité o junta de vigilancia, comisión fiscalizadora o sindicatura

f. Mecanismos de control y fiscalización adecuadas

Pregunta: ¿La cooperativa cuenta con adecuados mecanismos de control y fiscalización interna que garanticen su desenvolvimiento regular y el cumplimiento de sus objetivos?

Tabla N°3.67

Mecanismos de control y fiscalización adecuados

Valoración	Directivos	%	Empleados	%	Repres. de la asamblea	%
Si	10	100%	18	90%	13	43%
No	0	0%	2	10%	0	0%
Desconoce	0	0%	0	0%	17	57%
Total	10	100%	20	100%	30	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

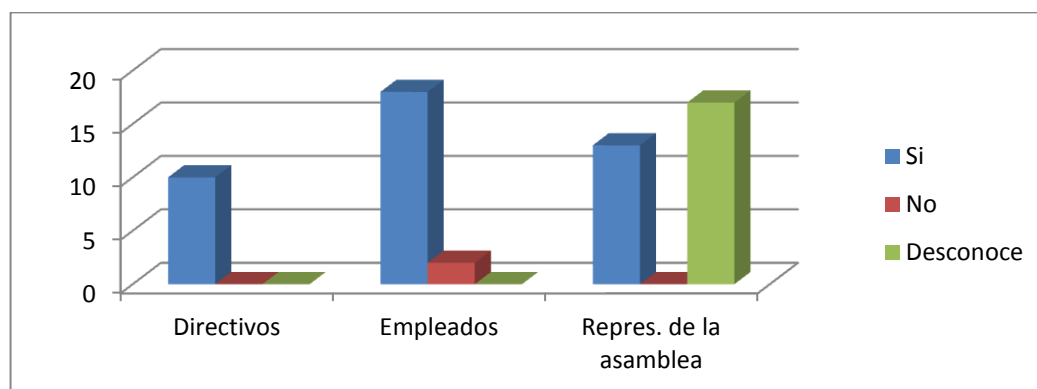


Figura N° 3.65 Mecanismos de control y fiscalización adecuados

El 100% de los directivos consideran que la cooperativa si cuenta con mecanismos de control y fiscalización interna, garantizando el desenvolvimiento regular y cumplimiento de los objetivos.

Por otra parte, del 100% de los empleado encuestados, el 90% también considera que si existen dichos mecanismos, mientras que el 10% restante considera lo contrario.

Finalmente, del 100% de los representantes de la asamblea encuestados, el 43% manifiesta que sí existen mecanismos de control y fiscalización internos, mientras que el 57% desconoce sobre ello.

Es necesario mencionar que el consejo de vigilancia realiza controles concurrentes sobre procesos y ejecuciones internas, además vela por el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría y presenta informes a la asamblea general sobre la gestión de la cooperativa, lo que garantiza que se cuente con adecuados mecanismos de control y fiscalización interna que dan cumplimiento a los objetivos perseguidos por el ente.

g. Fiscalización interna para l cumplimiento de objetivos

Pregunta: ¿El control interno da seguridad al cumplimiento de los objetivos de la cooperativa así como de los mecanismos que garantizan el acceso y difusión de la información sobre la entidad?

Tabla N°3.68

Fiscalización interna para el cumplimiento de objetivos

Valoración	Directivos	%	Empleados	%	Repres. de la asamblea	%
Si	10	100%	18	90%	13	43%
No	0	0%	2	10%	0	0%
Desconoce	0	0%	0	0%	17	57%
Total	10	100%	20	100%	30	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

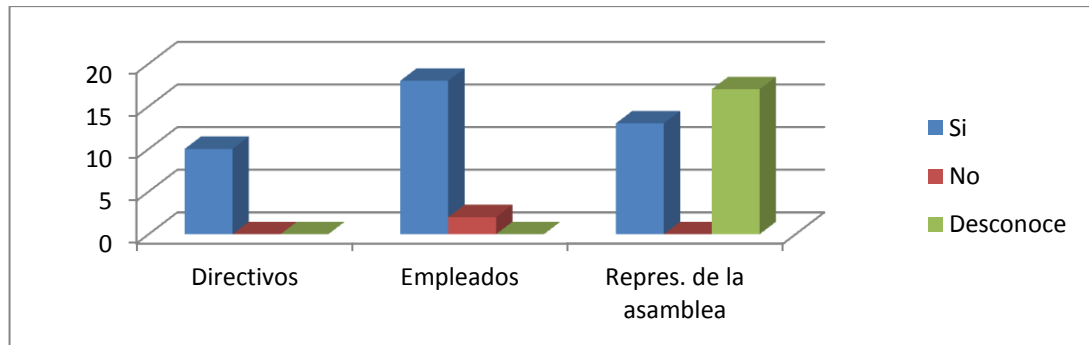


Figura N° 3.66 Fiscalización interna para el cumplimiento de objetivos

El 100% de los directivos consideran que el control interno realizado en la cooperativa sí da seguridad al cumplimiento de los objetivos de la organización y garantiza el acceso y difusión de la información sobre la misma.

Por otra parte, del 100% de los empleado encuestados, el 90% también considera que dicho control garantiza el cumplimiento de los objetivos mientras que el 10% restante considera lo contrario.

Finalmente, del 100% de los representantes de la asamblea encuestados, el 43% manifiesta que sí garantiza el cumplimiento de los objetivos el control interno que se realiza en la cooperativa, mientras que el 57% desconoce sobre ello. Es necesario mencionar que el control interno en la cooperativa permite la evaluación continua del cumplimiento de leyes, políticas, manuales y procedimientos, con el fin de que se esté laborando con eficacia y eficiencia y se dé el cumplimiento a los objetivos y metas que como organización se han planteado.

Conflictos de interés

h. Mecanismos para resolver conflictos de interés

Pregunta: En caso de conflictos de interés ¿La cooperativa cuenta con mecanismos alternativos para poder resolverlos?

Tabla N°3.69

Conflictos de interés

Valoración	Directivos	%	Empleados	%	Repres. de la asamblea	%
Si	10	100%	20	100%	30	100%
No	0	0%	0	0%	0	0%
Desconoce	0	0%	0	0%	0	0%
Total	10	100%	20	100%	30	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

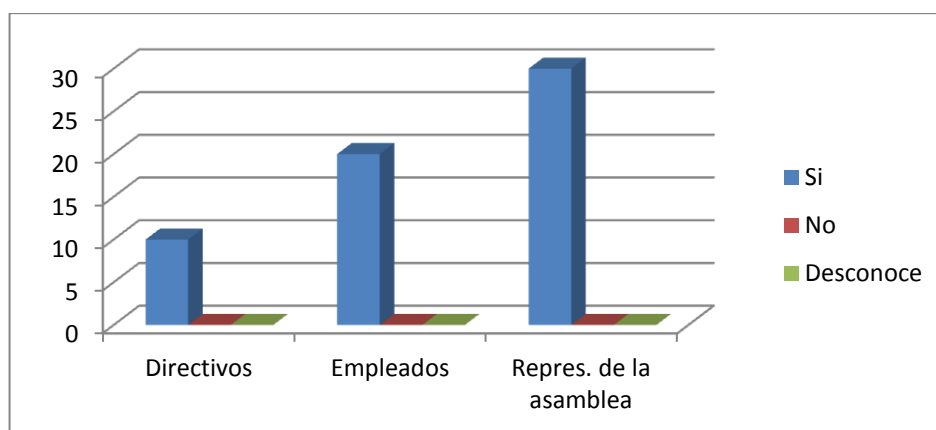


Figura N° 3.67 Conflictos de interés

Del 100% de los encuestados, tanto directivos, empleados como representantes de la asamblea mencionan que si existen mecanismos alternativos para poder resolver los conflictos de interés, ya que recurren al comité de ética, negociación y mediación entre las partes, evitando así recurrir a procesos jurídicos que pongan en riesgo su patrimonio.

De los asociados y las asociadas

i. Claridad en estatutos y reglamentos

Pregunta: ¿El estatuto y los reglamentos establecen con claridad, de manera precisa, los derechos y obligaciones de sus asociados y asociadas?

Tabla N°3.70

Claridad en estatutos y reglamentos

Valoración	Directivos	%	Empleados	%	Repres. de la asamblea	%
Si	10	100%	20	100%	30	100%
No	0	0%	0	0%	0	0%
Desconoce	0	0%	0	0%	0	0%
Total	10	100%	20	100%	30	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

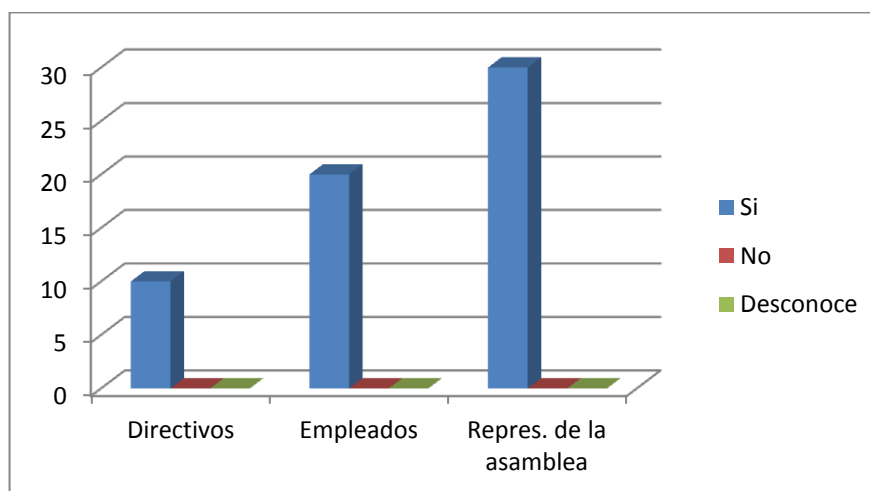


Figura N° 3.68 Claridad en estatutos y reglamentos

El 100% de los directivos, empleados y representantes de la asamblea consideran que el estatuto y los reglamentos establecen con claridad, de manera precisa, los derechos y obligaciones de sus asociados y asociadas.

Ya que dichos estatutos y reglamentos deben ser aprobados por el consejo de administración para posteriormente ser entregados a quienes van a formar parte de la cooperativa ya sean estos empleados o socios.

j. Igualdad de condiciones para ser delegados o directivos

Pregunta: ¿La cooperativa proporciona igualdad de condiciones para todos/as los/as asociados/as que quieran acceder a ser delegados/as o directivos/as contando con la información necesaria para facilitar su elección?

Tabla N°3.71

Igualdad de condiciones para ser delegados o directivos

Valoración	Directivos	%	Empleados	%	Repres. de la asamblea	%
Si	10	100%	20	100%	30	100%
No	0	0%	0	0%	0	0%
Desconoce	0	0%	0	0%	0	0%
Total	10	100%	20	100%	30	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

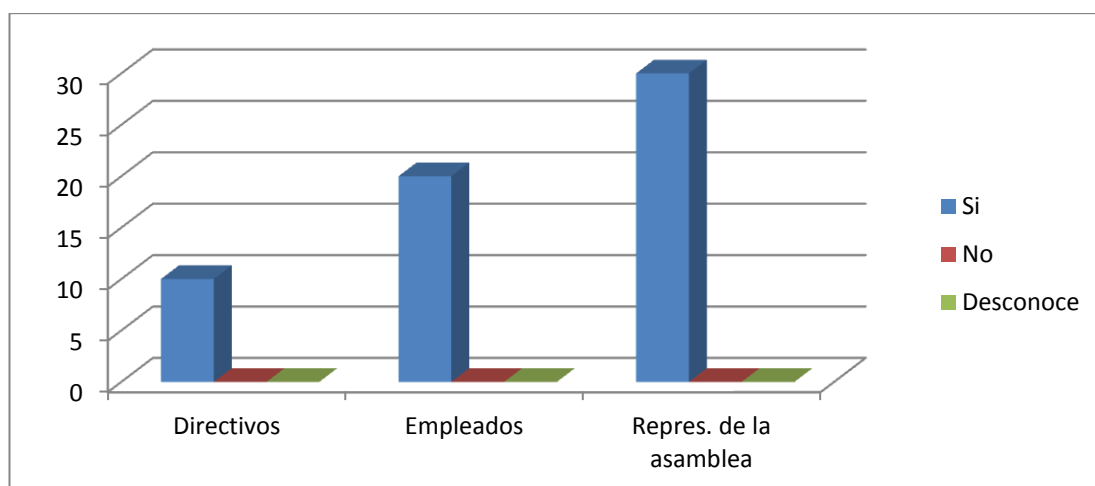


Figura N° 3.69 Igualdad de condiciones para ser delegados o directivos

De las encuestas aplicadas a directivos, empleados y representantes de la asamblea, en su totalidad consideran que la cooperativa proporciona igualdad de condiciones a quienes deseen acceder a ser delegados o directivos, ya que todos los asociados tienen derecho a participar democráticamente y ser electos para el consejo de administración, consejo de vigilancia y para ser parte de la asamblea, además mediante sanciones se garantiza que no se utilice información falsa en sus presentaciones. Cabe

mencionar que para ocupar dicho cargo no debe infringirse lo estipulado en la Ley de Economía Popular y Solidaria.

k. Entrega de información permanente a los socios

Pregunta: ¿La cooperativa mantiene informados/as a sus asociados/as de manera regular y permanente, garantizando el buen gobierno democrático de la cooperativa?

Tabla N°3.72

Entrega de información permanente a los socios

Valoración	Directivos	%	Empleados	%	Repres. de la asamblea	%
Si	10	100%	20	100%	23	77%
No	0	0%	0	0%	0	0%
Desconoce	0	0%	0	0%	7	23%
Total	10	100%	20	100%	30	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

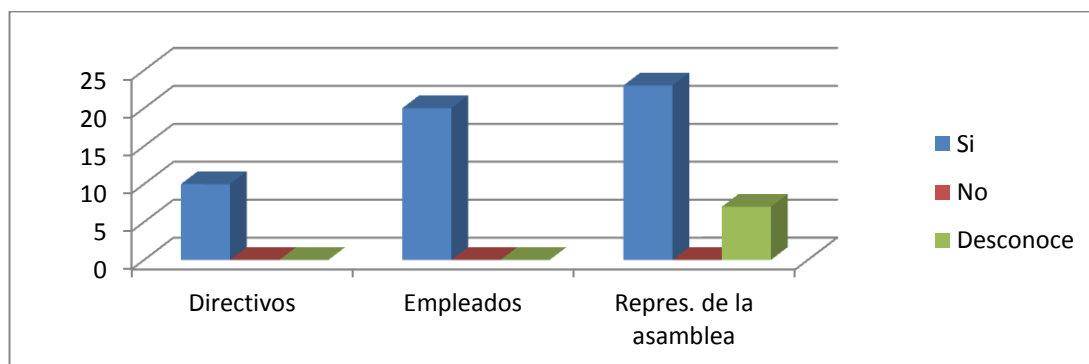


Figura N° 3.70 Entrega de información permanente a los socios

De las encuestas realizadas el 100% de los directivos y empleados considera que la cooperativa mantiene informados a sus asociados de manera regular y permanente, garantizando el buen gobierno democrático de la cooperativa.

Del 100% de los representantes de la asamblea, el 77% considera de igual forma que la cooperativa mantiene informados a los socios, mientras que el 23% no conoce sobre el tema.

Es necesario mencionar, que mediante el buen gobierno cooperativo es posible fomentar la confianza, legitimidad y transparencia ante los socios, por lo que la cooperativa constantemente los informa sobre el desempeño económico de la organización.

3.5.3 Tercer principio: Participación económica de sus asociados

a. Rentabilidad económica como medio de fortalecimiento de los asociados

Pregunta: ¿La cooperativa busca su rentabilidad económica como medio para fortalecer a sus asociados y asociadas?

Tabla N°3.73

Rentabilidad económica como medio de fortalecimiento de los asociados

Valoración	Directivos	%	Empleados	%	Repres. de la asamblea	%
Si	10	100%	20	100%	30	100%
No	0	0%	0	0%	0	0%
Desconoce	0	0%	0	0%	0	0%
Total	10	100%	20	100%	30	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

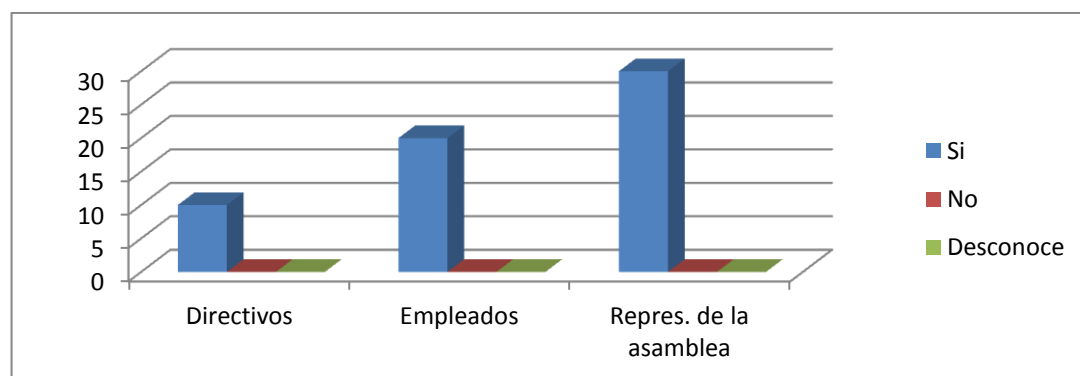


Figura N° 3.71 Rentabilidad económica como medio de fortalecimiento de los asociados

El 100% de los directivos, empleados y representantes de la asamblea consideran que la cooperativa busca la rentabilidad económica como medio para fortalecer a sus asociados y asociadas. Por lo que en caso de existir excedentes de un ejercicio económico su distribución será por ley a la Reserva Legal, contribuciones a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, siendo el saldo sobrante manejado según lo que resuelva la asamblea. Cabe mencionar que la cooperativa hasta la actualidad no ha percibido excedentes.

b. Garantía de libre acceso y transparencia en la información

Pregunta: ¿La cooperativa garantiza el libre acceso, la transparencia sobre la información financiera de la cooperativa, de acuerdo a lo establecido en la legislación vigente?

Tabla N°3.74

Garantía de libre acceso y transparencia en la información

Valoración	Directivos	%	Empleados	%	Repres. de la asamblea	%
Si	10	100%	20	100%	30	100%
No	0	0%	0	0%	0	0%
Desconoce	0	0%	0	0%	0	0%
Total	10	100%	20	100%	30	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

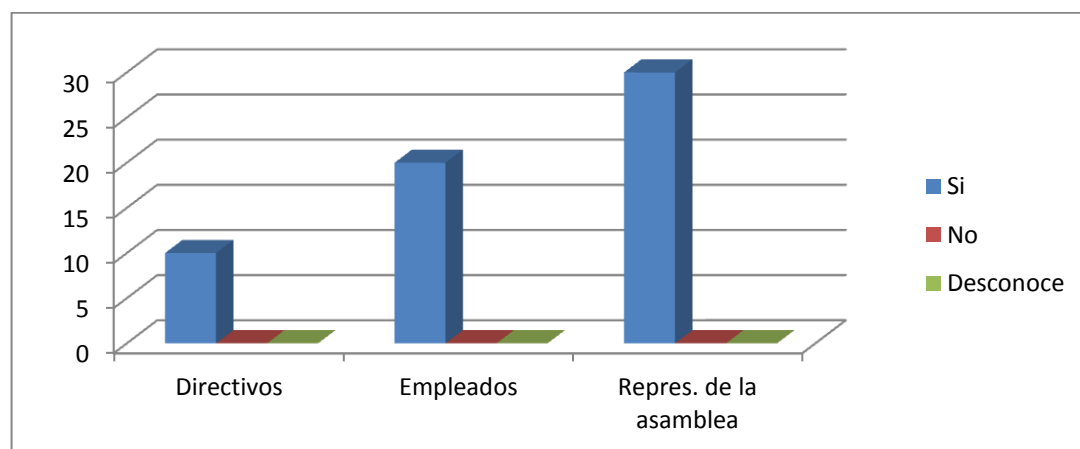


Figura N° 3.72 Garantía de libre acceso y transparencia en la información

El 100% de los directivos, empleados y representantes de la asamblea consideran que la cooperativa si garantiza el libre acceso, la transparencia sobre la información financiera de la cooperativa, de acuerdo a lo establecido en la legislación vigente, por lo que anualmente se realiza una reunión donde se da a conocer la situación económica y de gestión que ha realizado la cooperativa.

c. Transparencia en la gestión administrativa y técnica

Pregunta: ¿La cooperativa promueve y garantiza la transparencia en la gestión administrativa y técnica?

Tabla N°3.75

Transparencia en la gestión administrativa y técnica

Valoración	Directivos	%	Empleados	%	Repres. de la asamblea	%
Si	10	100%	20	100%	30	100%
No	0	0%	0	0%	0	0%
Desconoce	0	0%	0	0%	0	0%
Total	10	100%	20	100%	30	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

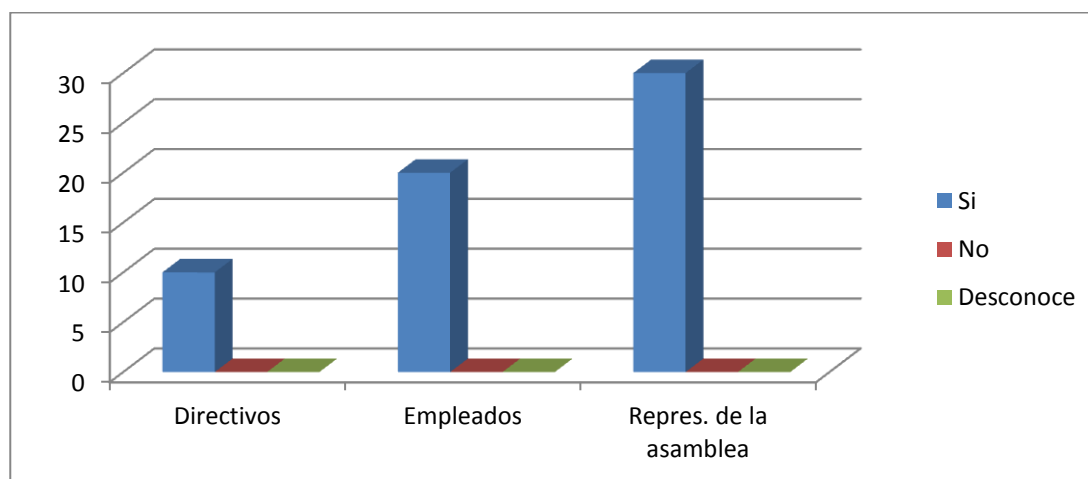


Figura N° 3.73 Transparencia en la gestión administrativa y técnica

El 100% de los directivos, empleados y representantes de la asamblea consideran que la cooperativa promueve y garantiza la transparencia en la

gestión administrativa y técnica, por lo que todas las actividades administrativas, operativas y financieras se encuentran debidamente documentadas en caso de que cualquier organismo de control o control interno requiera realizar alguna inspección o revisión.

3.5.4 Cuarto principio: Autonomía e independencia

a. Estatuto claro de la autonomía e independencia de la cooperativa

Pregunta: ¿El estatuto refleja claramente la autonomía e independencia de la cooperativa?

Tabla N°3.76

Estatuto claro de la autonomía e independencia de la cooperativa

Valoración	Directivos	%	Empleados	%	Repres. de la asamblea	%
Si	10	100%	20	100%	30	100%
No	0	0%	0	0%	0	0%
Desconoce	0	0%	0	0%	0	0%
Total	10	100%	20	100%	30	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

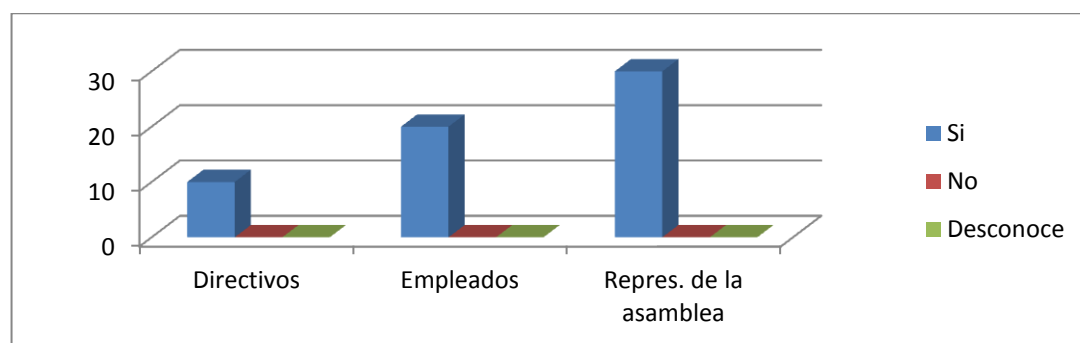


Figura N° 3.74 Estatuto claro de la autonomía e independencia de la cooperativa

De las encuestas aplicadas tanto a directivos, empleados y representantes de la asamblea, el 100% de ellos consideran que la cooperativa si posee un estatuto en el cual refleja claramente la autonomía e independencia, dado que en el mismo se establece claramente su

autonomía frente al estado a pesar de sus funciones de reglamentación legal, estadística, registro y fiscalización según las necesidades socioeconómicas del medio en que se desarrolla. Sin embargo, en caso de recibir dinero del estado o fuentes externas, la cooperativa se asegura de que sea en términos que garanticen a los asociados mantener su autonomía e independencia cooperativa.

b. Contribuciones políticas

Pregunta: ¿La cooperativa realiza contribuciones directas o indirectas a partidos políticos como organizaciones o particulares involucrados en la política a cambio de obtener algún tipo de ventaja?

Tabla N°3.77

Contribuciones políticas

Valoración	Directivos	%	Empleados	%	Repres. de la asamblea	%
Si	0	0%	0	0%	0	0%
No	10	100%	20	100%	30	100%
Desconoce	0	0%	0	0%	0	0%
Total	10	100%	20	100%	30	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

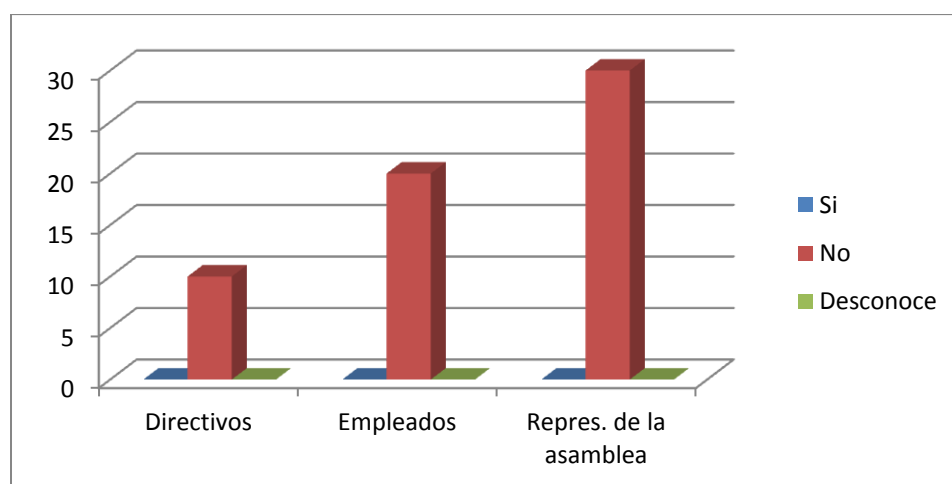


Figura N° 3.75 Contribuciones políticas

El 100% de los directivos, empleados y representantes de la asamblea establecen que la cooperativa no realiza contribuciones de tipo político ya sean indirectas o indirectas, ya que dentro del estatuto esto será prohibido y sancionado debido a que afecta la autonomía e independencia de la cooperativa.

c. Discusiones por motivos políticos, partidarios o religiosos

Pregunta: ¿La cooperativa evita que se den discusiones por motivos políticos, partidarios o religiosos dentro de la misma?

Tabla N°3.78

Discusiones por motivos políticos, partidarios o religiosos

Valoración	Directivos	%	Empleados	%	Repres. de la asamblea	%
Si	10	100%	20	100%	30	100%
No	0	0%	0	0%	0	0%
Desconoce	0	0%	0	0%	0	0%
Total	10	100%	20	100%	30	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

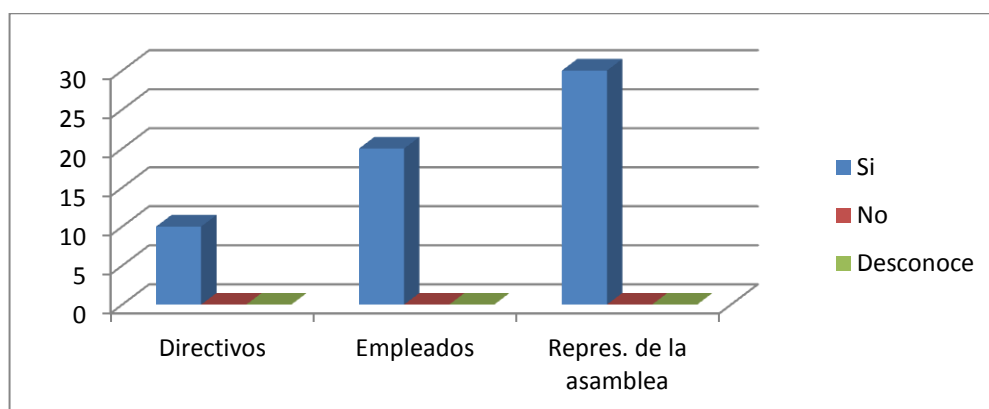


Figura N° 3.76 Discusiones por motivos políticos, partidarios o religiosos

El 100% de los directivos, empleados y representantes de la asamblea, en su totalidad mencionan que la cooperativa si evita que se den discusiones por motivos políticos, partidarios y religiosos, lo cual ha permitido eliminar

factores de discordia entre los socios, fomentando la solidaridad y el principio de cooperativismo.

3.5.5 Quinto principio: Educación, formación e información

a. Educación para los miembros de la cooperativa

Pregunta: ¿La educación cooperativa se desarrolla a distintos niveles que incluye tanto a miembro elegidos para dirigir la cooperativa, como al conjunto de asociados y asociadas, al personal y al público en general, adecuándose en cada caso a las respectivas necesidades?

Tabla N°3.79

Educación para los miembros de la cooperativa

Valoración	Directivos	%	Empleados	%	Repres. de la asamblea	%
Si	10	100%	20	100%	23	77%
No	0	0%	0	0%	0	0%
Desconoce	0	0%	0	0%	7	23%
Total	10	100%	20	100%	30	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásquez (2014)

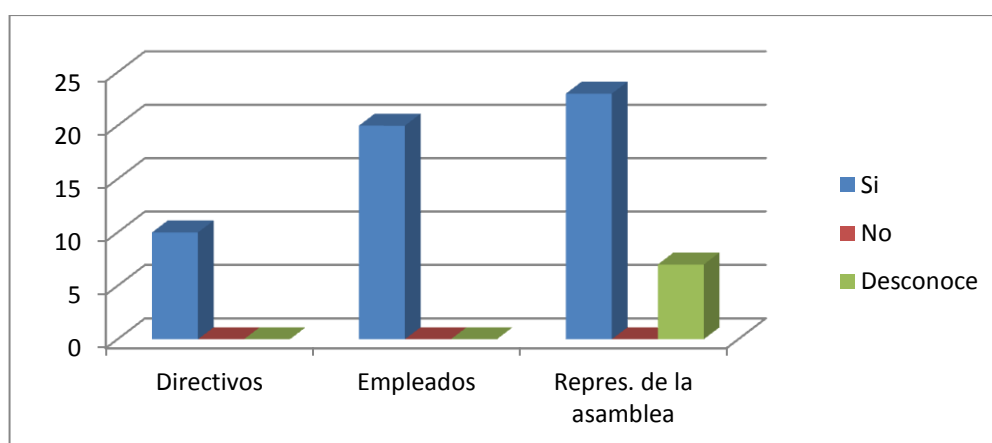


Figura N° 3.77 Educación para los miembros de la cooperativa

El 100% de los directivos y empleados consideran que la educación cooperativa si se desarrolla en los distintos niveles que incluye tanto a miembros elegidos para dirigir la cooperativa, como al conjunto de asociados y asociadas, al personal y al público en general, adecuándose en cada caso

a las respectivas necesidades; mientras que del 100% de los representantes de la asamblea, el 77% manifiestan que si se desarrolla la educación a los diferentes niveles, y el 23% restante desconoce sobre el tema.

Cabe recalcar que la cooperativa desarrolla actividades de educación basadas en los principios y valores cooperativos donde se capacita tanto a socios, dirigentes y empleados para que puedan hacer frente efectivamente a sus responsabilidades en beneficio de la cooperativa.

b. Desarrollo de mecanismos que garantizan el acceso a la información

Pregunta: La cooperativa dentro de su proceso de educación, formación e información ¿desarrolla mecanismos claros que garantizan el acceso a la información desde cualquier parte dentro y fuera del país?

Tabla N°3.80

Desarrollo de mecanismos que garantizan el acceso a la información

Valoración	Directivos	%	Empleados	%	Repres. de la asamblea	%
Si	2	20%	5	25%	8	27%
No	8	80%	15	75%	12	40%
Desconoce	0	0%	0	0%	10	33%
Total	10	100%	20	100%	30	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásquez (2014)

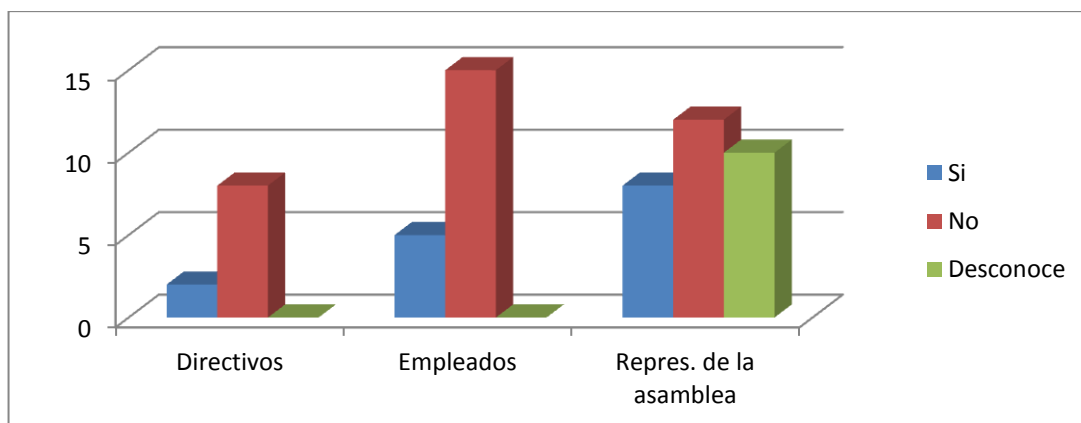


Figura N° 3.78 Desarrollo de mecanismos que garantizan el acceso a la información

Del 100% de los directivos el 20% considera que si existen mecanismos que garantían el acceso a la información, mientras que el 80% no lo considera así.

Por otra parte, del 100% de los empleados, el 25% considera que sí existen mecanismos que garantizan el acceso a la información, mientras que el 75% considera lo contrario.

Finalmente, del 100% de los representantes de la asamblea el 27% considera que sí se garantiza el acceso a la información mediante ciertos mecanismos, mientras que el 40% considera lo contrario y el 33% desconoce del tema.

Dentro de los mecanismos de información la cooperativa tiene una página de internet en la cual existe información general de la misma, sin embargo, no se la actualiza constantemente.

c. Existencia de sistemas de información al público

Pregunta: ¿La cooperativa ofrece a los diferentes públicos la información sobre su desempeño económico, ambiental y social que permita formar una opinión positiva sobre la misma?

Tabla N°3.81

Existencia de sistemas de información al público

Valoración	Directivos	%	Empleados	%	Repres. de la asamblea	%
Si	0	0%	0	0%	0	0%
No	10	100%	20	100%	30	100%
Desconoce	0	0%	0	0%	0	0%
Total	10	100%	20	100%	30	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

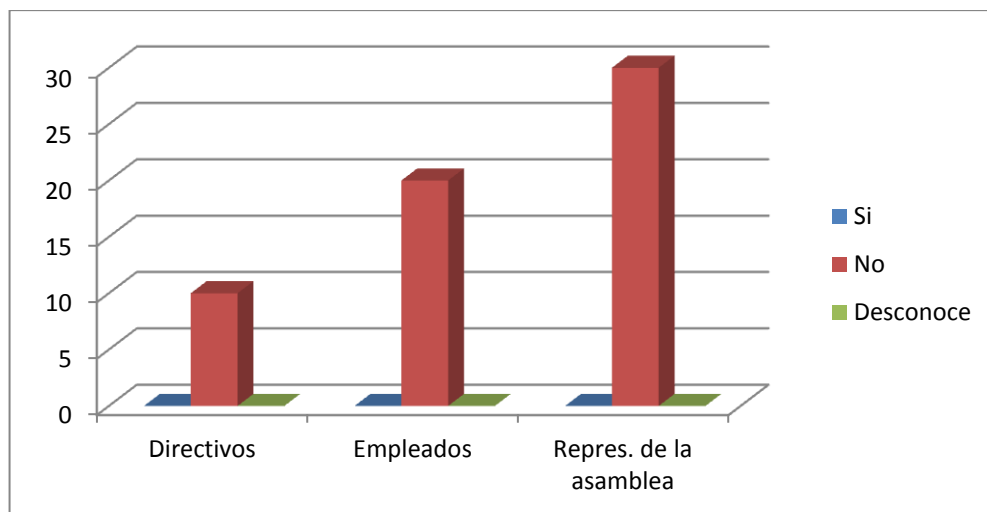


Figura N° 3.79 Existencia de sistemas de información al público

El 100% de los directivos, empleados y representantes de la asamblea consideran que la cooperativa no mantiene un sistema de información sobre el desempeño económico, ambiental y social, ya que la cooperativa no realiza informes sobre estos temas que den al público una visión sobre su labor cooperativa.

3.5.6 Sexto principio: Cooperación entre cooperativas

a. Asociación con otras cooperativas

Pregunta: ¿La cooperativa promueve la asociación con otras y participa en uniones, ligas, federaciones o confederaciones de cooperativas?

Tabla N°3.82

Asociación con otras cooperativas

Valoración	Directivos	%	Empleados	%	Repres. de la asamblea	%
Si	0	0%	0	0%	0	0%
No	10	100%	20	100%	30	100%
Desconoce	0	0%	0	0%	0	0%
Total	10	100%	20	100%	30	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

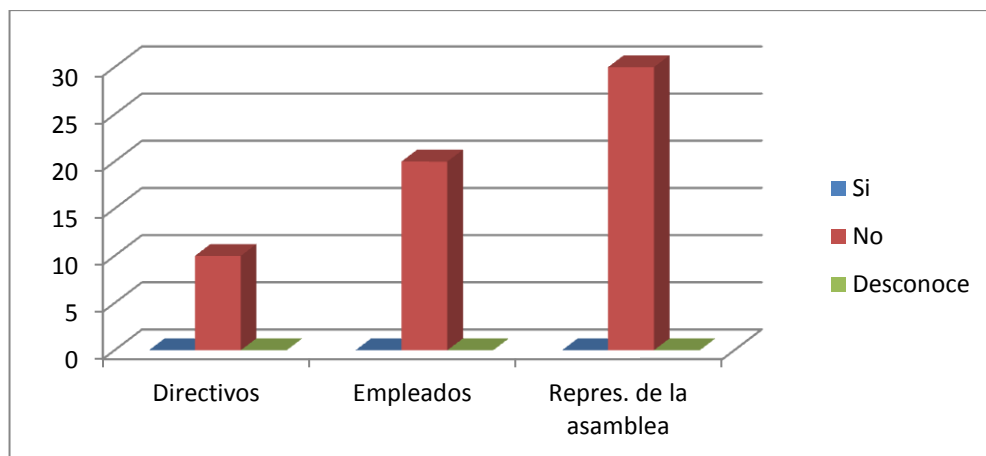


Figura N° 3.80 Asociación con otras cooperativas

El 100% de los directivos y empleados encuestados manifiestan en su totalidad que la cooperativa no promueve la asociación ni participa en uniones, ligas, federaciones o confederaciones de cooperativas. Lo que significa que no trabajan conjuntamente con otras organizaciones o entidades.

3.5.7 Séptimo principio: Compromiso con la comunidad

a. Participación en proyectos sociales

Pregunta: ¿La cooperativa participa en proyectos sociales dirigidos a mejorar la calidad de vida de las comunidades donde sus operaciones ejercen mayor influencia?

Tabla N°3.83

Participación en proyectos sociales

Valoración	Directivos	%	Empleados	%	Repres. de la asamblea	%
Si	0	0%	0	0%	0	0%
No	10	100%	20	100%	30	100%
Desconoce	0	0%	0	0%	0	0%
Total	10	100%	20	100%	30	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

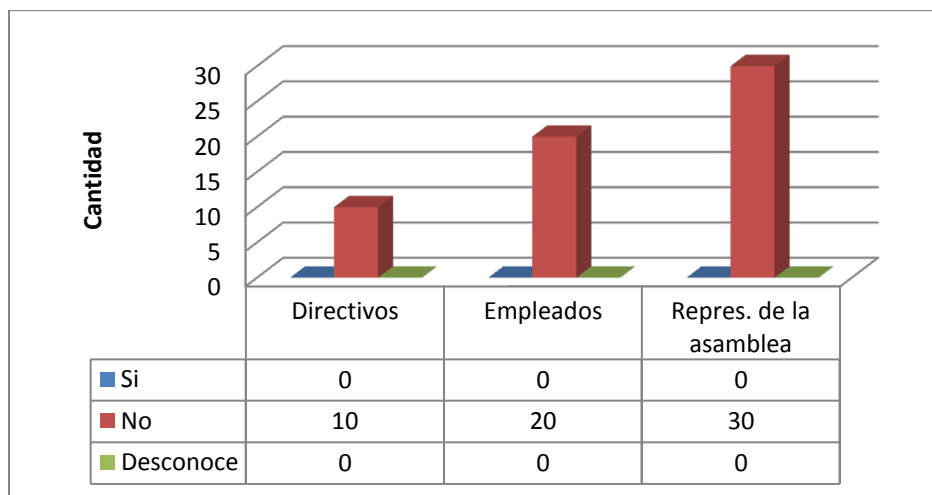


Figura N° 3.81 Participación en proyectos sociales

El 100% de los directivos, empleados y representantes de la asamblea manifiestan que la cooperativa no participa en proyectos sociales que mejoren la calidad de vida de las comunidades, debido a que no se ha elaborado un plan de vinculación con la sociedad.

b. Responsabilidad social cooperativa con la comunidad

Pregunta: ¿La responsabilidad social cooperativa con su comunidad se traduce en el respeto de las normas y costumbres locales y contribuye a mejorar la calidad de vida de sus asociados y asociadas y los vecinos?

Tabla N°3.84

Responsabilidad social cooperativa con la comunidad

Valoración	Directivos	%	Empleados	%	Repres. de la asamblea	%
Si	0	0%	0	0%	0	0%
No	10	100%	20	100%	30	100%
Desconoce	0	0%	0	0%	0	0%
Total	10	100%	20	100%	30	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

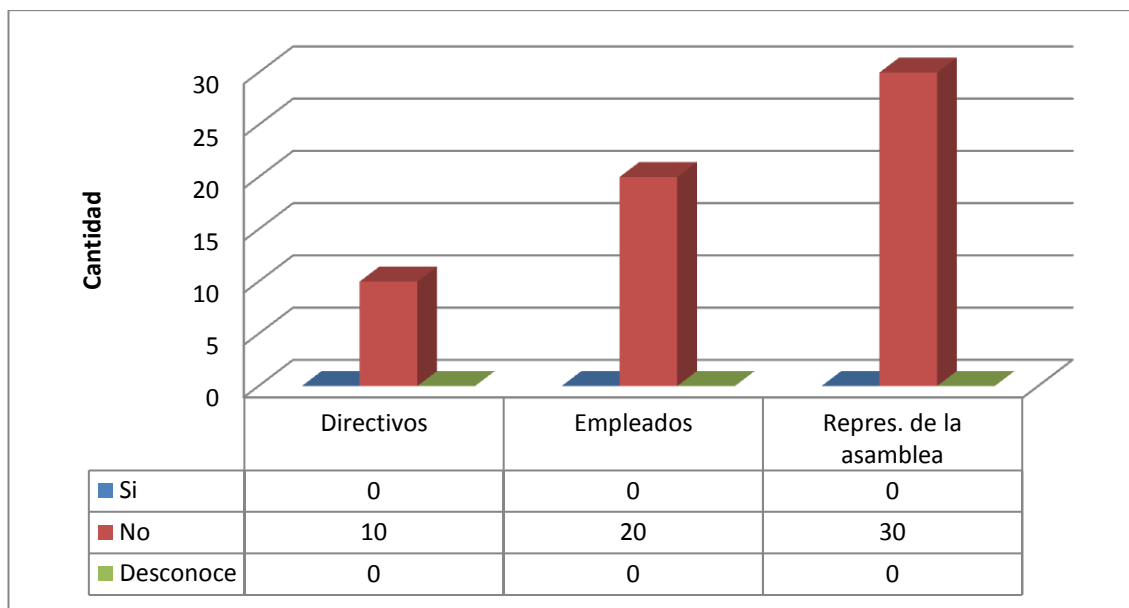


Figura N° 3.82 Responsabilidad social cooperativa con la comunidad

El 100% de los directivos, empleados y representantes mencionan que la cooperativa no participa en las normas y costumbres locales que contribuyan a mejorar la calidad de vida de la comunidad.

c. Respeto de los derechos de sus colaboradores, socios y personal

Pregunta: En tanto al compromiso con la colectividad ¿La cooperativa respeta y garantiza los derechos fundamentales de sus colaboradores, asociados y asociadas y el personal?

Tabla N°3.85

Respeto de los derechos de sus colaboradores, socios y personas

Valoración	Directivos	%	Empleados	%	Repres. de la asamblea	%
Si	10	100%	20	100%	18	60%
No	0	0%	0	0%	0	0%
Desconoce	0	0%	0	0%	12	40%
Total	10	100%	20	100%	30	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

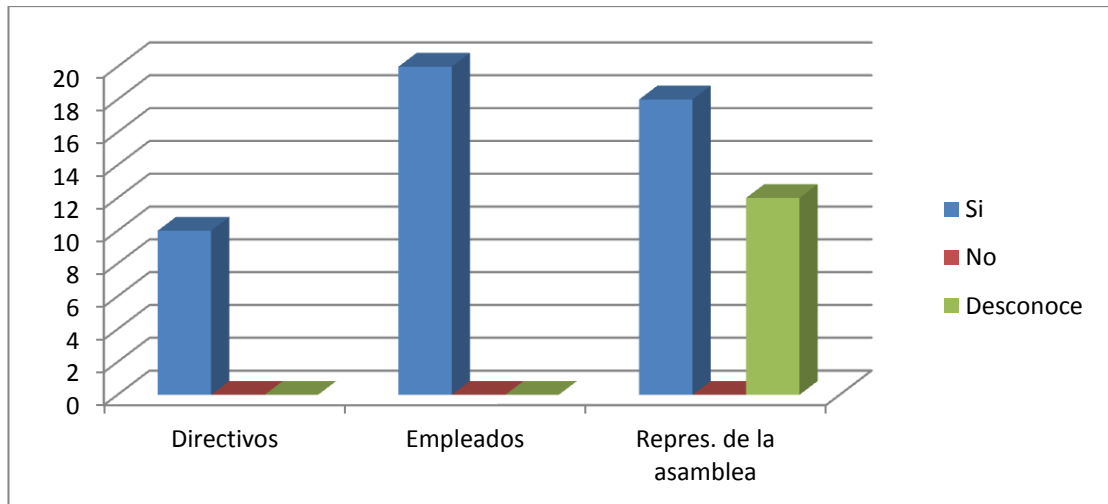


Figura N° 3.83 Respeto de los derechos de sus colaboradores, socios y personas

El 100% de los directivos y empleados manifiestan en su totalidad que la cooperativa si respeta y garantiza los derechos fundamentales de sus colaboradores, asociados, asociadas y el personal. Mientras que del 100% de los representantes de la asamblea, el 60% considera que si se respeta y garantiza dichos derechos, mientras el 40% desconoce del tema.

Cabe recalcar que dentro de los derechos que la cooperativa garantiza a sus colaboradores, asociados, asociadas y el personal está la salud familiar, adecuada carga horaria, buenas condiciones laborales en sentido de igualdad y equidad, beneficios sociales y demás disposiciones legales.

Interpretación general

Tras haber aplicado las encuestas a los directivos, empleados y representantes de la asamblea de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro, se determinó que se da cumplimiento parcial a los principios cooperativos. Es por ello que existen debilidades en la cooperación entre cooperativas, debido a que no se promueve su asociación y tampoco se participa en uniones, ligas, federaciones o confederaciones de cooperativas, lo cual evidencia que no se trabaja conjuntamente con otras organizaciones o entidades, perdiendo la oportunidad de lograr beneficios comunes.

Algo similar sucede en el compromiso con la comunidad, debido a que la cooperativa no participa en proyectos sociales y costumbres locales que mejoren la calidad de vida de las comunidades, lo cual recae en la administración de la misma, pues no se ha elaborado un plan de vinculación con la sociedad para aplicarlos posteriormente de manera eficaz y eficiente. Por otra parte la cooperativa si respeta y garantiza los derechos fundamentales de sus colaboradores, asociados, asociadas y el personal ya que les proporciona seguridad en salud familiar, carga horaria, buenas condiciones laborales en sentido de igualdad y equidad, beneficios sociales y demás disposiciones legales.

En tanto a la membresía abierta y voluntaria la cooperativa esta al acceso de todas las personas dispuestas a utilizar sus servicios y que deseen aceptar las responsabilidades de ser miembros, por lo tanto el modo de ingreso y retiro de los asociados son regidos por el principio de "libre acceso y adhesión voluntaria", además no existen barreras de membresía y se respetan los derechos de los asociados, proporcionándoles un trato equitativo. Cabe recalcar que para ser miembro de la cooperativa se deben cumplir ciertos requisitos los mismos que no se relacionan con algún tipo de discriminación pues se debe promover la participación de todos los grupos de la población.

En cuanto al control democrático de sus miembros, en la cooperativa existe un órgano de gobierno como lo es la asamblea general de representantes, quienes tienen la potestad de definir las políticas, tomar las decisiones de mayor importancia y la elección democrática de los órganos de administración y control, los cuales son el consejo de administración y el consejo de vigilancia, mismos que están integrados por personas idóneas y comprometidas con los valores y principios éticos y cooperativos; de igual manera al gerente general se le exige ciertos requisitos de idoneidad. Cabe recalcar que la cooperativa proporciona igualdad de condiciones a quienes deseen acceder a ser delegados o directivos, ya que todos los asociados tienen derecho a participar democráticamente y ser electos para el consejo

de administración, consejo de vigilancia y para ser parte de la asamblea; todo esto refleja una expresión de democracia dentro la entidad.

Asimismo en la participación económica de los asociados y asociadas se determinó que la cooperativa si busca dicha rentabilidad como medio para fortalecer a sus miembros, sin embargo nunca se han percibido excedentes, así también se garantiza a los socios el libre acceso y la transparencia sobre la información financiera y administrativa de la cooperativa.

En tanto a la autonomía e independencia se establece que la cooperativa si posee un estatuto dirigido a la protección de las mismas, donde se regula la conducta de la entidad frente a factores que atenten contra este principio, tales como la política, religión, asociación partidaria y demás aspectos generadores de discordia entre los socios.

Finalmente al hablar de la educación, formación e información, la cooperativa realiza actividades basadas en los principios y valores cooperativos donde se capacita tanto a socios, dirigentes y empleados para que puedan hacer frente efectivamente a sus responsabilidades en beneficio de la cooperativa. Por otra parte no existen mecanismos que garanticen el acceso a la información debido a que únicamente se cuenta con una página de internet como medio de información, la misma que no proporciona garantía pues no está actualizada, además la entidad no cuenta con un sistema de información sobre el desempeño económico, ambiental y social.

3.6 Comprobación de hipótesis

En la presente investigación se cuenta con dos variables, el Riesgo de Crédito y el Balance Social, las mismas que serán comprobadas de la siguiente manera:

3.6.1 Hipótesis 1: Riesgo de crédito

- a. Ho (Hipótesis Nula):** El análisis de gestión de riesgo crediticio no disminuye la variación de la morosidad cartera en al menos 5 puntos porcentuales.
- b. H1 (Hipótesis Alternativa):** El análisis de gestión de riesgo crediticio disminuye la variación de la morosidad de la cartera en al menos 5 puntos porcentuales.

Tabla N°3.86

Comprobación de hipótesis de la gestión de riesgos

Año	% Morosidad	Variación
2011	24.38%	-
2012	23.42%	0.96%
2013	18.91%	4.51%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásquez (2014)

La morosidad de la cartera de crédito en el año 2013 disminuyó en 4.51% con relación al 2012, por lo que se acepta la hipótesis alternativa, dando por hecho que el análisis de la gestión de riesgo crediticio es un factor que permite disminuir la morosidad de la cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro.

3.6.2 Hipótesis 2: Balance Social

- a. Ho (Hipótesis Nula):** El balance social no mejora las percepciones de buenas prácticas cooperativistas en un 50%.
- b. H1 (Hipótesis Alternativa):** El balance social si mejora las percepciones de buenas prácticas cooperativistas en un 50%.

Para comprobar la hipótesis se desarrolló un cuestionario con dos preguntas, con el fin de determinar el impacto del balance social en la cooperativa, obteniendo los siguientes resultados:

- **¿Conoce usted lo que es el Balance Social?**

Tabla N°3.87

Conocimiento Balance Social

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	17	23%
No	43	77%
Total	60	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

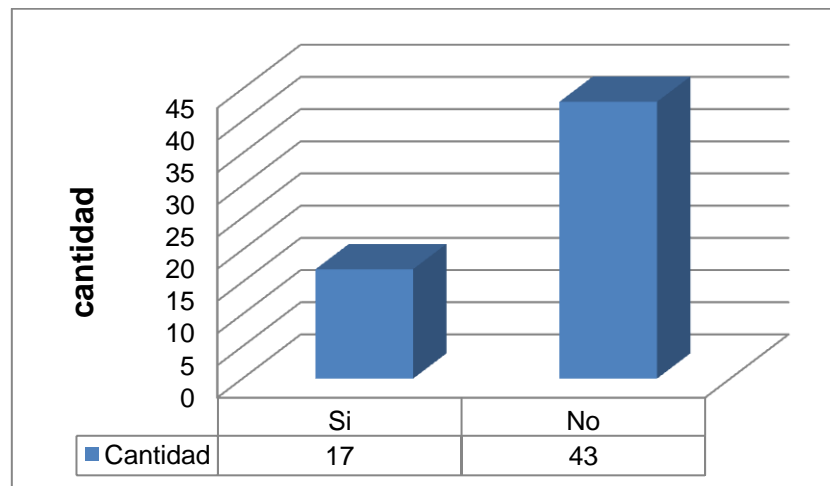


Figura N° 3.84 Conocimiento Balance Social

Del 100% de los encuestados el 77% no tienen conocimiento de lo que es un balance social sin embargo tan solo el 23% conoce del tema.

- ¿Usted considera que la aplicación del Balance Social mejora las buenas prácticas cooperativas?

Tabla N°3.88

Mejora en las buenas prácticas cooperativas

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	48	80%
No	12	20%
Total	60	100%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

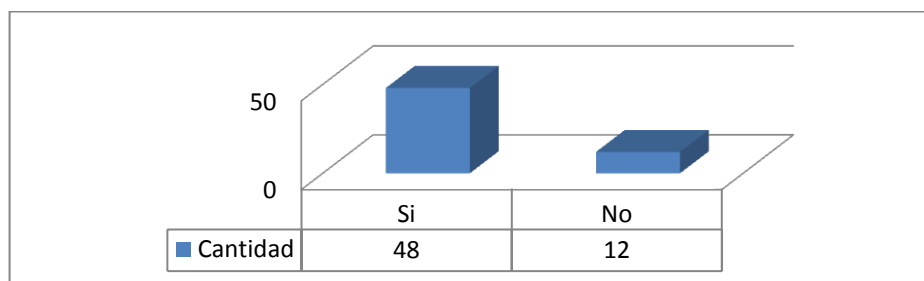


Figura N° 3.85 Mejora en las buenas prácticas cooperativas

Tabla N°3.89

Comprobación de hipótesis del Balance Social

	Balance Social			
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Directivos	10	16.67%	0	0
Empleados	14	23.33%	6	10%
Socios	24	40%	6	10%
Total	48	80%	12	20%

Fuente: Investigación de Campo; Cueva, Vásconez (2014)

Del total de los encuestados el 80% cree que el balance social si mejorará las buenas prácticas cooperativas, sin embargo el 20% restante considera lo contrario. Es por ello que se acepta la hipótesis alternativa, ya que el balance social es una herramienta que mejora las percepciones de buenas prácticas cooperativistas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y PROPUESTA GESTIÓN RIESGO DE CRÉDITO

Una propuesta de gestión de riesgo de crédito constituye una herramienta de guía y consulta para los funcionarios del área de riesgos en la cooperativa, los cuales realizan varias actividades entre las que se destacan el análisis y la concesión de créditos, mismas que deben gestionarse de manera correcta, eficaz y eficientemente con el fin de evitar posibles pérdidas. En la presente propuesta se detallarán responsabilidades, reglas, políticas y estructuras bien definidas que brinden una mejor operación y administración del riesgo de crédito, creando valor para la cooperativa y eliminando aquellas actividades que no lo hagan.

4.1. Clasificación de las operaciones crediticias

Las instituciones financieras han realizado la clasificación de las operaciones crediticias con el fin de que se pueda analizar de forma más clara cada una de ellas. Por lo que para estudiar las operaciones crediticias que realiza la COAC Sierra Centro se han utilizado los siguientes criterios:

4.1.1 Según la moneda

Es importante según el criterio de varios autores que se analice el tipo de moneda con la cual la institución financiera realiza sus operaciones crediticias, ya que es necesario destacar si se utiliza la moneda nacional o extranjera. Dada la situación de nuestro país la COAC Sierra Centro, realiza sus transacciones y operaciones crediticias con dólares americanos, la cual es una moneda extranjera.

4.1.2 Según el destino del crédito

El destino del crédito hace referencia al rumbo con el que el dinero sale de la institución financiera, para poder analizar este punto es necesario que nos basemos en la Clasificación Nacional de Actividades Económicas CIIU Revisión 4.0, esta clasificación realizada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) tiene el fin de mantener una uniformidad en materia de categorización de la Rama de Actividad, que garantice la comparabilidad nacional e internacional.

Para ello la cooperativa en el año 2013 ha otorgado 595 microcréditos a sus socios, de los cuales han tenido varios destinos como a continuación se muestra:

Tabla N° 4.1

Clasificación de Actividades Económicas CIIU Rev. 4.0

Sección	Detalle
Sección A	Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca
Sección C	Industrias manufactureras
Sección F	Construcción
Sección G	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos Automotores y motocicletas
Sección H	Transporte y almacenamiento.
Sección I	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

A continuación se presenta la tabla en la cual se detalla el destino del crédito, la cantidad de créditos y su respectivo porcentaje:

Tabla N° 4.2
Clasificación destino del crédito COAC Sierra Centro
Año 2013

Destino	Cantidad	Porcentaje
Sección A	151	25.38%
Sección C	122	20.50%
Sección F	108	18.15%
Sección G	157	26.39%
Sección H	35	5.88%
Sección I	22	3.70%
Total	595	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro

Como ya se había mencionado, se han otorgado 595 créditos de los cuales los 151 créditos se destinaron a la sección A, es decir, para agricultura, ganadería, silvicultura y pesca, 122 a la sección C que pertenece a las industrias manufactureras, 108 a la sección F la cual es de construcción, 157 a la sección G de comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas, 35 a la sección H de transporte y almacenamiento, y finalmente 22 a la sección I la cual es de actividades de alojamiento y de servicio de comidas.

4.1.3 Según el deudor

Según esta clasificación, se dice que el deudor es quien tiene la capacidad de determinar la clase de operación crediticia, por lo que el deudor puede ser una persona natural o a su vez una persona jurídica. A continuación se muestra la tabla en la cual está clasificado el tipo de deudor existente en la cooperativa.

Tabla N° 4.3
Clasificación de deudor COAC Sierra Centro 2013

Deudor	Cantidad	Porcentaje
Persona jurídica	2	0.26%
Persona natural	766	99.74%
Total	768	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro

En el año 2013 la cooperativa ha entregado 768 créditos a sus socios, sin embargo solo 2 de ellos han sido entregados a personas jurídicas, mientras que 766 fueron entregados a personas naturales, los mismos que representan el 99.74% y 0.26% respectivamente.

4.1.4 Según el plazo

Según varios autores esta clasificación, se la puede realizar de tres maneras, ya sean estas a corto plazo, mediano plazo y largo plazo. Las operaciones crediticias en la cooperativa se pactan según el acuerdo existente entre la institución financiera y el cliente, este puede ser a corto mediano y largo plazo, a continuación se muestra la tabla en la cual se especifica de mejor manera el límite de días de cada plazo.

Tabla N° 4.4
Clasificación del plazo Sierra Centro año 2013

Plazo	Tiempo
Corto plazo	1 mes
Mediano plazo	36 meses
Largo plazo	Máximo 60 meses

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro

Como se puede apreciar la COAC Sierra Centro ha establecido que en cuanto a sus operaciones crediticias el corto plazo es 1 mes o 30 días, el

mediano plazo 36 meses o 1080 días, y finalmente, el largo plazo tiene un máximo de 60 meses o 1800 días.

4.1.5 Según el criterio contable

El criterio contable es una de las categorizaciones que se encuentra más generalizada, es decir, que permite una cobertura total de las operaciones crediticias, estas pueden ser clasificadas según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) en créditos de consumo, vivienda, comercial y en microcrédito. A continuación se muestra una tabla comparativa en la que se puede apreciar los créditos que ofrece la cooperativa y los que establecen la SEPS:

Tabla N° 4.5
Comparación de la clasificación de criterio contable
Año 2013

Criterio	Según SEPS	COAC Sierra Centro
Comercial	X	
Consumo	X	X
Microcrédito	X	X
Vivienda	X	

Fuente: COAC Sierra Centro, SEPS

Tabla N° 4.6
Clasificación de criterio contable COAC Sierra Centro
Año 2013

Criterio	Cantidad	Porcentaje
Consumo	173	22.53%
Microcrédito	595	77.47%
Total	768	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro

Como se puede ver para el año 2013 se entregaron 768 créditos, de los cuales 595 fueron destinados al microcrédito y 173 fueron créditos de consumo, los cuales representan el 77.47% y 22.53% respectivamente.

4.2. Condiciones financieras de los créditos

Las condiciones financieras de los créditos son establecidas entre la institución financiera que otorga el crédito es decir la COAC Sierra y el deudor, quienes mediante un contrato o un pagaré acuerdan el monto, el plazo, las garantías y el interés con el cual se va a realizar la operación crediticia.

4.2.1 Monto máximo de crédito

Cada institución financiera mantiene un reglamento de crédito en el cual se encuentra establecido el monto máximo que puede ser entregado a los socios, el mismo que es asignado según el tipo de crédito que se va a otorgar, la capacidad de pago y el historial crediticio del cliente, cabe destacar que en la COAC Sierra Centro existen algunas líneas de crédito como son:

- **Créditos grupales:** Son créditos orientados a los grupos organizados y constituidos del sector rural, para apoyar las actividades productivas especialmente de mujeres.
- **Créditos para PYMES:** El crédito para pequeñas y medianas empresas se ha diseñado con el objetivo de apoyar las actividades comerciales con puesto fijo (bazares y comerciantes formales e informales) de transporte, sin afectar su capital de trabajo por el depósito inicial para encaje, y proveer fondos para implementación, dinamización y ampliación de este tipo de actividades. La característica principal de este producto es la relación del 10x1 y con pagos semanales

A continuación se muestra los montos que la cooperativa otorga según el crédito solicitado:

Tabla N° 4.7
Montos de los créditos año 2013

Tipo de crédito	Monto
a. Microcrédito	Monto máximo: 24.990,00 dólares Monto mínimo: 200,00 dólares
a.1 Créditos grupales	Monto máximo: 24.990,00 dólares Monto mínimo: 300,00 dólares
a.2 Crédito para PYMES	Monto máximo: 24.990,00 dólares Monto mínimo: 200,00 dólares
b. Crédito de consumo	Monto máximo: 24.990,00 dólares Monto mínimo: 200,00 dólares

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro

Como se puede apreciar los microcréditos que la cooperativa ofrece y las líneas de crédito tienen un monto máximo de \$24.990,00, sin embargo, el monto mínimo varía, siendo para el microcrédito y crédito para PYMES \$200,00, para créditos grupales \$300,00. Del mismo modo para los créditos de consumo el monto máximo es de \$24.990,00 y el monto mínimo de \$200,00.

4.2.2 Cofinanciamiento

El cofinanciamiento hace referencia a los fondos que una institución financiera utiliza por parte de terceros, es decir, cuando existe participación de capital ajeno, sin embargo, la cooperativa desde su creación hasta el momento no ha necesitado hacer uso de financiamiento externo, ya que ha logrado desarrollar sus operaciones crediticias sin solicitar ayuda económica de terceros.

4.2.3 Plazo del crédito

Como anteriormente ya se mencionó, la cooperativa maneja sus créditos en base a tres tipos de plazo:

- Corto plazo
- Mediano plazo
- Largo plazo

4.2.4 Período de gracia

El período de gracia es un espacio de tiempo que las instituciones financieras otorgan para que el beneficiario del crédito pueda cancelar únicamente los intereses mas no el capital; sin embargo, la cooperativa no aplica periodo de gracia para el pago de las cuotas de los créditos que otorga.

4.2.5 Tasa de interés

La tasa de interés es el costo que el deudor debe pagar por acceder a un crédito, el cual está dado en porcentaje. En nuestro país las tasas de interés son establecidas por Banco Central del Ecuador, las cuales son una referencia para que cada institución financiera pueda fijar la que más le convenga.

La cooperativa maneja dos tipos de tasas: la tasa de interés que se devenga por créditos otorgados y el interés por mora, el cual se debe cancelar por el incumplimiento de la obligación. A continuación se muestra la tabla con las respectivas tasas de interés.

Tabla N° 4.8**Tasas de interés por crédito Año 2013**

Tipo de crédito	Tasa de interés	
	BCE	COAC Sierra Centro
Microcrédito	27%	25.5%
Crédito de consumo	16.30%	16.30%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro

La cooperativa ha establecido que por un microcrédito el deudor debe cancelar el 25.50% del monto del crédito, es decir, 1.50% menos del valor establecido por el Banco Central Ecuador, por otra parte en cuanto a créditos de consumo la cooperativa cobra el 16.30% que establece el BCE.

Tabla N° 4.9**Tasas de interés moratorio Año 2013**

Días de retraso hasta el día del pago	Tasa de interés	
	BCE	COAC Sierra Centro
0	0%	0%
1 – 16	5%	5%
16 – 30	7%	7%
31 – 60	9%	9%
Más de 60	10%	10%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro

En cuanto al interés moratorio, se establecieron los porcentajes basados en la Regulación 051/2013 del Banco Central, por lo que sí existe un retraso de 1 a 16 días el interés será el 5%, de 16 a 30 días el 7%, de 31 a 60 días el 9% y de más de 60 días será el 10%.

4.2.6 Garantía

Las garantías son acordadas por el prestatario y la institución financiera cada vez que se otorga un crédito, estas pueden ser reales, personales o mixtas, según sea el tipo de operación crediticia que va a realizarse. Cada institución financiera analiza la garantía que los socios ofrecen en caso de que la deuda no sea cancelada y se deba proceder a cobrar de otra manera.

La cooperativa maneja tres tipos de garantía, las cuales son quirografaria, hipotecaria y prendaria.

- **Garantía quirografaria:** Esta garantía se da mediante la firma en un documento negociable (pagaré) de una o más personas naturales de reconocida solvencia moral y económica.
- **Garantía hipotecaria:** Es aquella que está constituida o garantizada por un bien inmueble (casa o terreno) sobre la que pesará un gravamen hipotecario a favor de la Institución siempre en primera hipoteca.
- **Garantía prendaria:** Es aquella donde el propietario de un vehículo o maquinaria previamente asegurado entrega en calidad de prenda industrial a favor de la Institución.

4.3 Análisis e impacto de la morosidad

La morosidad es un aspecto muy importante a la cual la cooperativa está propensa, por lo que es necesario que se realice un análisis del riesgo de la cartera de crédito y el monto que se encuentra expuesto como a continuación se muestra:

4.3.1 Calificación de la cartera de créditos

La calificación en la cartera de créditos es muy importante ya que permite segmentar a los créditos según el riesgo que cada uno de ellos tiene, a continuación se muestra la clasificación de riesgo de la cartera de crédito de consumo de la cooperativa:

Tabla N° 4.10
Calificación de riesgo de la cartera de crédito de consumo
año 2013

Riesgo	Tipo de riesgo	Cantidad de socios	Monto
Riesgo normal	A	159	558,166.08
Riesgo potencial	B	9	36,339.80
Deficiente	C	3	13,843.76
Dudoso recargo	D	1	4,199.81
Pérdida	E	1	1,224.58
Total		173	613,774.03

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro

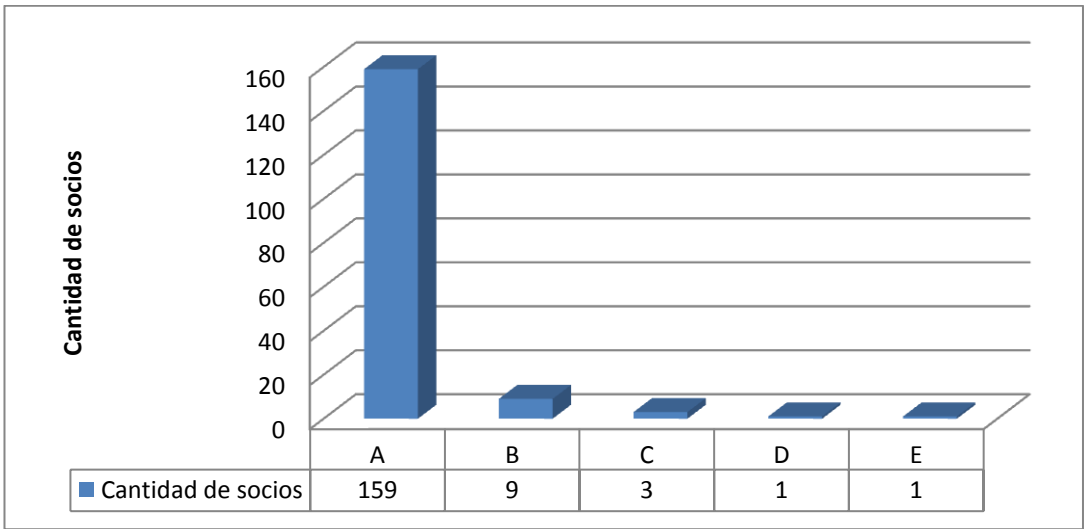


Figura N° 4.1 Calificación de riesgo de la cartera de crédito de consumo
año 2013

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro

La COAC Sierra Centro en su cartera de crédito de consumo posee 173 créditos que se encuentran clasificados desde el Riesgo Normal (A) en la cual se encuentran 159 socios, Riesgo Potencial (B) 9 socios, Deficiente (C) 3 socios, Dudoso recargo (D) 1, Pérdida (E) 1 socios los mismos que económicamente a la cooperativa le representan \$613,774.03

Tabla N° 4.11
Calificación de riesgo de la cartera de microcrédito año 2013

Riesgo	Tipo de riesgo	Cantidad de socios	Monto
Riesgo normal	A	376	\$ 1'216,009.71
Riesgo potencial	B	43	\$ 85,904.14
Deficiente	C	19	\$ 18,361.79
Dudoso recargo	D	17	\$ 28,939.23
Pérdida	E	140	\$ 240,246.08
Total		595	\$ 1'589,460.95

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro

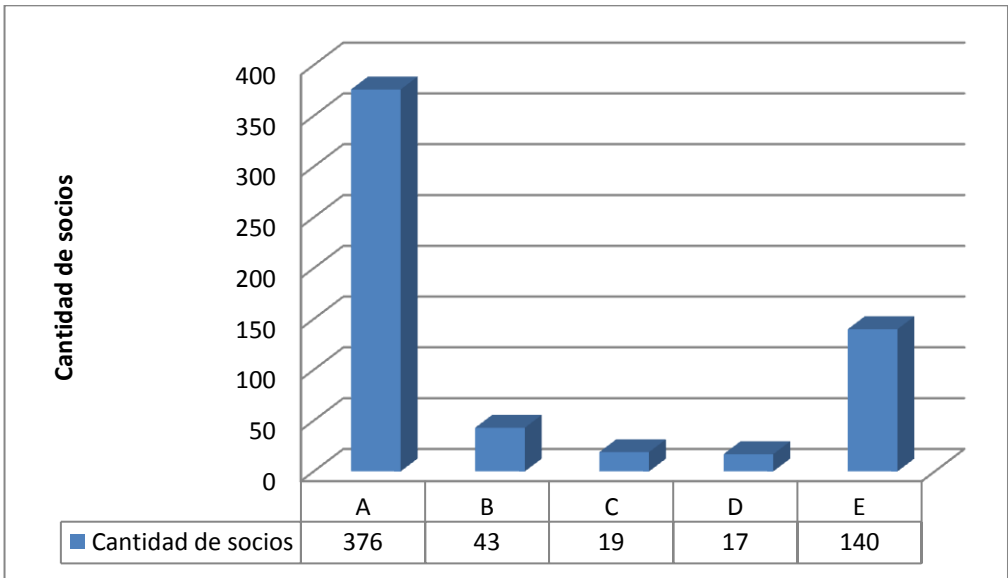


Figura N° 4.2 Calificación de riesgo de la cartera de microcrédito Año 2013

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro

La COAC Sierra Centro en cuanto a la cartera de microcrédito ha otorgado 595 créditos que se encuentran clasificados desde el Riesgo Normal (A) en la cual se encuentran 376 socios, Riesgo Potencial (B) 43 socios, Deficiente (C) 19 socios, Dudoso Recargo (D) 17 socios, Pérdida (E) 140 socios los mismos que económicamente a la cooperativa le representan \$1'589.460,95

Tabla N° 4.12
Maduración de la cartera Año 2013

Maduración	Por vencer	No devenga intereses	Vencida
De 1 a 30 días	7.48%	8.64%	11.70%
De 31 a 90 días	12.45%	12.82%	16.99%
De 91 a 180 días	15.49%	15.93%	17.51%
De 181 a 360	24.00%	28.67%	20.54%
De más de 360	40.57%	33.95%	33.27%
Total	100%	100%	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro

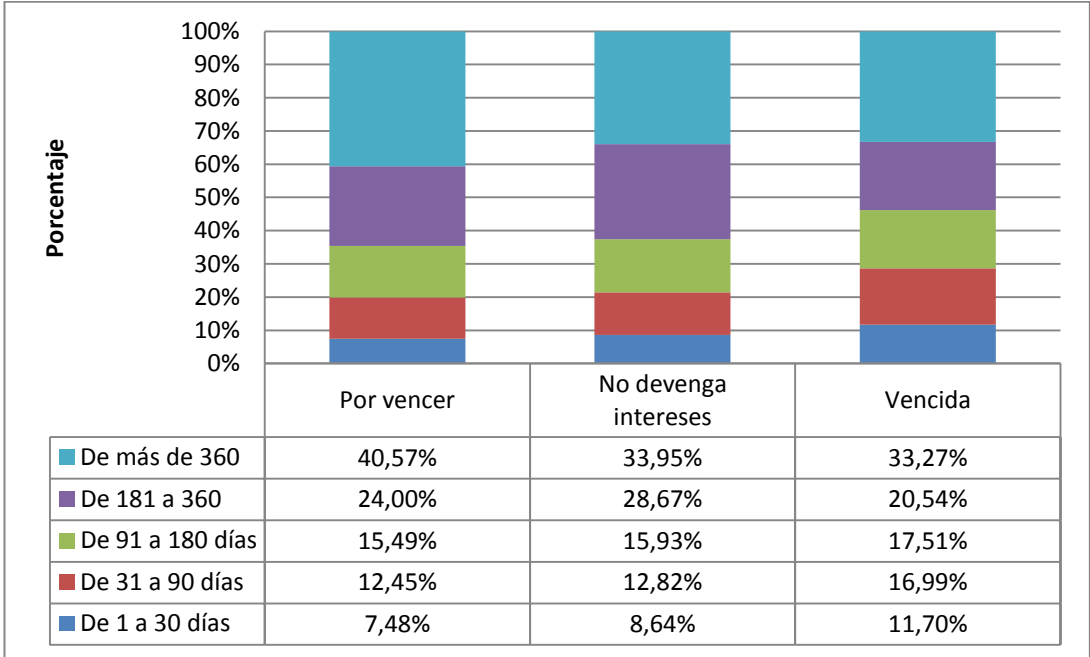


Figura N° 4.3 Maduración de la cartera Año 2013

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro

En la cartera total, existe un mayor porcentaje de créditos con temporalidad de más de 360 días, siendo más representativa la cartera por vencer con un 40,57% mientras que los porcentajes más bajos se encuentran en la cartera de 1 a 30 días teniendo un mayor porcentaje en la cartera vencida con un 11,70%.

4.3.2 Análisis de los índices de morosidad

Según la Nota 5 del 29 de abril del 2002, el cual es un boletín financiero publicado por la Superintendencia de Bancos y Seguros, para facilitar a los distintos usuarios una visión de la situación financiera de una determinada entidad, en tanto al capital, calidad de activos, manejo administrativo, rentabilidad y liquidez, se establece que:

Los índices de morosidad miden el porcentaje de la cartera improductiva frente al total de la cartera, dichos ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio.

Se deben tener en cuenta los siguientes conceptos que están basados en la Ley General de Instituciones Financieras:

- **Cartera de Crédito Bruta.** Se refiere al total de la cartera de crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microempresa) sin deducir la provisión para créditos incobrables.
- **Cartera de Crédito Neta.** Se refiere al total de la cartera de crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microempresa) deduciendo la provisión para créditos incobrables.
- **Cartera Improductiva.** Son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses e ingresos.

Tabla N° 4.13
Índices Morosidad 2013

Indicador	Fórmula	%	% SEPS	Var.
		COAC		
Morosidad bruta total	$\frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Cartera bruta}}$ (4.1)	18,90%	7,80%	11,10%.
Morosidad car. consumo	$\frac{\text{Cartera improductiva consumo}}{\text{Cartera bruta consumo}}$ (4.2)	7,05%	6,00%	1,05%
Morosidad cartera microem.	$\frac{\text{Cartera improductivamicroempresa}}{\text{Cartera bruta microempresa}}$ (4.3)	23,90%	11,30%	12,60%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro

Como se puede observar los índices de morosidad de las carteras de crédito de la cooperativa son superiores a los establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, lo que evidencia falencias en el proceso de concesión de créditos y cobranzas especialmente en los microcréditos ya que esta cartera muestra una variación significativa del 12,60%, lo cual se relaciona con el número elevado de microcréditos que otorga la institución financiera.

4.3.3 Cobertura de provisiones para la cartera improductiva

a. Cobertura de la cartera improductiva

$$\text{Cobertura} = \frac{\text{Provisiones}}{\text{Cartera crédito improductiva}} \quad (4.4)$$

$$\text{Cobertura} = \frac{59.306,19}{1'121.185,41}$$

$$\text{Cobertura} = 0,05289$$

$$\text{Cobertura} = 5,29\%$$

La cooperativa Sierra Centro durante el año 2013 presenta una cobertura de provisiones para la cartera improductiva de 5.29%.

b. Cobertura de la cartera (improductiva) consumo

$$\text{Cobertura cartera consumo} = \frac{\text{Provisión cartera consumo}}{\text{Cartera improductiva consumo}} \quad (4.5)$$

$$\text{Cobertura cartera consumo} = \frac{17.091,35}{124.017,69}$$

$$\text{Cobertura cartera consumo} = 0,1378$$

$$\text{Cobertura cartera consumo} = 13,78\%$$

La cooperativa Sierra Centro presenta un nivel de provisión de la cartera de consumo del 13.78% del total de la cartera improductiva de consumo durante el año 2013.

c. Cobertura de la cartera (improductiva) microcrédito

$$\text{Cobert. cartera microempresa} = \frac{\text{Provisión cartera microempresa}}{\text{Cartera improductiva microempresa}} \quad (4.6)$$

$$\text{Cobertura cartera microempresa} = \frac{42.214,84}{997.167,72}$$

$$\text{Cobertura cartera microempresa} = 0,0423$$

$$\text{Cobertura cartera microempresa} = 4,23 \%$$

Para el año 2013 la cooperativa muestra un nivel de provisión de la cartera de microcrédito 4.23% del total de la cartera improductiva de

microempresa. Como podemos apreciar los porcentajes de cobertura que maneja la cooperativa tiene un nivel de provisiones bajo, lo cual es un aspecto negativo ya que ante eventuales pérdidas no se cuenta con suficientes recursos para poder cubrirlas.

4.3.4 Análisis de la otorgación de créditos

a. Sujetos de crédito

Los sujetos de crédito, son los socios de la Cooperativa mayores de edad y con capacidad legal para contratar, los propietarios o representantes legales acreditados de micro y pequeñas empresas, constituidas según las leyes del país. Los socios para ser considerados sujetos de crédito, deberán cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- Ser socio activo de la Cooperativa; permanencia mínima 15 días.
- Tener un saldo promedio o el Encaje exigible para el monto a solicitar.
- Acreditar capacidad de pago y/o viabilidad del proyecto a financiar.
- De tener experiencia crediticia con la Cooperativa, no haber incurrido en mora en más de 90 días.
- No ser garante o deudor solidario de socio prestatario en mora, con más de una cuota.
- Presentar garantías a satisfacción de la Cooperativa.
- Los menores de edad serán considerados sujetos de crédito por intermedio de su representante y/o tutor.

b. Nivel de aprobación de créditos

Las solicitudes de crédito serán necesariamente aprobadas por unanimidad, de surgir criterios divergentes entre los componentes autorizados y asentada en actas las opiniones de sus integrantes, dicha

solicitud se elevará al Estamento superior inmediato para la decisión final. Para lo cual se establece las jerarquías con las siguientes instancias.

1. El Consejo de Administración
2. El Comité de Crédito
3. Gerencia General

c. Procedimiento de concesión de crédito

c1. Objetivos:

- Establecer responsabilidades para un buen proceso de otorgamiento de crédito.
- Minimizar el riesgo en las operaciones de créditos.

c2. Alcance:

Este procedimiento tiene alcance a todos los empleados del Departamento de Crédito, al Asistente Contable.

c3. Responsabilidades:

- **Del Comité de Crédito:** Responsable de efectuar el análisis de las carpetas de socios que solicitan crédito, aprobar o rechazarlos de acuerdo a los niveles de aprobación y emitir el Acta de Comité de Crédito para la comunicación al socio.
- **Del Gerente General:** Presidir el Comité de Crédito en los parámetros que le compete de acuerdo a los Niveles de Aprobación.

Suscribir contratos de hipotecas, prendas y levantamientos de los mismos.

- **Del Consejo de Administración:** Conformar el Comité de Crédito en los parámetros que le compete de acuerdo a los Niveles de Aprobación.
- **De Contador General:** De manera periódica, realizar revisiones del proceso con los Jefes de Oficina y de haber cambios o modificaciones proceder a actualizar y entregar los procedimientos de acuerdo al Control de Documentos y Registros.
- **Del Jefe de oficina Operativa:** Presidir el Comité de Crédito, analizar las carpetas e informe, presentados por el Asesor de Crédito, aprobar o negar los créditos que le compete, cumpliendo con lo establecido en las políticas, procedimientos de Crédito.

Responsable de la capacitación al personal de su área en cuanto a reglamentos, políticas y procedimientos y otros documentos que entren en vigencia, para su aplicación y uso.

Responsable del mejoramiento del procedimiento acorde a nuevos productos de crédito o avances tecnológicos.

- **Del Asesor de Crédito:** Responsable de la información y recepción de requisitos del socio que solicita crédito, e ingresar al sistema FIT la solicitud desde la transacción 02-100 hasta 02-226. En caso que se lo requiera

Responsables de la investigación y calificación de los socios que solicitan crédito y de la emisión de una respuesta.

- **Del Asistente de Crédito:** Es responsable de la recepción de firmas en el pagaré y planificar el desembolso de los créditos, previa presentación de documentos originales (cedula y papeleta de votación)

Realizar la acreditación de las carpetas aprobadas, realizando los controles necesarios; archivo y custodia de los documentos a su cargo (carpeta del socio).

- **Todo el Personal:** Responsable del cumplimiento y aplicación de actividades, registros, políticas y reglamentos aplicados en este procedimiento.

Orientar al socio que solicite información de crédito al departamento de crédito para que reciba una atención personalizada.

d. Descripción del proceso

Tabla N° 4.14

Descripción del proceso de concesión de crédito

Responsable	Proceso
Asesor de crédito y asistente de crédito	Entrevista inicial
	Entrega o comunicación de requisitos
	Entrega y llenado de solicitudes de crédito
	Recepción de requisitos de crédito
	Verificación de datos
Asesores de crédito	Inspección domiciliaria y confirmación telefónica
	Recomendaciones del asesor de crédito
Asistentes de crédito o asesores de crédito	Ingreso de la información del socio al sistema
Asesores de crédito	Recomendaciones del asesor de crédito
Comité de crédito	Reunión del comité de crédito
Asistente de crédito	Planificación de desembolso, acreditación y legalización del pagaré
	Archivo de documentos de acreditación
Asesores de crédito	Seguimiento del crédito

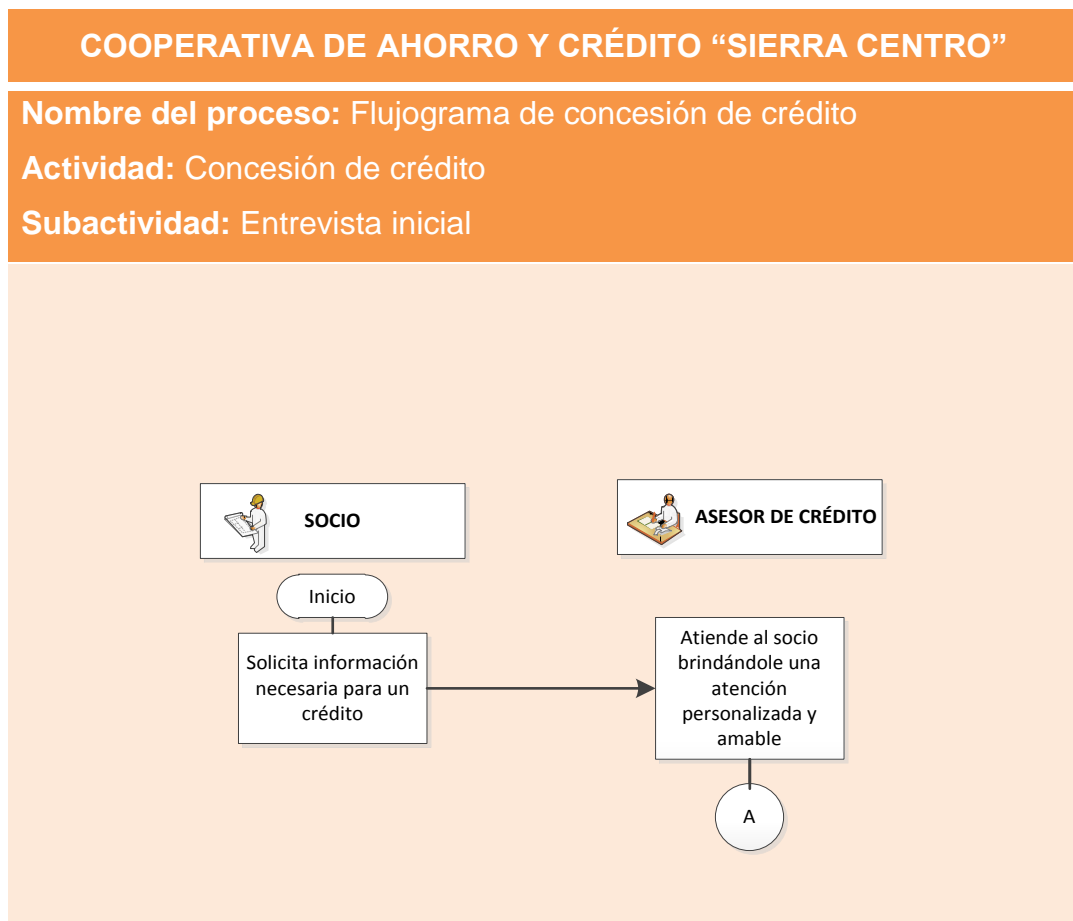
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro

e. Flujograma del Proceso de concesión de créditos

Los subprocesos realizados por la COAC Sierra Centro para conceder un crédito son los siguientes:

Tabla N° 4.15

Micro flujo entrevista inicial



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro

Tabla N° 4.16

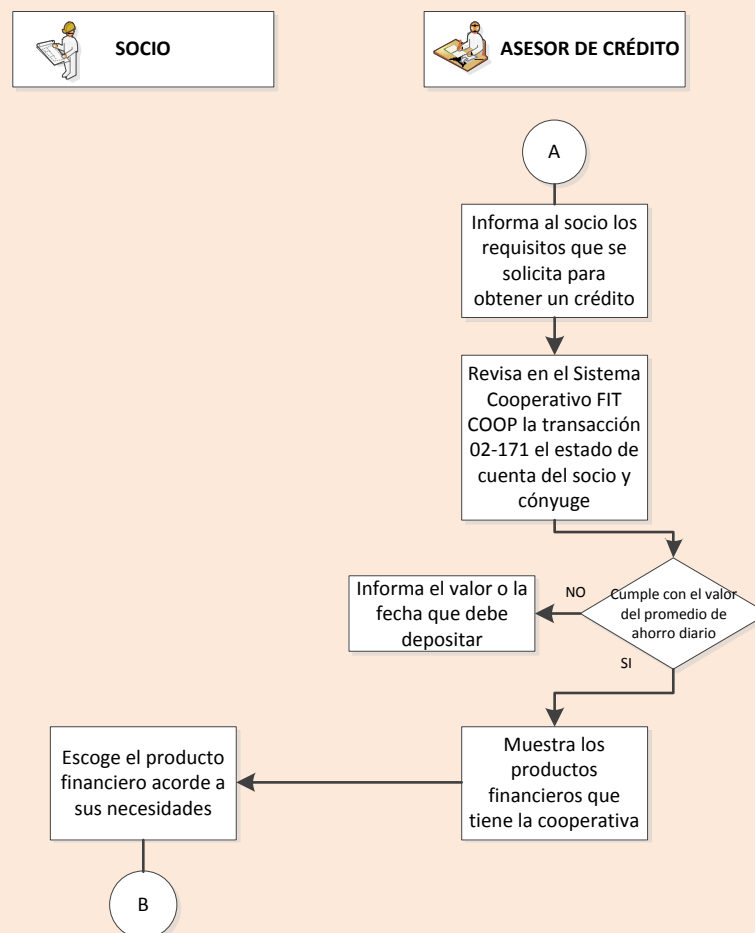
Micro flujo de entrega o comunicación de requisitos

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SIERRA CENTRO"

Nombre del proceso: Flujograma de concesión de crédito

Actividad: Concesión de crédito

Subactividad: Entrega o comunicación de requisitos



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro

Tabla N° 4.17

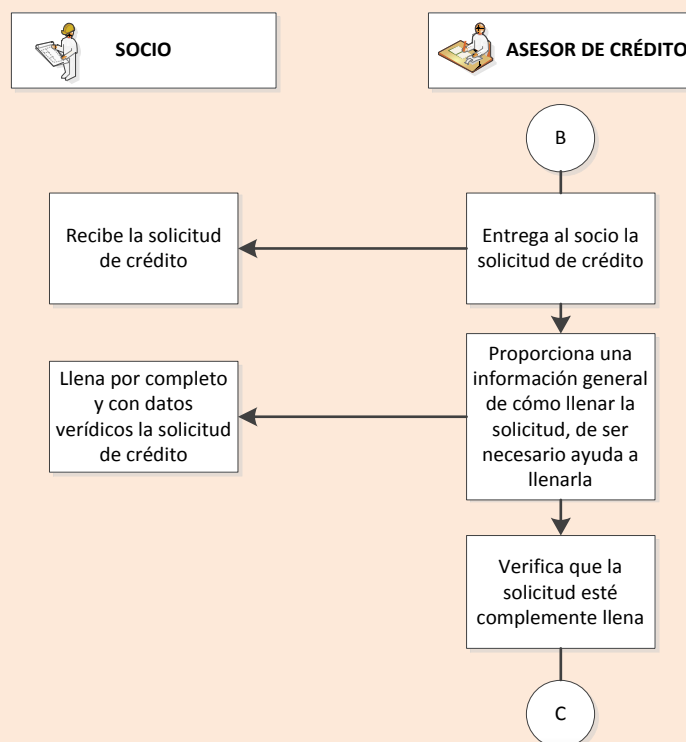
Micro flujo entrega y llenado de solicitudes de crédito

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SIERRA CENTRO"

Nombre del proceso: Flujograma de concesión de crédito

Actividad: Concesión de crédito

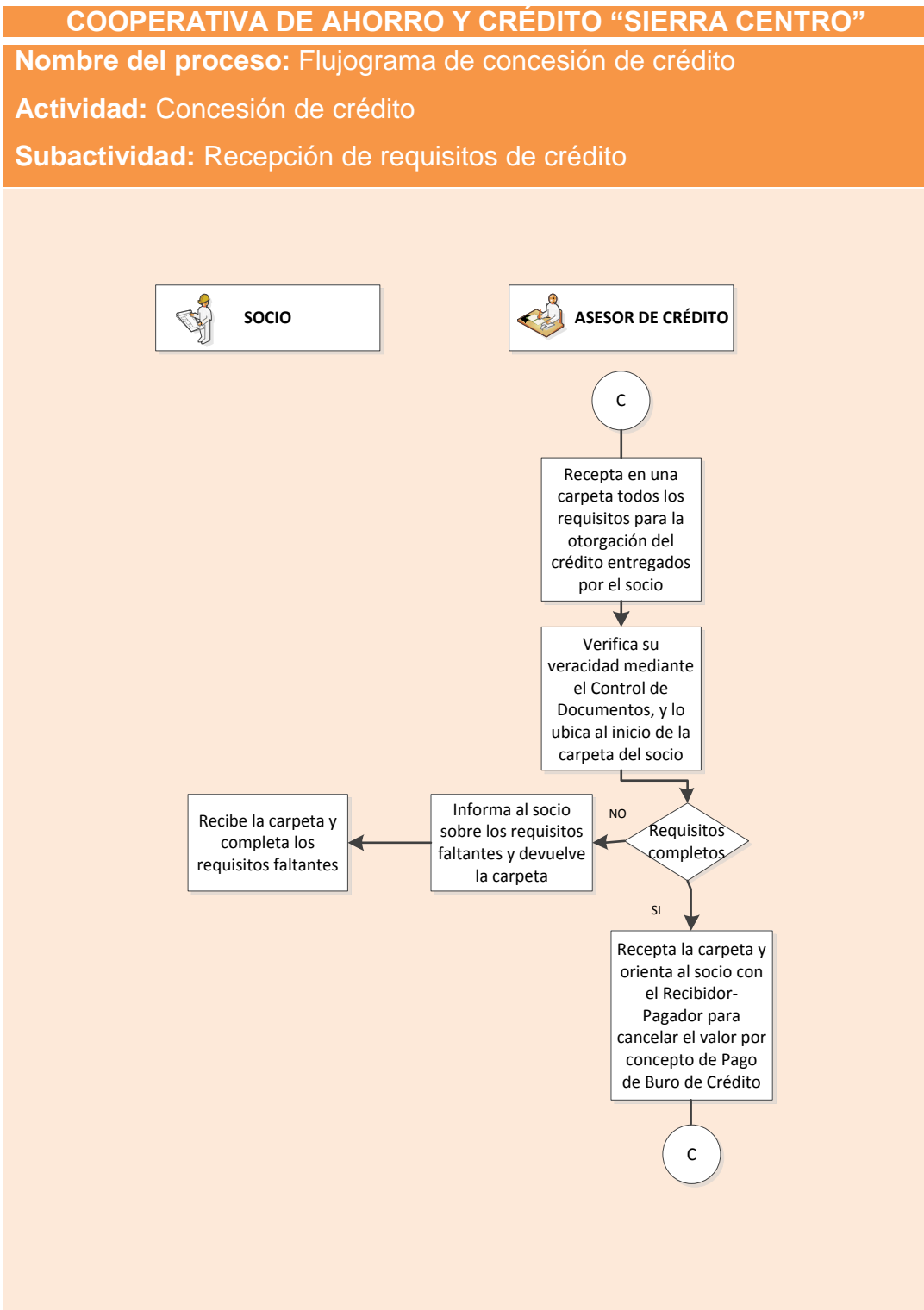
Subactividad: Entrega y llenado de solicitudes de crédito



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro

Tabla N° 4.18

Micro flujo recepción de requisitos de crédito



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro

Tabla N° 4.19

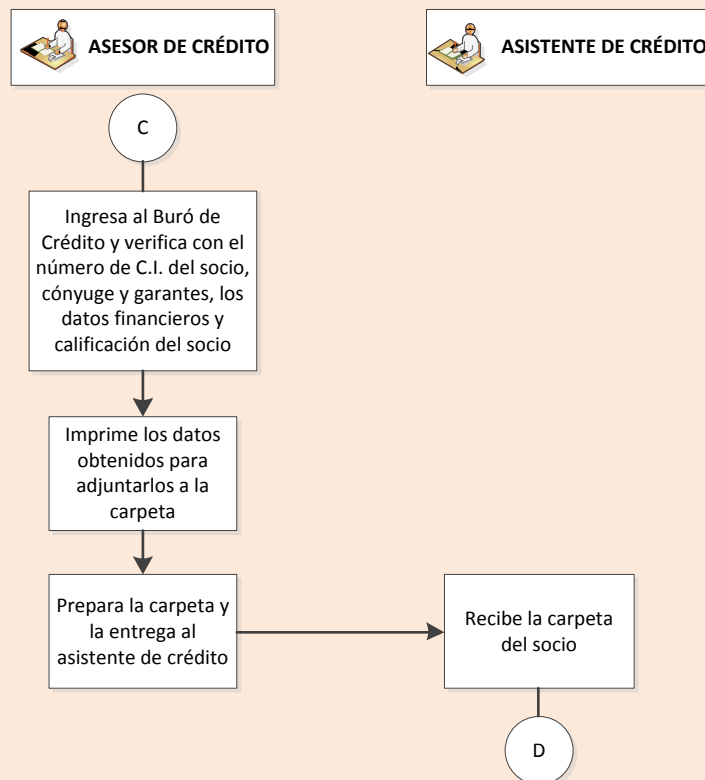
Micro flujo verificación de datos

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SIERRA CENTRO"

Nombre del proceso: Flujograma de concesión de crédito

Actividad: Concesión de crédito

Subactividad: Verificación de datos



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro

Tabla N° 4.20

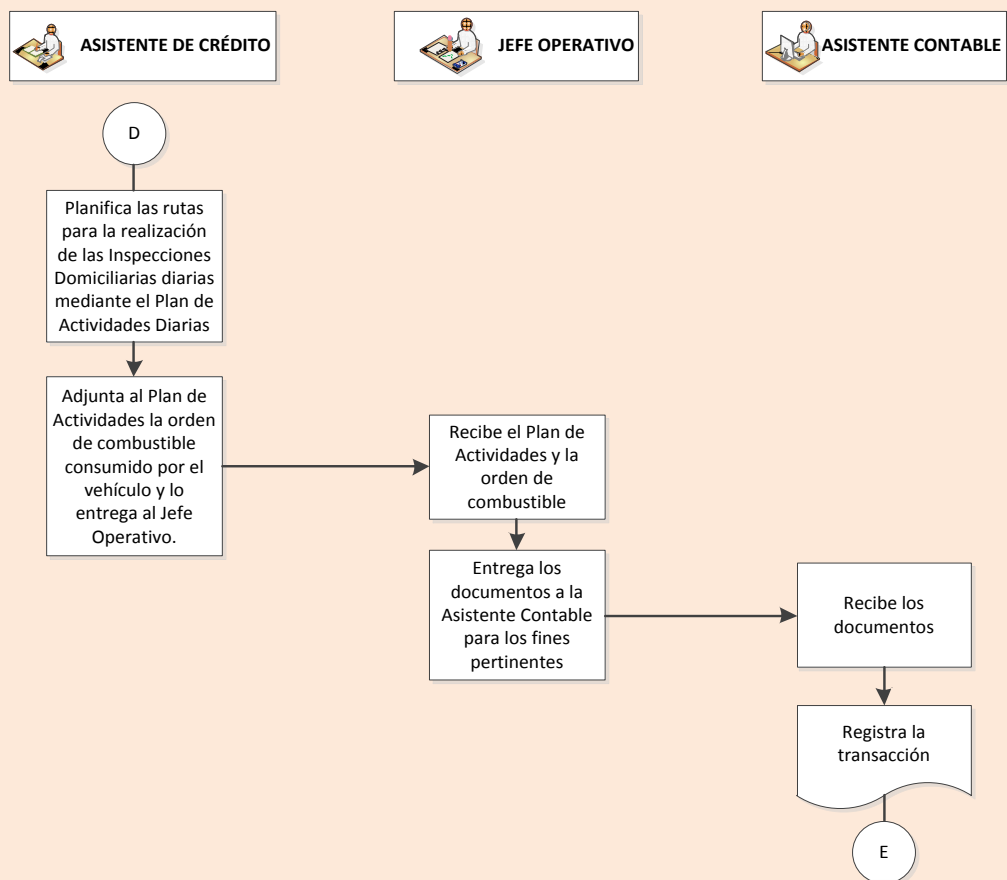
Micro flujo inspección domiciliaria y confirmación telefónica

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SIERRA CENTRO"

Nombre del proceso: Flujograma de concesión de crédito

Actividad: Concesión de crédito

Subactividad: Inspección domiciliaria y confirmación telefónica



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro

Tabla N° 4.21

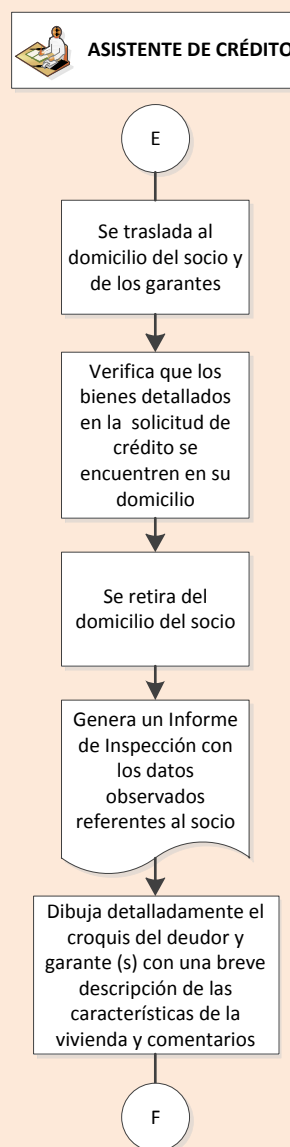
Micro flujo inspección domiciliaria

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SIERRA CENTRO"

Nombre del proceso: Flujograma de concesión de crédito

Actividad: Concesión de crédito

Subactividad: Inspección domiciliaria



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro

Tabla N° 4.22

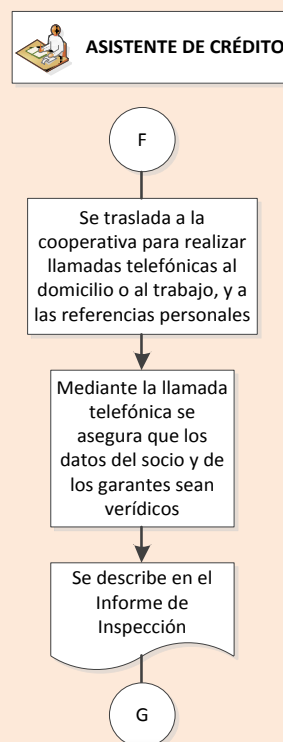
Micro flujo confirmación telefónica

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SIERRA CENTRO"

Nombre del proceso: Flujograma de concesión de crédito

Actividad: Concesión de crédito

Subactividad: Confirmación telefónica



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro

Tabla N° 4.23

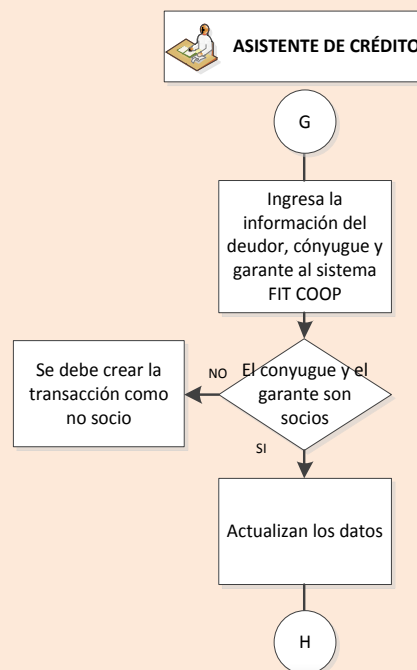
Micro flujo ingreso de la información del socio al sistema

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SIERRA CENTRO"

Nombre del proceso: Flujograma de concesión de crédito

Actividad: Concesión de crédito

Subactividad: Ingreso de la información del socio al sistema



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro

Tabla N° 4.24

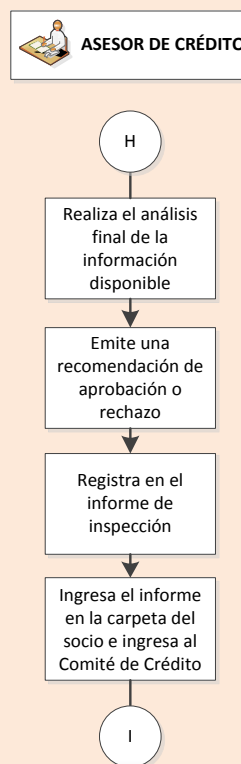
Micro flujo recomendaciones del asesor de crédito

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SIERRA CENTRO"

Nombre del proceso: Flujograma de concesión de crédito

Actividad: Concesión de crédito

Subactividad: Recomendaciones del asesor de crédito



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro

Tabla N° 4.25

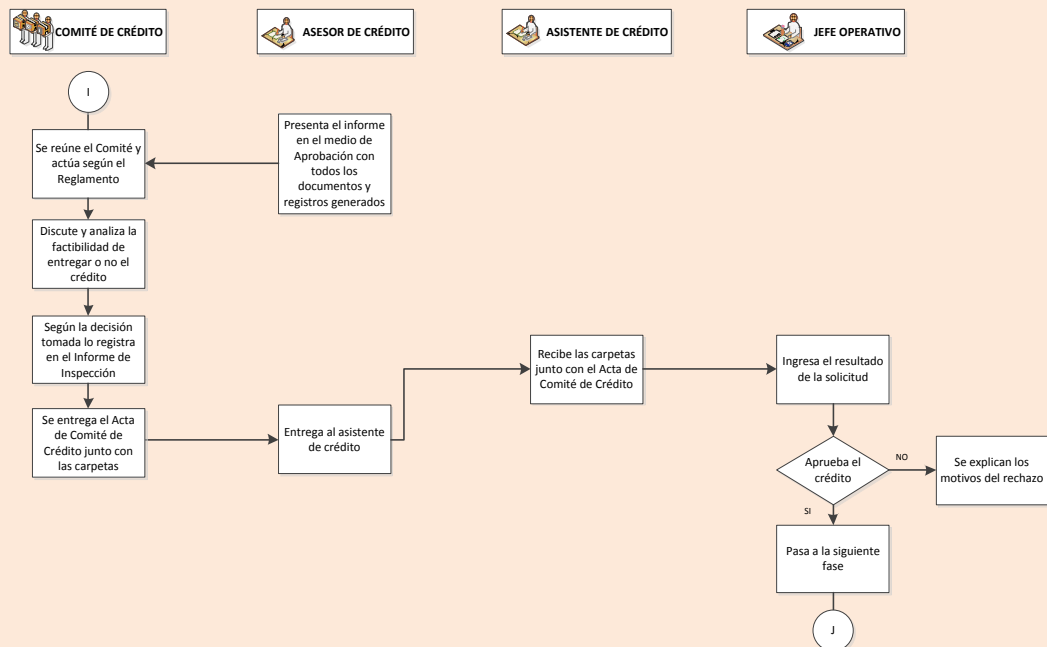
Micro flujo reunión del Comité de Crédito

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SIERRA CENTRO"

Nombre del proceso: Flujograma de concesión de crédito

Actividad: Concesión de crédito

Subactividad: Reunión del Comité de Crédito



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro

Tabla N° 4.26

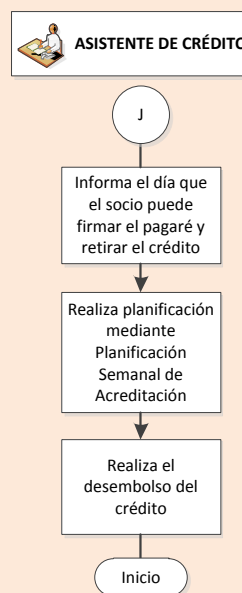
Micro flujo planificación del desembolso, acreditación y legalización del pagaré

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SIERRA CENTRO"

Nombre del proceso: Flujograma de concesión de crédito

Actividad: Concesión de crédito

Subactividad: Planificación del desembolso, acreditación y legalización del pagaré



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro

4.3.5 Análisis de cobranza de créditos

La cobranza de créditos es un proceso fundamental puesto que se relaciona con la razón de ser de la cooperativa, por lo que es esencial adoptar las medidas necesarias para una cobranza exitosa que no den paso a la morosidad o a su incremento, dentro de las cuales consta lo siguiente:

a. Procedimiento de cobranza

a1. Objetivo:

- Determinar un procedimiento para el seguimiento y medición de los créditos entregados.

a2. Alcance

Este procedimiento tiene alcance a todos los empleados del departamento de Crédito, al Asistente Contable y a empleados que entreguen una información de crédito. Si llegare el caso tendrá alcance al Asesor Jurídico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro para que se realicen las actividades legales pertinentes.

a3. Responsabilidades:

- **Del Gerente General:** Revisa el Reporte de Seguimiento que emite el Jefe de Oficina y de acuerdo a los datos obtenidos, asesora o propone acciones correctivas o preventivas.

Revisar y firmar los requerimientos Gerenciales cuando se requiera.

- **Del Contador General:** Responsable de la capacitación del procedimiento para el conocimiento y aplicación por el personal involucrado.
- **Del Jefe de Oficina Operativa:** Responsable de la capacitación al personal de su área en cuanto a instructivos, políticas y procesos en vigencia.

Es responsable del monitoreo del estado de la cartera y propone acciones correctivas o preventivas de acuerdo a los datos obtenidos del Seguimiento.

Responsable del mejoramiento del procedimiento acorde a nuevos productos de crédito o avances tecnológicos.

Responsable del cumplimiento y aplicación de actividades, registros, políticas y reglamentos aplicados en este procedimiento.

- **Del Asesor de Crédito:** Responsable del cumplimiento y aplicación de actividades, registros, políticas y reglamentos aplicados en este procedimiento.

Responsable del seguimiento de los créditos entregados y recuperación de los créditos atrasados o vencidos en los pagos de cuotas establecidas.

Responsable de dar seguimiento a los créditos vencidos entregados al Asesor Jurídico para efectuar el Trámite Legal.

Es responsable de asesorar al socio atrasado, para que cumpla con los requisitos y llene los registros con el monto acordado para la reestructuración del crédito, cumpliendo lo establecido en el Reglamento General de Crédito. Registrando la recepción de la carpeta y su archivo luego de culminado el proceso.

Responsable del cumplimiento y aplicación de actividades, registros, políticas y reglamentos aplicados en este procedimiento.

- **Del Comité de Crédito:** Responsable de efectuar el análisis de las carpetas de los socios que solicitan renovación de créditos vencidos o atrasados.

- **Del Asistente de Crédito:** Realizar la acreditación de las carpetas aprobadas para renovación, realizando los controles necesarios archivo y custodia de los documentos a su cargo.

b. Descripción del proceso

Tabla N° 4.27

Descripción del proceso de cobranza

Responsable	Procedimiento
Asesor de Crédito	Notificación del pago (próximo a vencer)
Jefe de Oficina	Seguimientos de los créditos entregados
Asesor de Crédito	Actividades preliminares y visita domiciliaria
Asesor de Crédito y Comité de Crédito	Reestructuración del Crédito
Asesor de Crédito y Asesor Legal	Secuestro de bienes
	Recuperación de Crédito

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro

c. Flujograma del Proceso de cobranza

Los subprocesos llevados a cabo por la COAC Sierra Centro para realizar la cobranza de los créditos concedidos son los siguientes:

Tabla N° 4.28

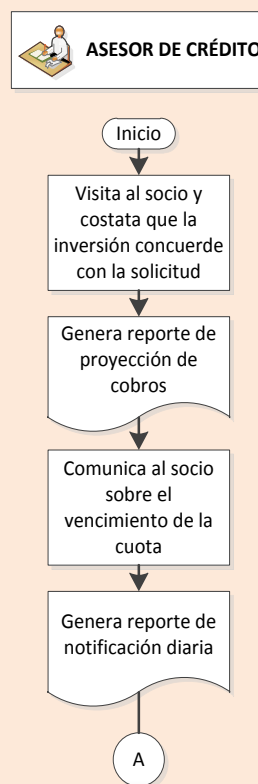
Micro flujo notificación del pago próximo a vencer

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SIERRA CENTRO"

Nombre del proceso: Flujograma de cobranza de créditos

Actividad: Cobranza de créditos

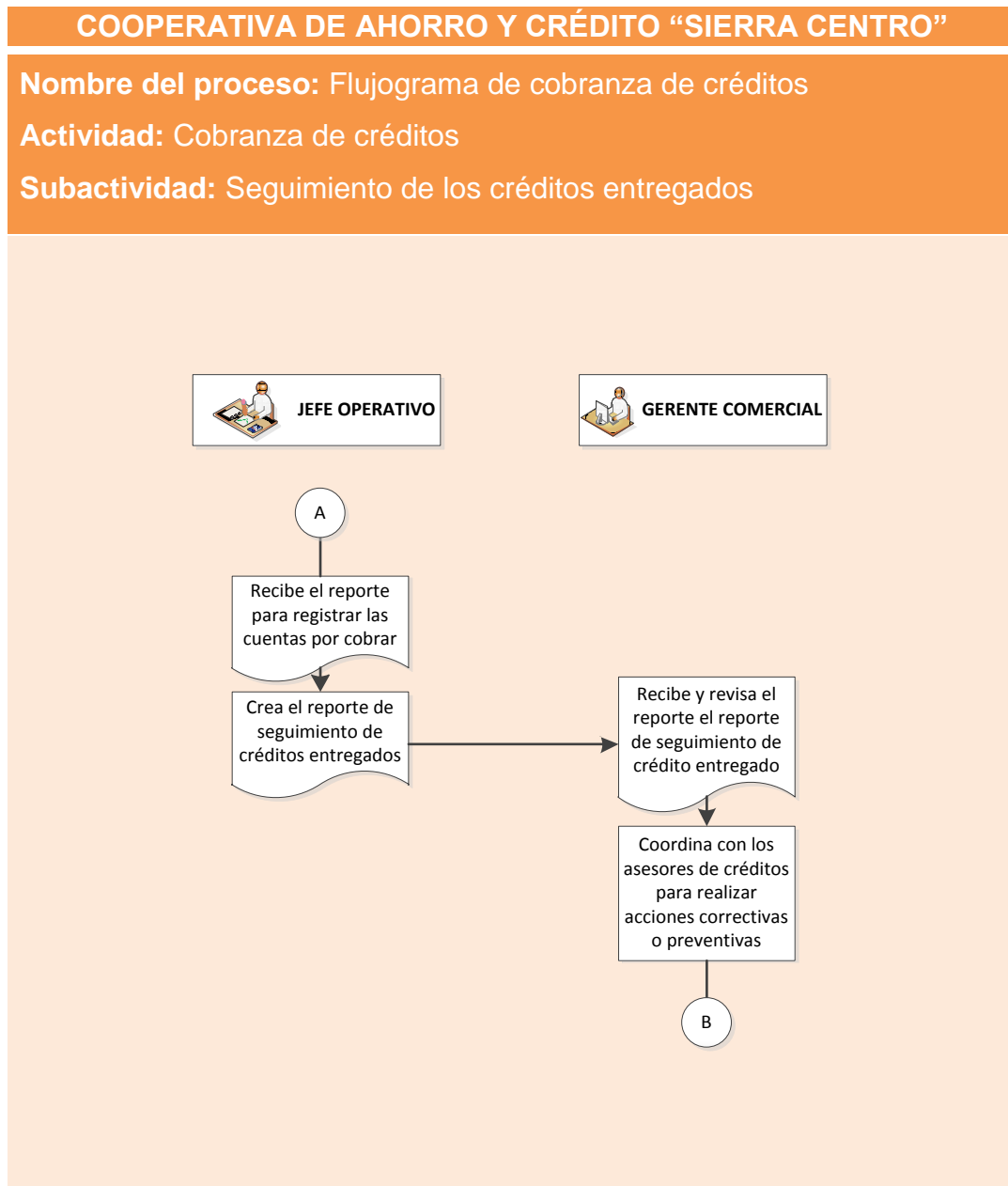
Subactividad: Notificación del pago próximo a vencer



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro

Tabla N° 4.29

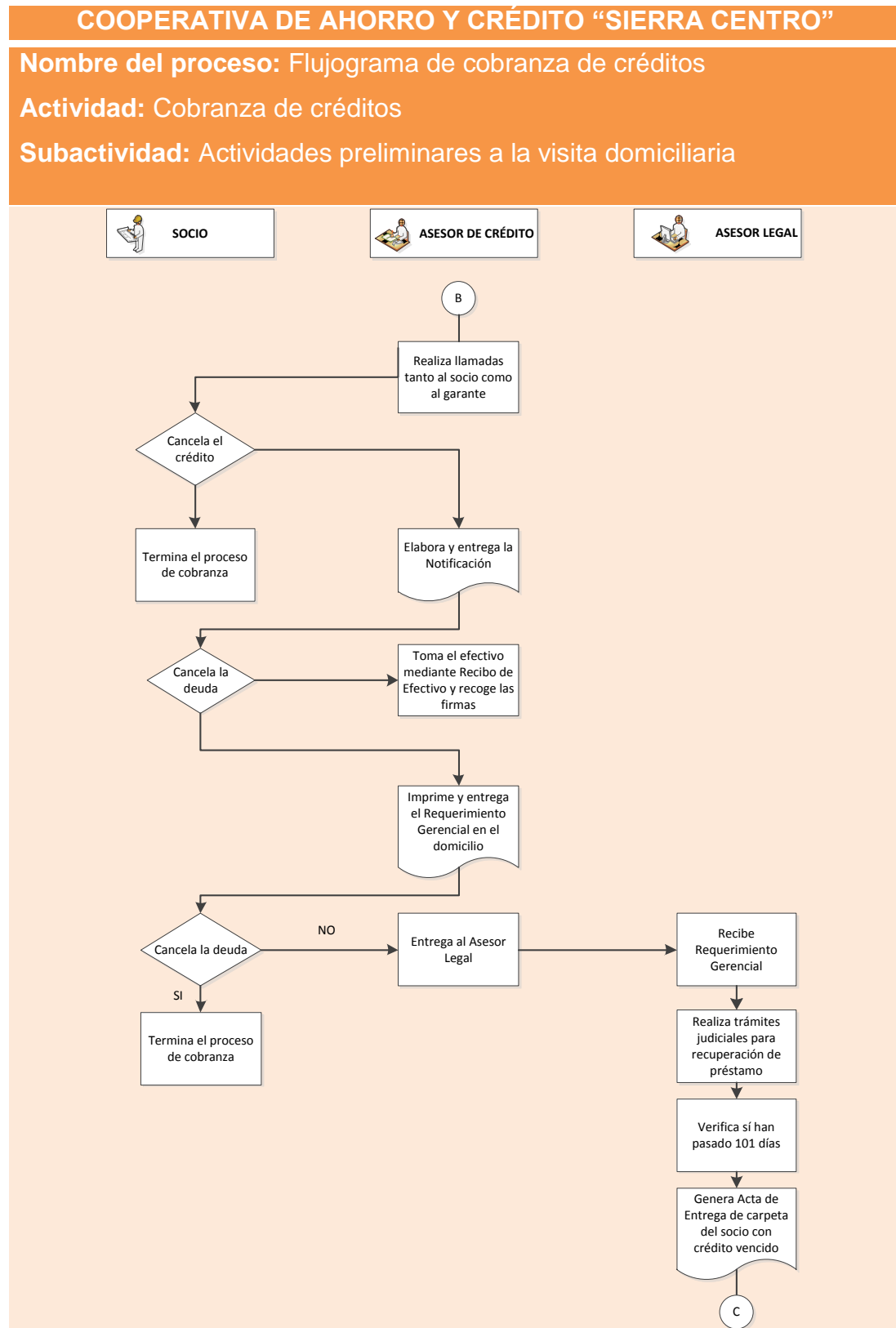
Micro flujo seguimiento de los créditos entregados



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro

Tabla N° 4.30

Micro flujo actividades preliminares a la visita domiciliaria



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro

Tabla N° 4.31

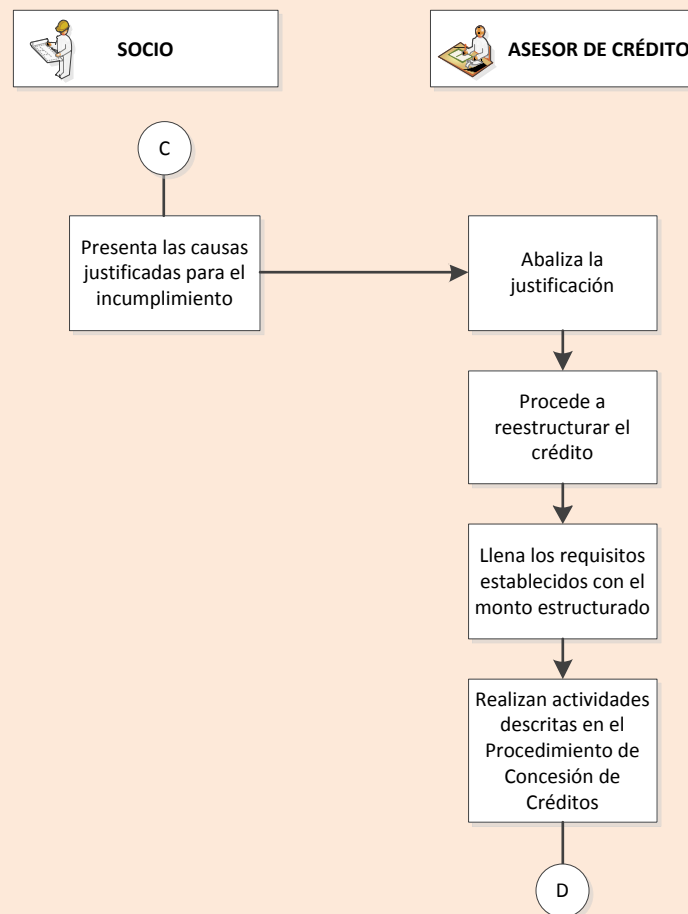
Micro flujo reestructuración de crédito

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SIERRA CENTRO"

Nombre del proceso: Flujograma de cobranza de créditos

Actividad: Cobranza de créditos

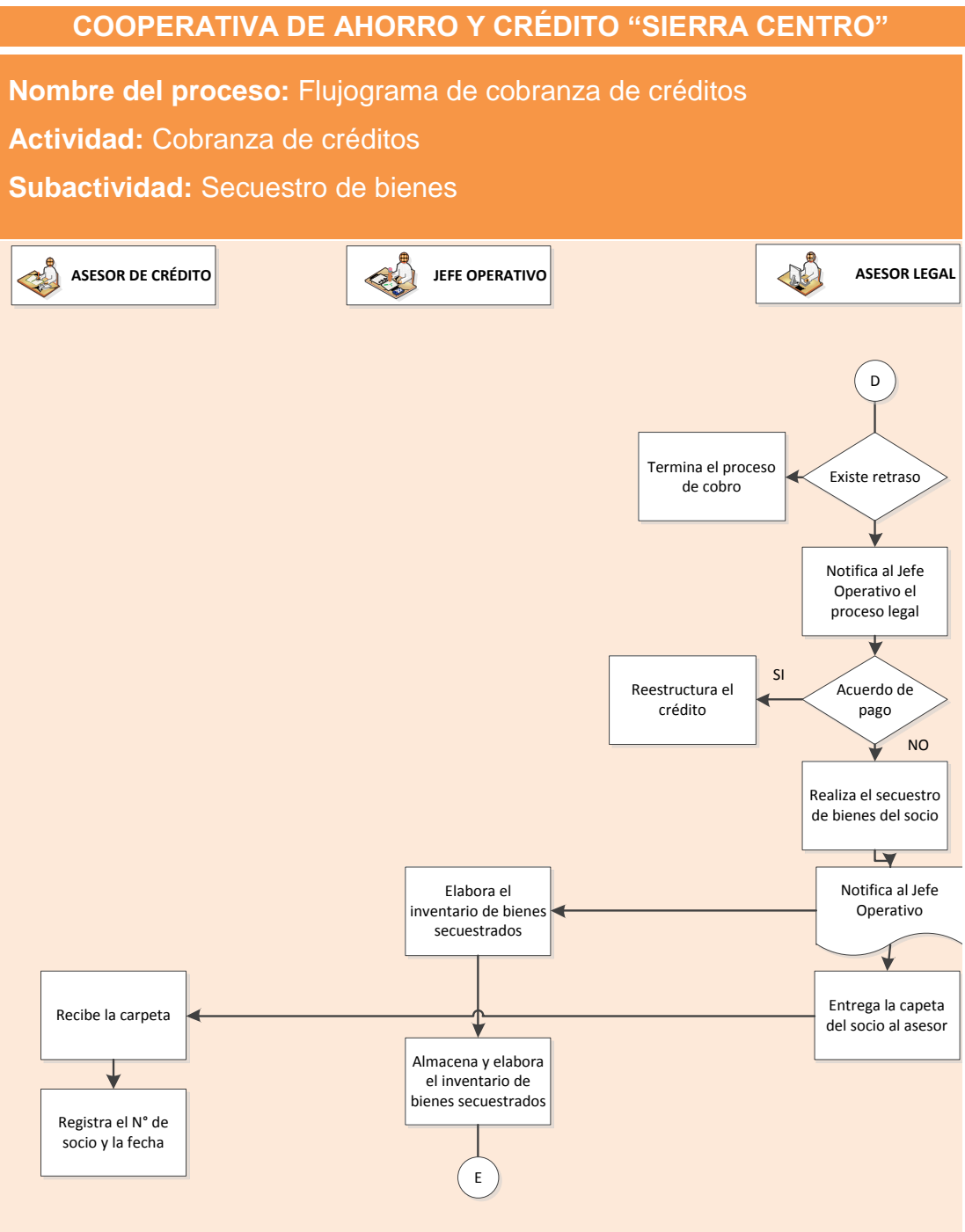
Subactividad: Reestructuración de crédito



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro

Tabla N° 4.32

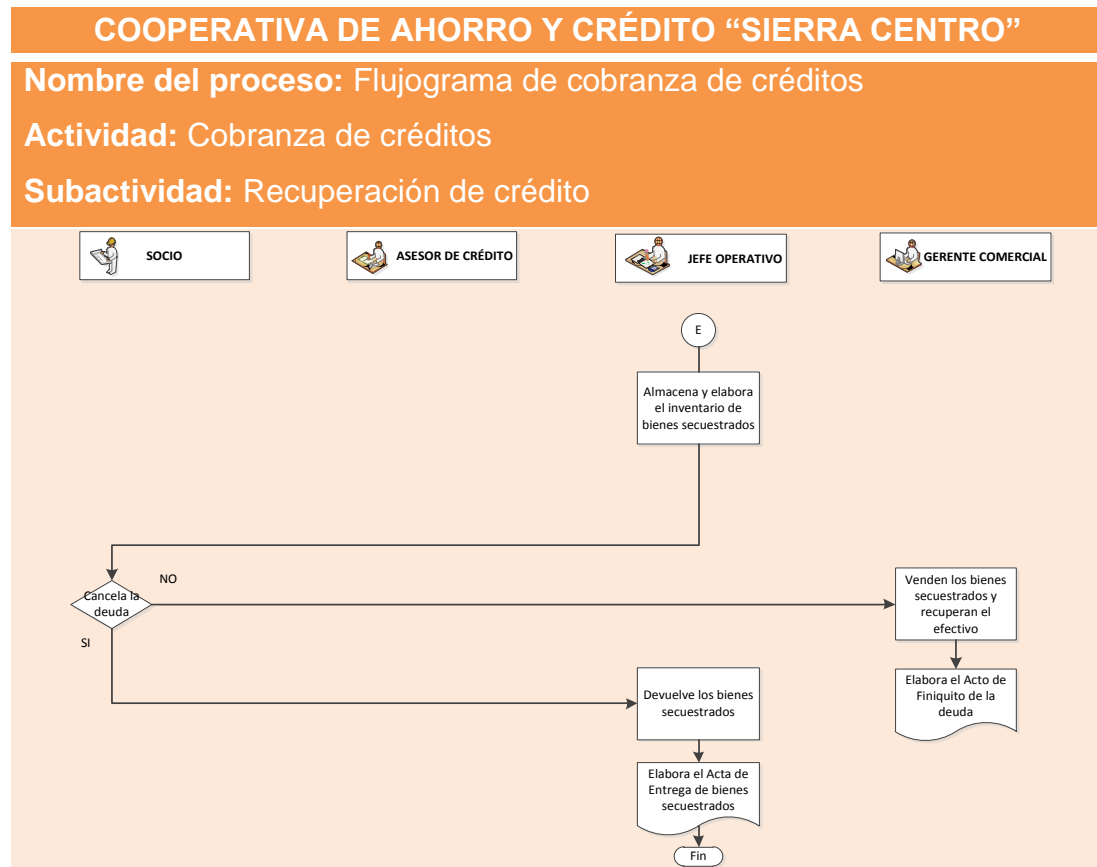
Micro flujo secuestro de bienes



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro

Tabla N° 4.33

Micro flujo recuperación de crédito



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro

Es necesario mencionar que la cooperativa maneja una cuenta llamada cartera legal, la cual está formada por todos los clientes que no han cumplido con sus obligaciones financieras y se encuentran en un proceso legal, que generalmente tiene una duración de 3 a 4 meses.

4.4 Análisis de prevención del riesgo de crédito

El riesgo de crédito es un factor que está netamente ligado a las actividades crediticias realizadas por las COAC Sierra Centro, por lo cual es fundamental que se realice una identificación, valoración y cuantificación de la exposición a este riesgo; con el objetivo de poder prevenir pérdidas que conlleven al incremento de la morosidad, es por ello que se analizará lo siguiente:

4.4.1 Scoring de crédito

Para la concesión de los créditos la cooperativa aplica el Scoring de Crédito:

Tabla N° 4.34

Aplicación de las 5C's de crédito

C's de crédito	Definición	Aplicación	
		Si	No
Carácter	Corresponde a las cualidades que tiene el deudor para cubrir el pago de un crédito, tales como la honorabilidad, estabilidad y solvencia moral.	X	
Capacidad	Es la experiencia y habilidad que tiene el prestatario para cumplir con el crédito, considerando sus ingresos y gastos.	X	
Capital	Concierne a los valores invertidos en el negocio para el cual se ha solicitado el crédito, por lo tanto se realiza una evaluación financiera.	X	
Colateral	Son las garantías o apoyos colaterales, que cumplen la función de garantizar que el prestamista recupere el préstamo.	X	
Condiciones	Se refiere a las circunstancias externas que pueden afectar la marcha del negocio.	X	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro

Como se puede observar la cooperativa aplica las 5 C's de crédito, lo cual es fundamental para realizar el análisis previo al desembolso del mismo, ya que garantizan una mayor probabilidad de cobro y que la cooperativa no se exponga a riesgos de morosidad o pérdidas económicas. Sin embargo, en dicho análisis no se le da tanta importancia a los aspectos sociales.

4.4.2 Unidad de riesgo

La cooperativa de ahorro y crédito incorporó a su estructura organizacional el Comité de crédito y Comité de riesgos, a principios del año 2013, el cual ha permitido que se realice una mejor administración del riesgo de crédito, sin embargo, no existe una Unidad de Gestión de Riesgo que esté especializada en dicha administración.

4.4.3 Políticas de crédito

Actualmente, la cooperativa ha diseñado algunas políticas que aplica para poder conceder o no el crédito a sus socios, las mismas que se presentan a continuación:

Tabla N° 4.35
Políticas de crédito

Clasificación	Característica	Política
Por frecuencias de veces que se puede actuar como institución financiera acreedora de un socio	Primera vez	No se presentan restricciones para que los socios accedan a un crédito, a menos que no cumpla con los requisitos previamente establecidos por la cooperativa.
	Segunda vez	
	Tercera vez	
	Cuarta vez	La Cooperativa puede ser hasta cuarta como Institución financiera acreedora de un socio, el mismo que será validado en la referencia del alguno de los buros de información crediticia

CONTINÚA →

Clasificación	Característica	Política
Por características demográficas	Quinta vez	Solo en caso de que un socio tenga créditos con saldos menores a 3.000 USD la cooperativa puede ser la quinta institución financiera acreedora. En el caso de que el socio supere lo anterior; y demuestre suficiencia patrimonial que garantice el monto de crédito solicitado se podrá otorgar hasta el 50% del avalúo del bien.
	Solteros	En caso de que un socio no registre historial crediticio, sea soltero, entre 18 a 21 años podrá acceder a un crédito de hasta 5.000 USD, con sus respectivas garantías.
	Casados	Todo socio tiene derecho a obtener un crédito, y el cónyuge puede obtener un valor de crédito hasta 24.999,99 dólares, siempre y cuando mantengan la capacidad de pago y garantías reales.
Por tipo de crédito	Créditos emergentes	Se concederán hasta 1.000,00 dólares sin encaje, sin garante y hasta 30 días. Los créditos emergentes se concederán hasta 2.000,00 dólares sin encaje, con un garante y hasta 30 días.
	Crédito grupal	Los cónyuges no firman, de acuerdo a las actas de la creación del grupo.
	Crédito Hipotecario	Todo crédito mayor a 15.000,00 dólares es hipotecario, cuando el monto del crédito es igual o mayor a 20.000,00 dólares el inmueble a hipotecar debe estar con el informe del avalúo técnico realizado por un perito y siempre que éste sea el segundo crédito.
	Microcréditos	En toda solicitud, los asesores de crédito deberán elaborar un flujo de caja del ingreso del socio en el informe de inspección y cumplir con la confirmación y verificación del ingreso señalado.

CONTINÚA →

Clasificación	Característica	Política
Por montos	De 200,00 hasta 3.600,00 dólares.	El socio deberá presentar copia de escritura de un bien, copia de la matrícula de un vehículo, contrato notariado, del deudor o garante.
	Desde 3.601,00 dólares.	El socio deberá presentar una copia de escritura o impuesto predial o matrícula de vehículo a nombre del deudor principal o garante
	Desde 15.000,00 dólares.	Los socios presentarán todo lo anteriores más el certificado de gravamen.
	Superior a 3,600.00 dólares.	Se aplicará el formulario de calificación de riesgos.
	Mayor a 24.990,00 dólares.	El socio que requiera un crédito superior al máximo establecido, se podrá otorgar siempre y cuando el avalúo comercial del bien inmueble lo indique. Y se lo realizara en dos operaciones crediticias, a un plazo máximo de sesenta meses.
Por operaciones crediticias		<p>No se exigirá mantener por el tiempo establecido el ahorro encaje: a socios, quienes requieren terceros créditos (calificación A), socios que mantienen saldos promedios en ahorros aceptables.</p> <p>Si un socio mantiene un crédito vigente, y desea acceder a otro crédito deberá ser triple A y tener garantías reales, cumpliendo con los requisitos establecido por la institución.</p> <p>Si un socio tiene un crédito y desea otro, debe cancelar el 75% del crédito vigente. El nuevo crédito otorgado incluirá la pre cancelación del porcentaje restante del crédito anterior.</p> <p>En caso de que un socio con calificación menor a 500 puntos, haya demostrado puntualidad en los pagos en otras instituciones financieras o no financieras podrá ser sujeto a análisis para un crédito en la Cooperativa Sierra Centro.</p>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro

4.5 Análisis de insolvencia

Este análisis es sumamente importante debido a que la cooperativa debe administrar sus activos y pasivos de manera idónea mediante el correcto manejo de las colocaciones y captaciones, con el fin de que estos sean productivos y puedan responder en caso de insolvencia.

4.5.1 Análisis de activos improductivos

Este análisis nos permite medir la eficiencia en cuanto a la proporción de los activos y pasivos, el riesgo crediticio y la cobertura para créditos que no van a ser recuperados. Cuando aplicamos los indicadores de activos improductivos establecidos en la Nota Técnica 4 de la Superintendencia de Bancos y Seguros podemos evaluar y analizar la calidad de los activos, es decir, que podemos medir la habilidad de la gerencia para dirigir, registrar y examinar los riesgos a los cuales está sujeto las operaciones crediticias que se realizan dentro de la cooperativa y también el cumplimiento tanto de las disposiciones legales como los reglamentos existentes.

Tabla N° 4.36

Calidad de activos

Calidad de activos	2012	2013	Variación
<i>Activos improductivos netos</i>			
<u><i>Total activos</i></u>	18.10%	67.50%	49.40%
(4.7)			
<i>Activos productivos</i>			
<u><i>Total activos</i></u>	6.64%	75.55%	68.91%
(4.8)			
<i>Activos productivos</i>			
<u><i>Pasivos con costos</i></u>	9.14%	93.98%	84.84%
(4.9)			

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro

- La cooperativa Sierra Centro en el año 2012 presentó el 6.64% del total de activos que generan rendimientos para la misma, mientras que en el año 2013 fue de 75.55% mostrando una variación de 68.91%, lo cual es algo negativo para la cooperativa ya que mantiene un alto porcentaje de activos improductivos.
- Durante el año 2012 la cooperativa obtuvo el 6.64% de captaciones en activos generadores de réditos, mientras que en el año 2013 fue de 93.98% mostrando un incremento de 84.84% lo cual es algo positivo ya que demuestra la eficiencia en la colocación de los recursos captados
- La cooperativa Sierra Centro en el año 2012 presentó del total de obligaciones de la misma, mientras que en el año 2013 fue de mostrando una variación de lo cual es algo positivo para la cooperativa ya que representa la existencia de financiamiento oneroso.

4.6 Propuesta de gestión de riesgo de crédito

Una propuesta de gestión de riesgo de crédito es una herramienta de apoyo y mejora para la cooperativa debido a que se establecen diferentes criterios que permiten analizar desde una diferente perspectiva los créditos antes de ser otorgados, cabe recalcar la inclusión de distintos aspectos entre ellos el social como se muestra a continuación:

4.6.1 Propuesta de criterios para otorgar créditos

Scoring de crédito

Según (Lawrence J, 2003) el scoring de crédito es una herramienta que permita dar un puntaje a los componentes de la solicitud de crédito y a la vez permite predecir si el crédito será cancelado y recuperado en el tiempo

que se estableció. Las 5 C's que conforman el modelo de Scoring de Crédito son: Carácter, Capacidad, Capital, Colateral y Condiciones.

A continuación se presentan los criterios a considerarse para la otorgación de créditos, los mismos que tienen como objetivo beneficiar de mejor manera al sector más vulnerable de la sociedad.

a. 5C's de Crédito

a.1 Carácter

Son todas las cualidades que posee el socio, es decir, su reputación y/o historial crediticio, las mismas permiten realizar un análisis para predecir el futuro en cuanto al comportamiento del mismo y el pago de la deuda en base a información verificable, medible y contundente. Para ello, es necesario que se evalúen aspectos como:

- ✓ Historial crediticio
- ✓ Referencias personales
- ✓ Referencias comerciales
- ✓ Reporte de buró de crédito
- ✓ Verificación de demandas judiciales
- ✓ Entrevista
- ✓ Aspectos demográficos

a.2 Capital

El capital relaciona la deuda con el patrimonio de quien solicita el crédito, para ello es necesario que se realice un análisis financiero detallado que nos permite saber las posibilidades de pago, la capacidad de endeudamiento que posee, el flujo de los ingresos y egresos en el cual se pueden aplicar indicadores financieros que permitan tomar una decisión. A continuación se

muestran los aspectos más relevantes que deben ser analizados dentro de lo que es el capital:

Activos

- Efectivo
- Depósitos
- Cuentas por cobrar
- Inventarios
- Inversiones
- Bienes inmuebles
- Maquinaria
- Vehículos
- Equipos de cómputo
- Muebles y enseres

Pasivos

- Créditos cooperativas, bancos
- Crédito tarjeta de crédito
- Crédito casas comerciales
- Cuentas por pagar a proveedores
- Documentos por pagar
- Hipotecas

a.3 Colateral

El colateral hace referencia a las garantías que el socio presenta ante la cooperativa para respaldar su deuda, entre estas existen: la garantía personal, la cual analiza los bienes con que cuenta el aval y el mismo debe mantenerse económicamente activo; la garantía prendaria que se utiliza cuando la cooperativa financia la adquisición de maquinaria, vehículos o

cualquier otro bien productivo; la garantía hipotecaria la cual está constituida por un bien inmueble, el mismo puede ser un terreno, casa, departamento o edificio y el depósito en garantía el cual se constituye por depósitos a la vista, a plazos o certificados de aportación.

- Garantía personal
- Garantía prendaria
- Garantía hipotecaria
- Depósitos en garantía
- Informe central de riesgos del garante

a. 4 Capacidad

Es la capacidad que el socio tiene para responder a su obligación financiera, al realizar este análisis la cooperativa podrá tener conocimiento tanto de los ingresos y de los egresos que posee el socio. Para poder evaluar la capacidad de pago se pueden considerar los siguientes aspectos:

Ingresos:

- Honorarios profesionales
- Sueldo mensual principal
- Sueldo mensual secundario
- Ingreso cónyuge
- Ingreso por arriendos
- Ingresos del exterior
- Ventas
- Dividendos

Egresos:

- Egresos alimenticios

- Egresos educación
- Egresos arriendos
- Servicios básicos
- Pagos préstamos, tarjeta de crédito
- Gastos venta

a.5 Condiciones

Hace referencia a las condiciones económicas actuales en general y de un sector económico en específico que se relacionan a factores que son externos y por lo mismo no son controlables ni dependen de su trabajo. A continuación se muestran algunos aspectos que podrían considerarse para evaluar las condiciones:

- ✓ Actividad económica
- ✓ Ubicación geográfica
- ✓ Entorno del producto
- ✓ Situación del país

Para mejor entendimiento, a continuación se detalla la calificación de los socios y la estratificación social vigente en nuestro país:

• Calificación de los socios

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro” basado en la clasificación de los socios realizado por la Central de riesgos, ha realizado su clasificación según la capacidad de pago del socio y el historial crediticio que mantiene, con el fin de evitar los riesgos de impago de las obligaciones financieras contraídas. La calificación se ha hecho en base a la siguiente tabla:

Tabla N° 4.37

Calificación de los socios

Tipo de calificación	Significado	Definición
Calificación A	Situación normal	Es aquel socio que cuenta con suficientes ingresos para cancelar el capital e intereses por lo que lo hace puntualmente
Calificación B	Riesgo potencial	Son los socios que aún indican que pueden atender sus obligaciones sin embargo no lo hacen a tiempo.
Calificación C	Con problemas	Son los clientes con ingresos deficientes para pagar el capital y sus intereses en las condiciones establecidas
Calificación D	Riesgo de Insolvencia	Al igual que las personas que tienen calificación C, sin embargo, aquí ya se toman acciones legales para poder cobrar el crédito, generalmente renegocian el préstamo bajo otras condiciones
Calificación E	Pérdida	Son las personas que se declaran insolventes o en quiebra y no tienen los recursos para responder a su deuda

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (SBS)

- **Estratificación social**

El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) ha realizado una investigación en la cual su objetivo fue clasificar a los hogares ecuatorianos según criterios como: Nivel de educación del Jefe del hogar, tipo de vivienda, afiliación al seguro privado, disponibilidad servicio de internet, etc., sin embargo, esta estratificación no se vincula con los indicadores de pobreza o desigualdad.

Tabla N° 4.38

Estratificación social

Grupos socioeconómicos	Clase
A	Alta
B	
C+	Media
C-	
D	Baja

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC)

b. Descripción de parámetros y ponderación

El scoring de crédito asigna una ponderación a cada uno de los aspectos que van a ser evaluados, considerando el tipo de crédito que ha sido solicitado:

Tabla N° 4.39
Descripción de parámetros y ponderación

Elemento	Ponder.	Factor	Ponder.	Subfactor	Criterio	Calificación
Carácter	30	Historial crediticio	4	Referencias internas	Pagos adelantados o con normalidad	4
					Pagos con demora hasta 2 cuotas	3.2
					Pagos con demora hasta 3 cuotas	2.4
					Pago mediante arreglos obligaciones	1.6
					Pago a través de acciones judiciales y garantes	0.8
		Referencias	1	Referencias personales	Muy buenas	1
					Buenas	0.75
					Regulares	0.5
			1	Referencias comerciales	Malas	0.25
					Muy buenas	1
					Buenas	0.75
					Regulares	0.5
Malas	0.25					

CONTINÚA →

Elemento	Ponder.	Factor	Ponder.	Subfactor	Criterio	Calificación
Carácter	30	Central de riesgos	5	Central de riesgos	Riesgo Normal	5
					Riesgo Potencial	4
					Riesgo Deficiente	3
					Dudoso Recaudo	2
					Pérdida	1
		Judiciales	2	Verificación de demandas judiciales	Muy buenas	2
					Buenas	1.5
					Regulares	1
		Entrevista	4	Entrevista	Malas	0.5
					Conocimiento y veracidad de inversión	4
		Aspectos demográficos	3	Ocupación	Parcial conocimiento sobre la inversión	2.7
					Inseguridad y contradicción	1.3
					Ama de casa	3.0
					Desempleado	2.5
					Empleado	2.0
					Estudiante	1.5
					Jubilado	1.0
					Pensionado	0.5
					Masterado	2.0
					Superior	1.7
Tecnología	1.3					
Secundaria	1.0					
Primaria	0.7					
Nivel de educación	2	Nivel de educación	Ninguno	0.3		

CONTINÚA →

Elemento	Ponder.	Factor	Ponder.	Subfactor	Criterio	Calificación
Carácter	30	Aspectos demográficos	1	Estratificación social	A	1.0
					B	0.8
					C+	0.6
					C-	0.4
					D	0.2
			2	Antigüedad laboral	10 en adelante	2.0
					7-9 años	1.5
					4-6 años	1.0
			1	Estado civil	1-3 años	0.5
					Soltero	1.0
					Casado	0.8
					Viudo	0.6
					Divorciado	0.4
			2	Tipo de vivienda	Unión libre	0.2
					Propia	2.0
					Familiar	1.3
2	Cargas familiares	Arrendada	0.7			
		0	2.0			
		1	1.6			
		2	1.2			
		3	0.8			
		>4	0.4			

CONTINÚA →

Elemento	Ponder.	Factor	Ponder.	Subfactor	Criterio	Calificación
Capital	20	Endeudamiento actual	6	Pasivos / Activos	0% - 50%	6.0
					51% - 70%	4.0
					71% en adelante	2.0
		Endeudamiento con el crédito	14	(Pasivos + Crédito solicitado) / Activos	0% - 50%	14.0
					51% - 70%	9.3
71% en adelante	4.7					
Colateral	15	Cobertura sobre el monto	15	Valor de la garantía / Valor cuota	Capacidad mayor de dos veces el valor a pagarse	15.0
					Capacidad mayor en 1.6 veces	11.3
					Capacidad mayor en 1.2 veces	7.5
					Capacidad igual valor a pagar	3.8
					Capacidad mayor 2 veces	25.0
Capacidad	25	Capacidad de pago	25	Disponible para pagar / Cuota	Capacidad de 1.9 a 1.5 veces	20.0
					Capacidad de 1.4 a 1.1 veces	15.0
					Capacidad de 1 vez	10.0
					Capacidad menor a 1 vez	5.0
					Condiciones	10
Agricultura	2.3					
Ganadería	1.5					
Comercio	0.8					
Ubicación	3	Ubicación geográfica	Urbana	3.0		
			Rural	1.5		

CONTINÚA →

Elemento	Ponder.	Factor	Ponder.	Subfactor	Criterio	Calificación
Condiciones	10	Entorno del producto	2	Mercado	Muy Buena	2.0
					Buena	1.5
					Regular	1.0
					Mala	0.5
		País	2	Situación económica del país	Muy Buena	2.0
					Buena	1.5
					Regular	1.0
					Mala	0.5

c. Toma de decisiones en base al Scoring de Crédito

Para la toma de decisiones se realizará según la calificación del socio y la del Scoring de crédito:

Tabla N° 4.40

Toma de decisiones en base al Scoring de Crédito

Calificación	Ponderación	Riesgo de incobrabilidad	Decisión
Calificación A	100 – 90	Bajo	Acepta y otorga el crédito
Calificación B	89 – 80	Moderadamente bajo	Acepta y otorga el crédito
Calificación C	79 – 70	Moderado	Acepta y otorga el crédito
Calificación D	69 – 60	Moderadamente alto	Niega el crédito
Calificación E	<60	Alto	Niega el crédito

4.6.2 Propuesta de gestión de la morosidad

Como se había mencionado la morosidad es un inconveniente que tienen las instituciones financieras que no pueden ser eliminadas por completo, sin embargo, es necesario aplicar políticas de riesgo relacionadas con los socios que disminuyan el grado de morosidad. Para ello, se pueden tomar en cuenta aspectos como:

a. Actualización de datos

Es necesario que la información que los socios han proporcionado a la cooperativa sea actualizada paulatinamente para facilitar la ubicación del socio y poder mantener contacto con él, entre la información más relevante se encuentra:

- Dirección domiciliaria
- Referencia exacta del domicilio
- Dirección del trabajo
- Referencia exacta del lugar de trabajo
- Teléfono domiciliar
- Celular

a. CRM

El CRM (Customer Relationship Management) o mejor conocido como gestión de relaciones con los clientes, es una estrategia general que le permite a la institución financiera contactarse de forma eficiente con sus socios. Además de ser un proceso por el que la cooperativa establece los mecanismos necesarios para ofrecer una atención al cliente más cercana y accesible, a la vez que recoge y analiza las impresiones y los datos que los propios socios le ofrecen.

El objetivo del CRM es la utilización de la tecnología y los recursos humanos para conocer más del comportamiento de los clientes y dar solidez a esa relación, a la vez que ofrece un mejor servicio al cliente mediante la utilización de las nuevas tecnologías.

En cuanto a su implementación, el sistema CRM requiere de una inversión inicial considerable, pero a la vez tiene ciertos beneficios:

- Reducción de los costes de las comunicaciones con los clientes
- Permite mejorar la atención al cliente
- Elimina las barreras de espacio y tiempo para mejorar la comunicación de los clientes
- Mayor eficacia de las acciones de comunicación

Dado estos beneficios, es recomendable que la cooperativa implemente un Call-center como el servicio telefónico centralizado de comunicación, que le permita recordar al socio sobre el pago de una cuota del crédito que haya solicitado ya sea mediante una llamada telefónica o un mensaje de texto. Este servicio está atendido por operadores, que además de atender al teléfono también tenga la capacidad de asesorar al socio y ayudarlo a resolver cualquier tipo de inquietud que tenga.




Como medidor de la eficiencia del uso del Call-center se establecen el siguiente indicador:

- **Contactos por llamada**

Permite determinar la eficiencia de las llamadas realizadas a los socios, pues se determina cuántas de ellas fueron contestadas.

Tabla N° 4.41

Evaluación llamadas telefónicas

EVALUACIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS		
Fórmula	$\frac{\text{Llamadas contestadas}}{\text{Total llamadas realizadas}}$ (4.10)	
Resultado	En porcentaje (%)	
Interpretación	Del total de llamadas realizadas a los socios, el __% fueron contestadas.	
Responsable	Operador Call-center	
Frecuencia de aplicación	Mensual	
SEMAFORIZACIÓN		
Rojo 	Amarillo 	Verde 
<50	>=51 ; <80	>81

b. Aplicación de ratios financieros

La aplicación de ratios financieros para evaluar la solvencia de quien solicita un crédito es muy importante, ya que permite evaluar la capacidad del deudor para responder ante su obligación financiera, para ello se pueden aplicar los siguientes ratios:

- **Ratio de solvencia**

Este ratio permite medir la capacidad financiera que tiene una empresa o particular para responder a sus obligaciones financieras, ya sean estas a largo plazo y a corto plazo:

$$\textit{Ratio de Solvencia} = \frac{\textit{Activo total}}{\textit{Pasivo total}} \quad (4.11)$$

Dónde:

Activo total: Activo corriente + Activo no corriente

Pasivo total: Pasivo corriente + Pasivo no corriente

- **Ratio de endeudamiento**

El ratio de endeudamiento establece la relación que existe entre los fondos propios ya sea de la empresa o un particular para responder a sus deudas en el corto y largo plazo:

$$\textit{Ratio de Endeudamiento} = \frac{\textit{Capitales propios}}{\textit{Pasivos totales}} \quad (4.12)$$

La aplicación de estos ratios financieros le permitirá a la cooperativa evaluar de mejor manera al deudor conociendo su solvencia patrimonial para así facilitar a la toma de decisiones de quien otorgue el crédito.

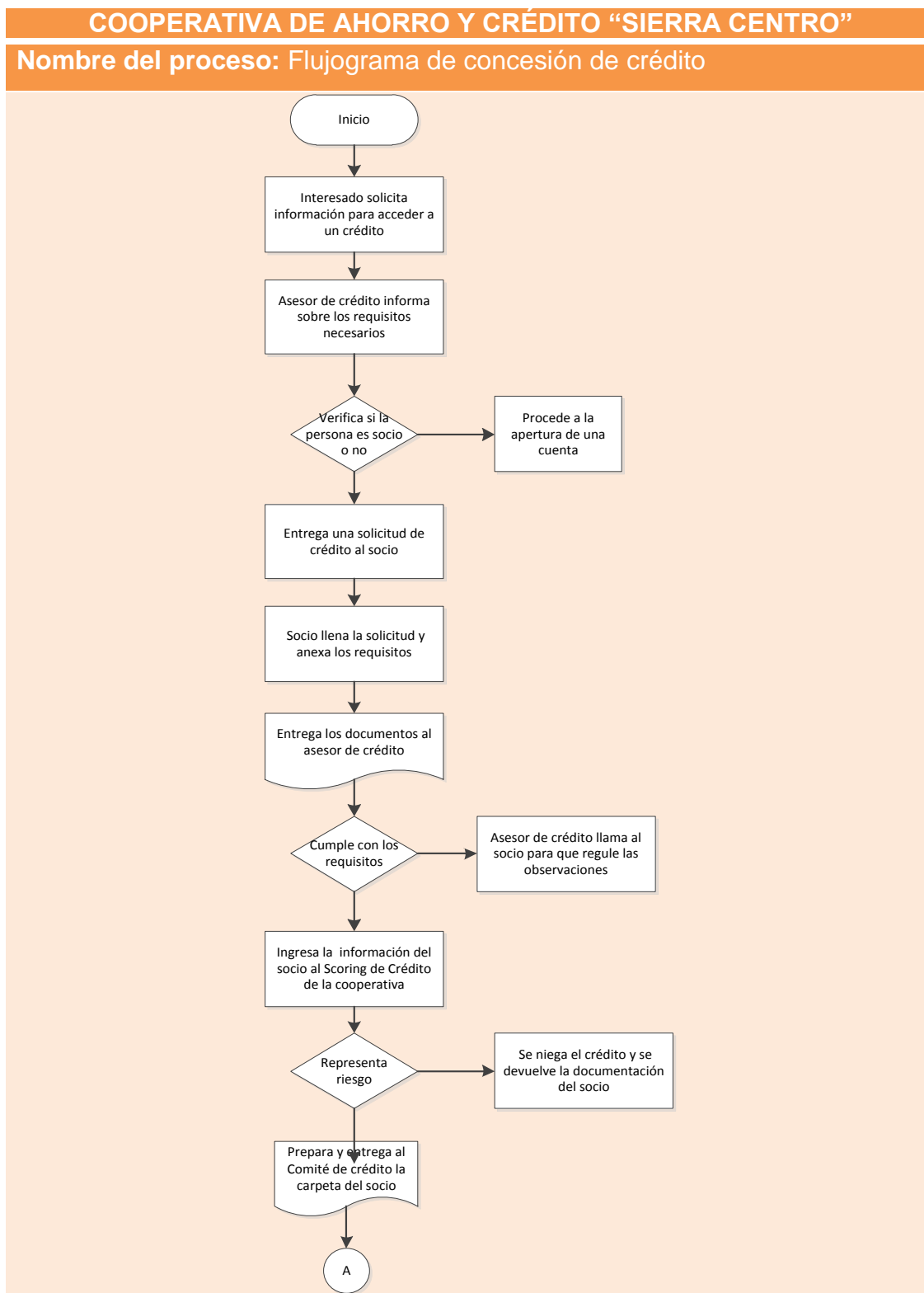
c. Propuesta del Flujograma de Concesión de créditos

Después de haber analizado el flujograma que posee la cooperativa y evaluar los procesos que realizan para otorgar un crédito, se planteó una nueva estructura, en la cual se presentan procedimientos más simples pero igual de eficientes que los que se manejaban y sin que esto incremente el riesgo de crédito.

A continuación se presenta el flujograma propuesto para la concesión de crédito de la cooperativa:

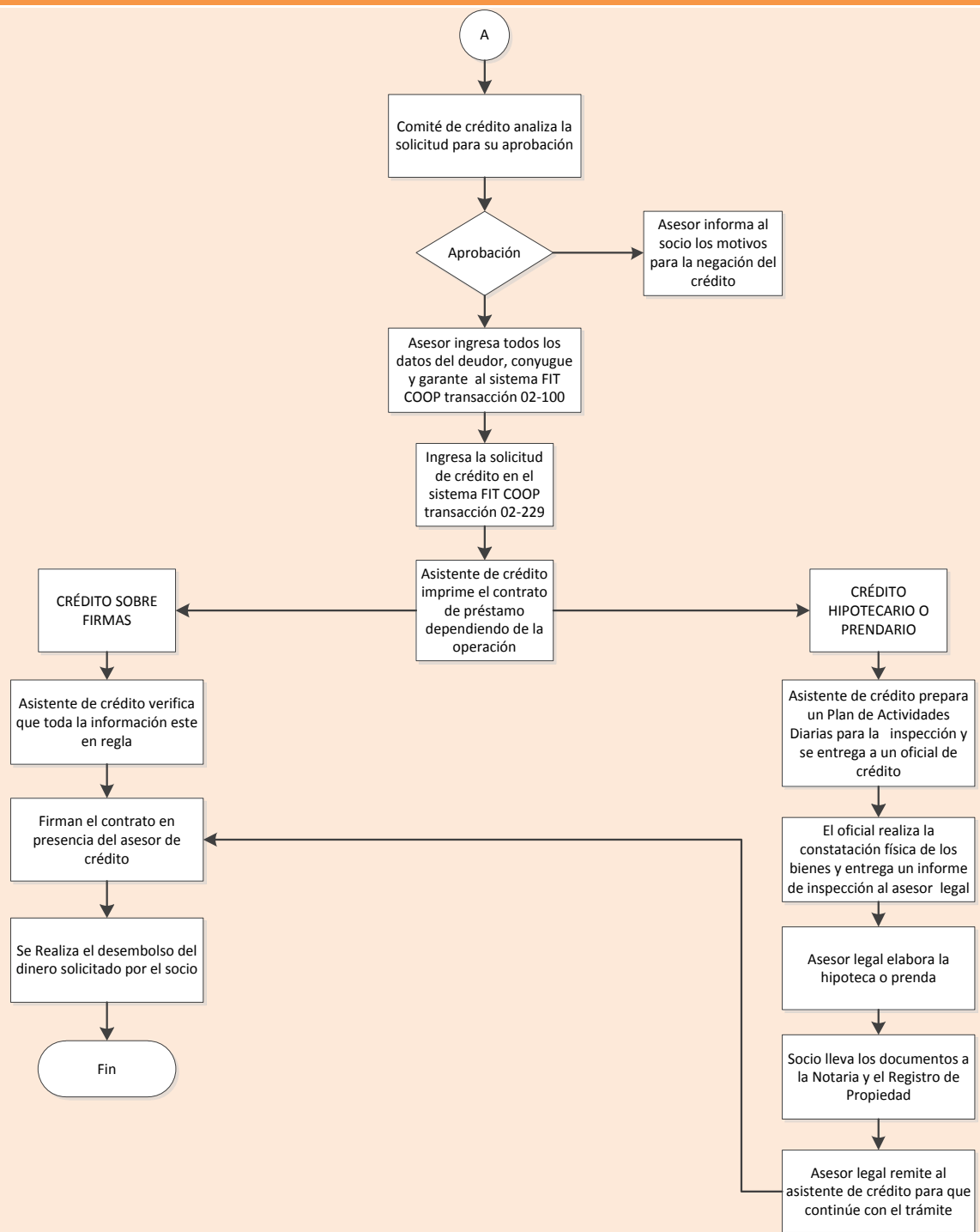
Tabla N° 4. 42

Flujograma propuesto concesión de crédito



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SIERRA CENTRO"

Nombre del proceso: Flujograma de concesión de crédito

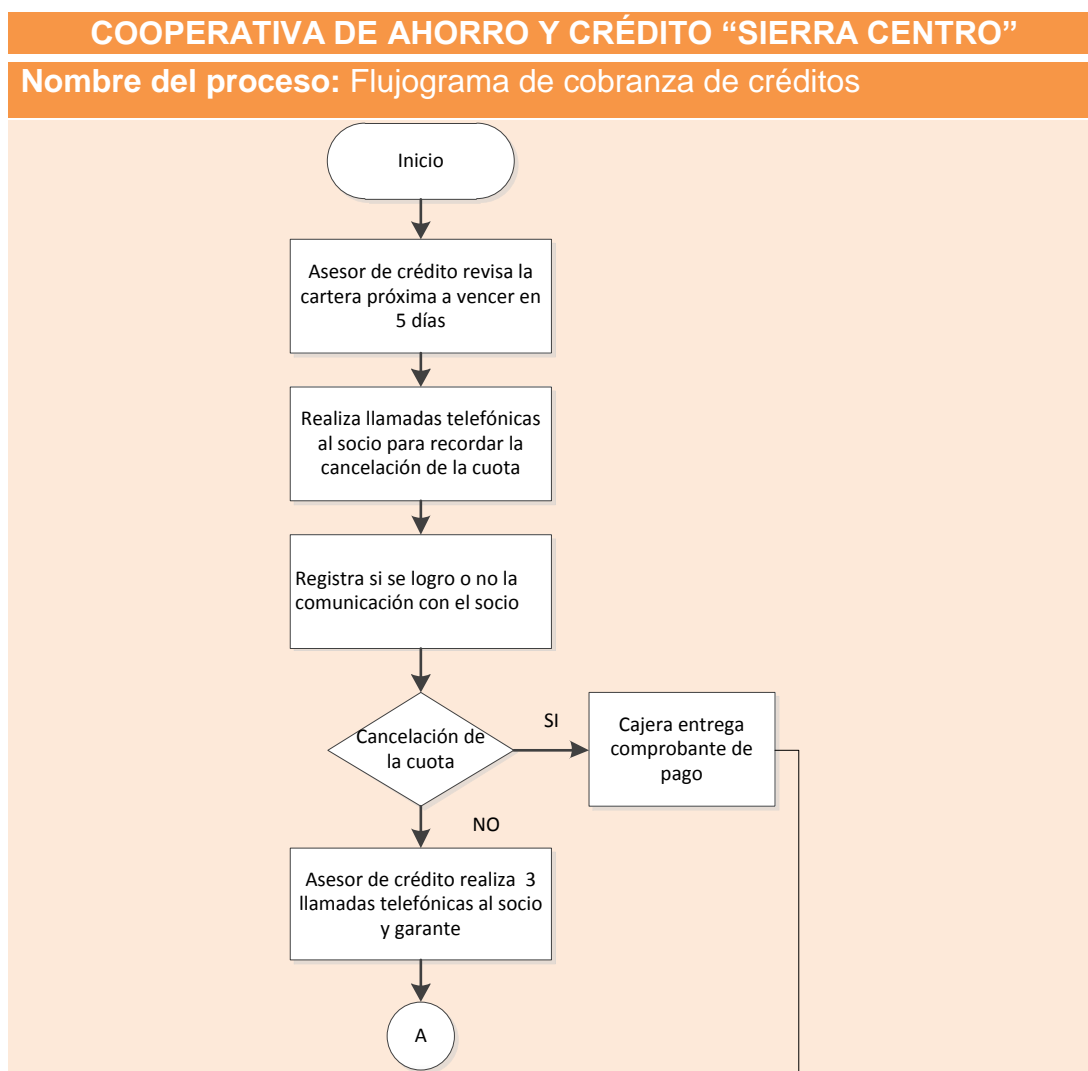


d. Propuesta del Flujograma de Cobranza

Una vez analizado el flujograma que tiene la cooperativa para la cobranza de créditos, se diseñó una nueva estructura orientada principalmente a agitar el proceso de cobranzas y reducir su tiempo, con la finalidad de mitigar y eliminar la morosidad o a su vez recuperar el dinero total o parcialmente entregado en calidad de préstamo.

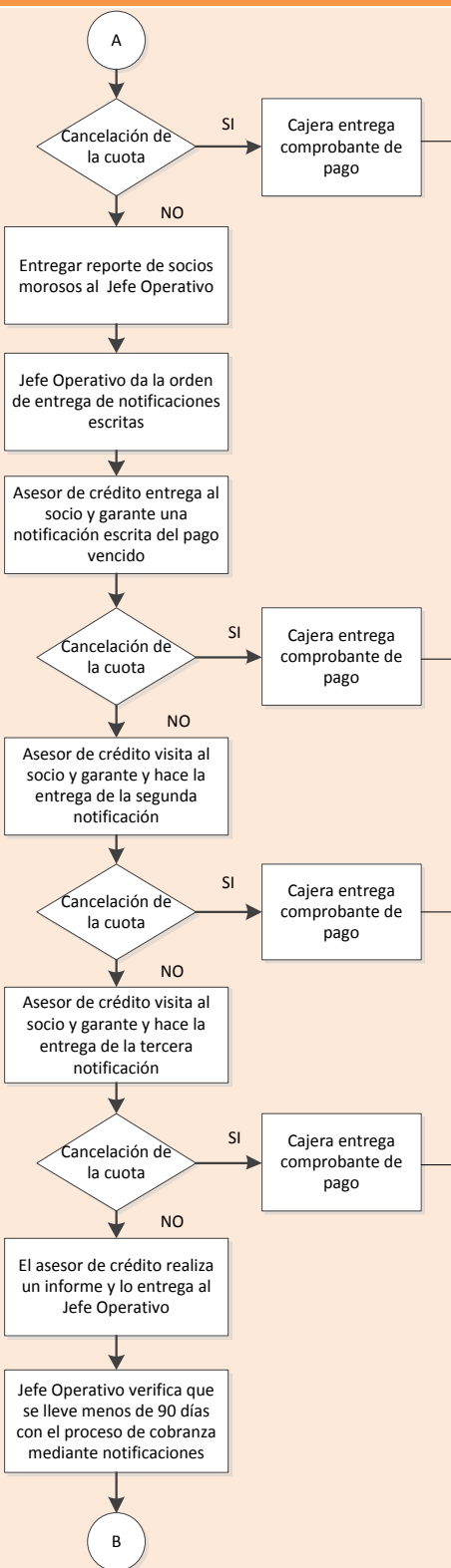
Tabla N° 4. 43

Flujograma propuesto cobranza



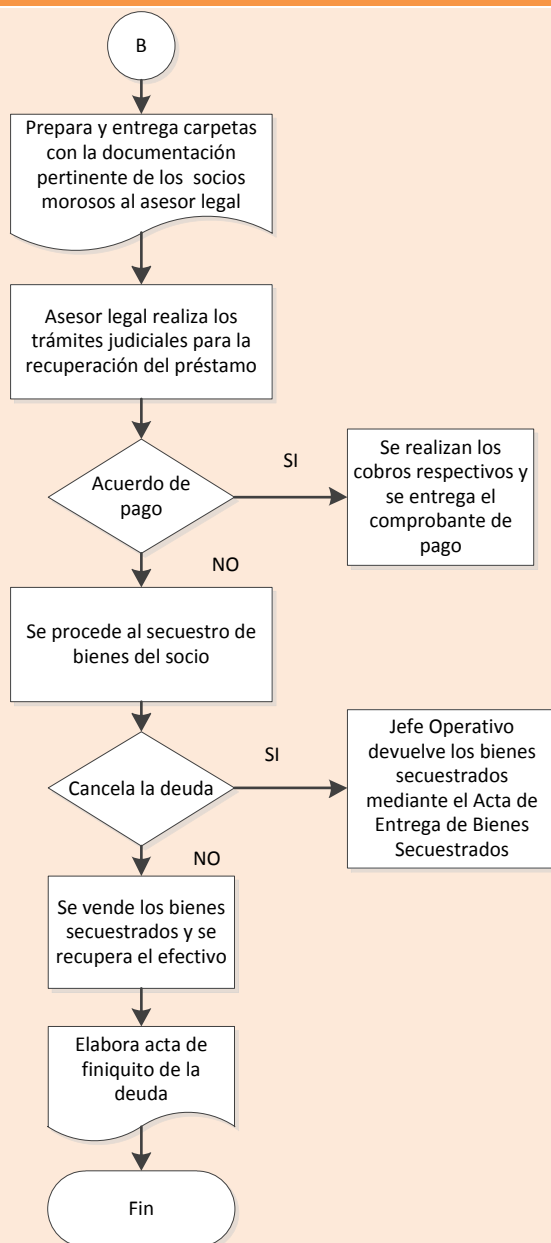
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SIERRA CENTRO"

Nombre del proceso: Flujograma de cobranza de créditos



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SIERRA CENTRO"

Nombre del proceso: Flujograma de cobranza de créditos



4.6.3 Propuesta del Área de Gestión de Riesgos

Actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro cuenta con un Comité de Riesgos, sin embargo, debido a la naturaleza, complejidad y volumen de las operaciones y actividades ejecutadas por la institución financiera; es necesario que se implante una unidad con personal más capacitado en la identificación, medición, monitoreo, control, mitigación y prevención de los riesgos que afronta la cooperativa. Es por ello que a continuación se presenta la propuesta de implementación de la Unidad de Administración Integral de Riesgos:

a. Organigrama vigente

El organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro únicamente cuenta con el Comité de Riesgos y como se puede observar no posee subáreas que sirvan de apoyo y a la vez cumplan con funciones más específicas que permita una mejor y eficiente administración del riesgo.

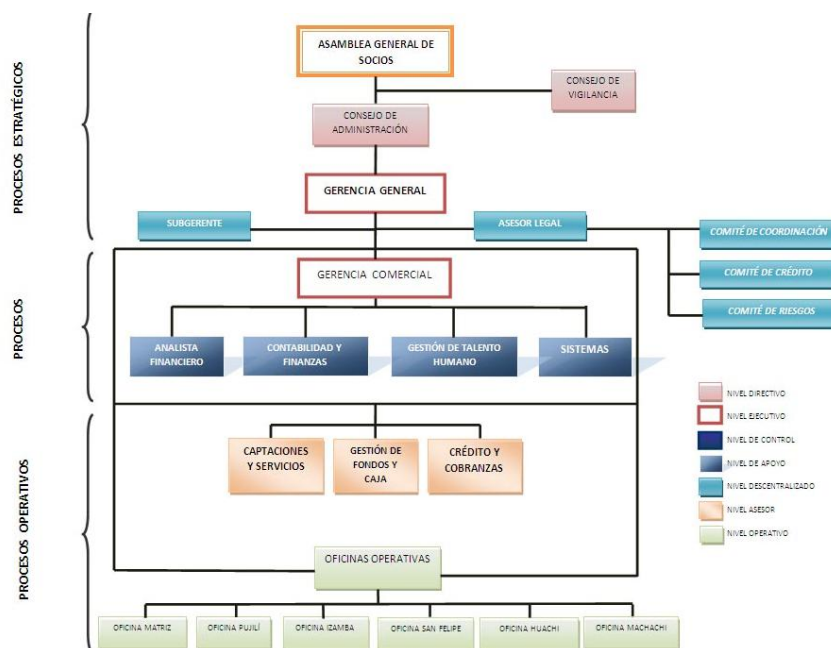


Figura N° 4.4 Organigrama estructural COAC Sierra Centro vigente

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda.

b. Organigrama propuesto

En el organigrama propuesto, se sugiere la implementación de la Unidad de Administración Integral de Riesgos, la misma que se conforma de:

- Unidad de Administración Integral de Riesgos
- Analista de riesgo crediticio
- Analista de riesgo operacional
- Analista de riesgo de mercado y liquidez
- Asesor de riesgo crediticio
- Asesor de riesgo operacional
- Asesor de riesgo de mercado y liquidez

Dicha unidad se encuentra en un nivel descentralizado ya que como establece la RESOLUCIÓN No JB-2010-1538 emitido por la Superintendencia de Bancos y Seguros y la Junta Bancaria “esta unidad deberá ser independiente de las áreas de negocios y del área de registro de operaciones, a fin de evitar conflictos de intereses y asegurar una adecuada separación de responsabilidades”:

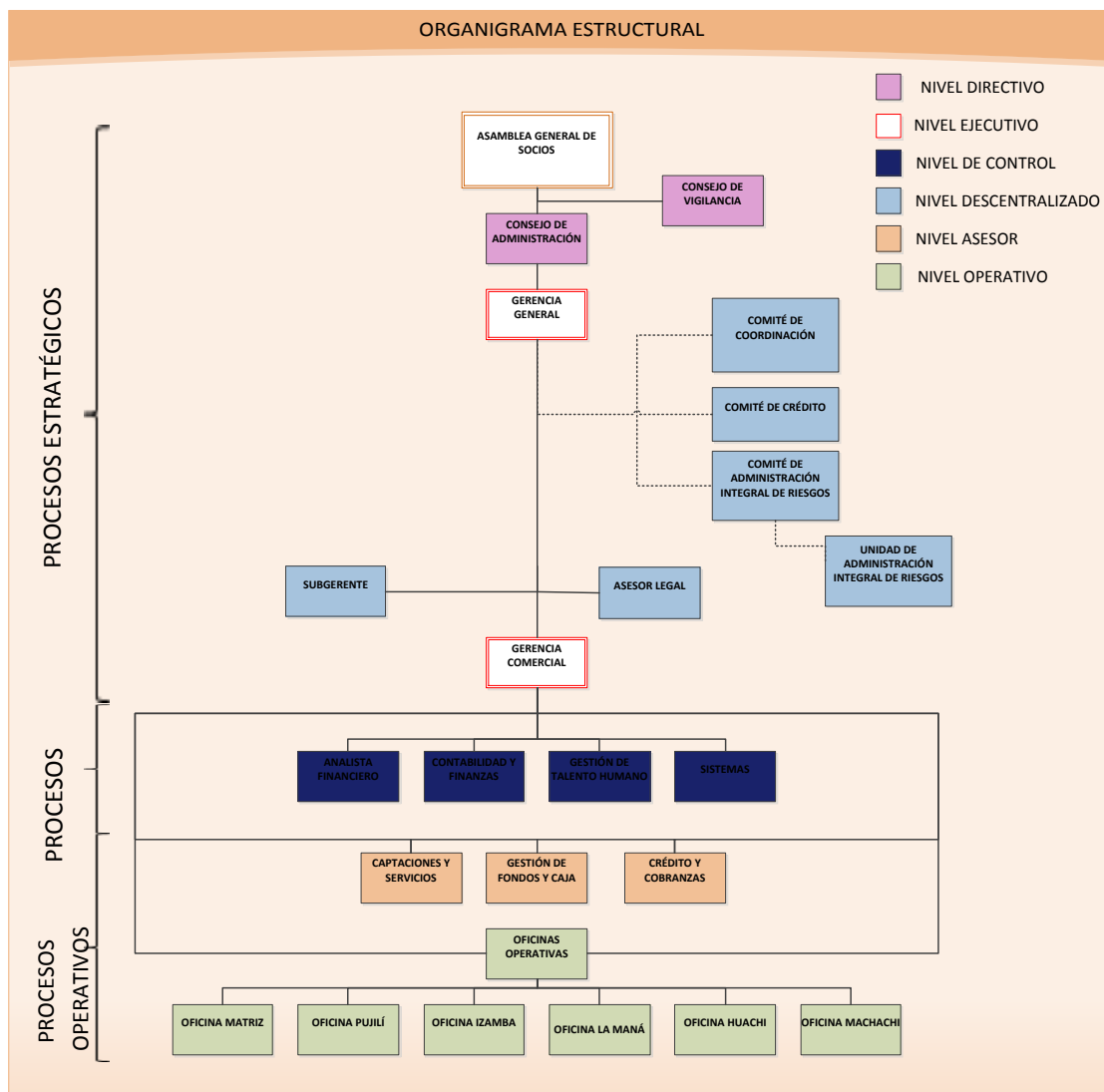


Figura N° 4.5 Organigrama estructural COAC Sierra Centro propuesto



Figura N° 4.6 Organigrama estructural Comité de Administración Integral de Riesgos

c. Manual de funciones

Según (Gonzalez, 2010) el manual de funciones es una herramienta de trabajo que contiene objetivos, funciones, y especificaciones que debe desarrollar un funcionario en las actividades que realiza según el cargo que actualmente desempeña. A continuación se presenta la propuesta del Manual de Organización y Funciones del Comité de Administración Integral de Riesgos y las áreas de apoyo para la cooperativa, es necesario mencionar que este manual fue desarrollado únicamente para lo relacionado con el riesgo crediticio:



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"SIERRA CENTRO"**

Tabla N°4.44

Manual de Funciones Comité de Administración

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Denominación del cargo:	Comité de Administración Integral de Riesgos
Nivel:	Descentralizado
Número de personas en el cargo:	8 personas
OBJETIVO	
Establecer políticas, estrategias, procesos, metodologías y modelos para una eficaz gestión integral de riesgos, basados en las normativas y leyes tanto de los organismos de control como los de la cooperativa	
FUNCIONES	
a. Diseñar, plantear o reformar estrategias, procesos, políticas y procedimientos para la administración del riesgo integral de riesgos y asegurarse de su correcta ejecución b. Informar sobre la efectividad y aplicabilidad de las estrategias, procesos, políticas y procedimientos establecidos para la administración integral de riesgos c. Definir los límites idóneos de exposición de cada riesgo d. Solicitar información sobre las exposiciones de los riesgos asumidos en términos de incidencia al patrimonio técnico y con relación a los límites establecidos para cada riesgo e. Aprobar, cuando sea necesario, los excesos temporales de los límites de exposición al riesgo, para una posterior e inmediata solución que permita controlar dichos excesos e informarlos inmediatamente al directorio f. Examinar y aprobar los planes de contingencia g. Solicitar los reportes de posiciones para cada riesgo y verificar el cumplimiento de límites fijados, para adoptar las medidas correctivas según corresponda h. Dar a conocer al directorio los cambios constantes y significativos en el entorno económico que afecte de la exposición a algún riesgo	
LÍNEAS DE AUTORIDAD	
Depende de:	-
Supervisa a:	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Riesgos • Analista de Riesgo de Crédito • Asistente de Riesgo de crédito
REQUISITOS MÍNIMOS Y COMPETENCIAS	
Nivel académico:	<ul style="list-style-type: none"> • Título Profesional
Título profesional:	<ul style="list-style-type: none"> • Ingeniería en Finanzas y Auditoría, Economía, Administración o carreras afines.
Experiencia laboral:	<ul style="list-style-type: none"> • Cuatro (4) años en temas relacionados al cargo

CONTINÚA →

Conocimientos ofimáticos:	Nivel medio en: <ul style="list-style-type: none">• Word• Excel• Power Point• Correo electrónico
Competencias genéricas:	<ul style="list-style-type: none">• Trabajar en equipo• Trabajar bajo presión• Orientación a resultados• Responsabilidad y discreción• Integridad
Otros:	<ul style="list-style-type: none">• Disponibilidad para viajar fuera de la ciudad



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"SIERRA CENTRO"**

Tabla N°4.45

Manual de funciones unidad de administración integral de riesgos

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Denominación del cargo:	Unidad de administración integral de riesgos.
Nivel:	Apoyo
Número de personas en el cargo:	1 persona
OBJETIVO	
Identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y divulgar los riesgos que afronta la cooperativa, con el fin de mantenerlos dentro de los límites de exposición fijados por el comité cumpliendo con las normativas y leyes tanto de los organismos de control como los de la cooperativa	
FUNCIONES	
a. Proponer estrategias, procedimientos, políticas y manuales al comité de administración integral de riesgos para la adecuada gestión de todos los riesgos, en base a los lineamientos que fije el directorio b. Desarrollar metodologías para identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear los diferentes riesgos tomados por la cooperativa, para ponerlos a consideración y aprobación del comité de administración integral de riesgos. c. Revisar constantemente el nivel de exposición de cada uno de los riesgos y formular mecanismos de mitigación d. Analizar de forma minuciosa y metodológica las exposiciones por cada tipo de riesgo en relación con los socios principales, sectores económicos, demografía, entre otros aspectos e. Convocar al comité de administración integral de riesgos, toda vez que considere necesario en caso de que se dé un incumplimiento de algún límite preestablecido o que se presente cambios repentinos con los socios principales, sectores económicos, demografía, entre otros aspectos que generen un aumento en la exposición a alguno de los riesgos f. Diseñar un sistema de indicadores que permitan reflejar los niveles de exposición a los riesgos para tomar decisiones a tiempo g. Elaborar matrices de riesgo institucional e informar al comité sobre la evolución de los niveles de exposición de cada uno de los riesgos de identificados h. Calcular y analizar las posiciones sensibles de cada los riesgos y su efecto en el patrimonio técnico de la cooperativa, para un posterior planteamiento de estrategias de cobertura adecuadas a dichas posiciones i. Realizar planes de contingencia, de acuerdo a distintos escenarios para cada riesgo, incorporando cualquier señal de deterioro proporcionada por los estudios realizados tanto de fuentes internas como de externas	
LÍNEAS DE AUTORIDAD	
Depende de:	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de Administración Integral de Riesgos
Supervisa a:	<ul style="list-style-type: none"> • Analista de Riesgo Crediticio • Asistente de Riesgo Crediticio

CONTINÚA →

REQUISITOS MÍNIMOS Y COMPETENCIAS	
Nivel académico:	<ul style="list-style-type: none"> • Título Profesional
Título profesional:	<ul style="list-style-type: none"> • Ingeniería en Finanzas y Auditoría, Economía, Administración o carreras afines.
Experiencia laboral:	<ul style="list-style-type: none"> • Dos (2) años en Gestión de Riesgos Integrales
Conocimientos ofimáticos:	Nivel medio en: <ul style="list-style-type: none"> • Word • Excel • Power Point • Correo electrónico
Competencias genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar en equipo • Trabajar bajo presión • Orientación a resultados • Responsabilidad y discreción • Integridad
Otros:	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad para viajar fuera de la ciudad



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"SIERRA CENTRO"**

Tabla N°4.46

Manual de funciones analista de riesgo crediticio

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Denominación del cargo:	Analista de Riesgo Crediticio
Nivel:	Apoyo
Número de personas en el cargo:	1
OBJETIVO	
Participar y apoyar en las actividades relacionadas a la Gestión de Riesgo de Crédito mediante una evaluación, análisis, seguimiento y elaboración de informes que ayuden a la mitigación y control de dichos riesgos, según la normativa estipulada tanto de los organismos de control como de la misma cooperativa.	
FUNCIONES	
a. Diseñar y proponer actividades que originen una cultura de prevención de riesgos de crédito b. Evaluar y calificar al deudor según lo determinado en las normativas y leyes que se encuentre vigentes c. Realizar el seguimiento de las carteras de crédito que maneja la cooperativa d. Calcular el valor de las provisiones basado en las normas y leyes vigentes e. Elaborar el cronograma de actividades, duración de las visitas y establecer el equipo de trabajo que lo realizará f. Revisar y evaluar las carpetas de los socios que han solicitado créditos según el cronograma de actividades establecido g. Realizar un seguimiento al Informe de Revisión de Cartera y verificar que se estén corrigiendo las observaciones que se realizaron h. Actualizar periódicamente la base de datos para así poder identificar los factores de riesgo y facilitar la aplicación de indicadores del riesgo de crédito i. Cumplir con el Código de Ética de la cooperativa j. Desarrollar las demás funciones que los niveles superiores soliciten	
LÍNEAS DE AUTORIDAD	
Depende de:	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de Administración Integral de Riesgos • Unidad de Administración Integral de Riesgos
Supervisa a:	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente de Riesgo Crediticio

CONTINÚA →

REQUISITOS MÍNIMOS Y COMPETENCIAS	
Nivel académico:	<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller o Título Profesional
Título profesional:	<ul style="list-style-type: none"> • Ingeniería en Finanzas y Auditoría, Economía, Administración o carreras afines
Experiencia laboral:	<ul style="list-style-type: none"> • De uno (1) a dos (2) años en temas relacionados al cargo
Conocimientos ofimáticos:	Nivel medio en: <ul style="list-style-type: none"> • Word • Excel • Power Point • Correo electrónico
Competencias genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar en equipo • Trabajar bajo presión • Orientación a resultados • Responsabilidad y discreción • Integridad
Otros:	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad para viajar fuera de la ciudad



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"SIERRA CENTRO"**

Tabla N°4.47

Manual de funciones de asistente de riesgo

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Denominación del cargo:	Asistente de Riesgo Crediticio
Nivel:	Apoyo
Número de personas en el cargo:	1
OBJETIVO	
Apoyar en el desarrollo de las actividades relacionadas a la Gestión de Riesgo de Crédito mediante una evaluación, análisis, seguimiento y elaboración de informes que ayuden a la mitigación y control de dichos riesgos, según la normativa estipulada tanto de los organismos de control como de la misma cooperativa.	
FUNCIONES	
a. Apoyar en las actividades que se desarrollen para incentivar una cultura de prevención de riesgos de crédito b. Valuar al deudor basado en las normativas y leyes que se encuentre vigentes c. Elaborar periódicamente informes sobre la exposición al riesgo de crédito y elaborar propuestas, políticas y procedimientos para mitigarlas d. Realizar el seguimiento de las carteras de crédito que maneja la cooperativa e. Calcular el valor de las provisiones basado en las normas y leyes vigentes f. Revisar y evaluar las carpetas de los socios que han solicitado créditos según el cronograma de actividades establecido g. Elaborar y presentar Informes de Avance de las visitas que fueron realizadas h. Elaborar y presentar un Informe de Revisión de Cartera de las observaciones y novedades que existieron durante las visitas i. Actualizar periódicamente la base de datos para así poder identificar los factores de riesgo y facilitar la aplicación de indicadores del riesgo de crédito j. Cumplir con el Código de Ética de la cooperativa k. Desarrollar las demás funciones que los niveles superiores soliciten	
LÍNEAS DE AUTORIDAD	
Depende de:	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de Administración Integral de Riesgos • Unidad de Administración Integral de Riesgos
Supervisa a:	<ul style="list-style-type: none"> • Asesor de Riesgo Crediticio

CONTINÚA →

REQUISITOS MÍNIMOS Y COMPETENCIAS	
Nivel académico:	<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller o Título Profesional
Título profesional:	<ul style="list-style-type: none"> • Ingeniería en Finanzas y Auditoría, Economía, Administración o carreras afines
Experiencia laboral:	<ul style="list-style-type: none"> • De uno (1) a dos (2) años en temas relacionados al cargo
Conocimientos ofimáticos:	Nivel medio en: <ul style="list-style-type: none"> • Word • Excel • Power Point • Correo electrónico
Competencias genéricas:	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar en equipo • Trabajar bajo presión • Orientación a resultados • Responsabilidad y discreción • Integridad
Otros:	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad para viajar fuera de la ciudad

4.6.4 Propuesta de utilización del método estándar para cálculo de riesgo

El método estándar hace uso de ponderaciones y categorías de riesgo aplicadas por empresas especializadas en el análisis y evaluación del riesgo, entre las cuales están las siguientes:

a. Calificadoras de riesgo

Las calificadoras de riesgo son sociedades anónimas que tienen como objeto evaluar y calificar valores o riesgos que se encuentren vinculados con una actividad financiera, una aseguradora o se encuentre manejando inversiones de recursos que han sido captados del público, proporcionando a la vez un criterio independiente y objetivo.

b. Listado de Calificadoras de Riesgo del Ecuador

Según (Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, 2013), la calificación de riesgo de las instituciones del sistema financiero puede ser ejecutada por personas jurídicas que estén inscritas en el "Registro de

calificadoras de riesgo", que se encuentra en dicha institución, con la descripción de los sectores autorizados a cada uno de ellas; o con firmas corresponsales o asociadas con ésta. A continuación se muestra la lista de las calificadoras que se encuentran legalmente constituidas y cumplen con los requisitos necesarios para ejercer sus funciones:

Tabla N° 4.48

Listado de Calificadoras de Riesgo del Ecuador

Calificadora de Riesgos	Ciudad
BANKWATCH RATINGS DEL ECUADOR S.A.	Quito
PACIFIC CREDIT RATING S.A.	Quito
SOCIEDAD CALIFICADORA DE RIESGO LATINOAMERICANA, SCRL S.A. (ANTES HUMPHREYS)	Guayaquil
MICROFINANZA CALIFICADORA DE RIESGOS S.A. MICRORIESG	Quito
CLASS INTERNATIONAL RATING CALIFICADORA DE RIESGOS S.A.	Quito
ALIFICADORA DE RIESGOS SUMMARATINGS S.A.	Guayaquil

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS)

c. Calificaciones de Riesgo

Según (Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, 2013) las calificaciones de riesgo de las instituciones financiera muestran la probabilidad de obtener el pago oportuno tanto del capital como de los intereses, y a la vez la vulnerabilidad de la entidad ante riesgos que puedan perturbar la percepción del mercado en cuanto a la entidad, y por lo tanto la posibilidad de colocar sus valores. Para las calificaciones globales de las instituciones financieras emisoras, las calificadoras de riesgo utilizarán la siguiente escala:

- ✓ **AAA:** La situación de la institución financiera es muy fuerte y tiene una sobresaliente trayectoria de rentabilidad, lo cual se refleja en una excelente reputación en el medio, muy buen acceso a sus mercados naturales de dinero y claras perspectivas de estabilidad. Si existe debilidad o vulnerabilidad en algún aspecto de las actividades de la

institución, ésta se mitiga enteramente con las fortalezas de la organización

- ✓ **AA:** La institución es muy sólida financieramente, tiene buenos antecedentes de desempeño y no parece tener aspectos débiles que se destaquen. Su perfil general de riesgo, aunque bajo, no es tan favorable como el de las instituciones que se encuentran en la categoría más alta de calificación

- ✓ **A:** La institución es fuerte, tiene un sólido récord financiero y es bien recibida en sus mercados naturales de dinero. Es posible que existan algunos aspectos débiles, pero es de esperarse que cualquier desviación con respecto a los niveles históricos de desempeño de la entidad sea limitada y que se superará rápidamente. La probabilidad de que se presenten problemas significativos es muy baja, aunque de todos modos ligeramente más alta que en el caso de las instituciones con mayor calificación

- ✓ **BBB:** Se considera que claramente esta institución tiene buen crédito. Aunque son evidentes algunos obstáculos menores, éstos no son serios y/o son perfectamente manejables a corto plazo

- ✓ **BB:** La institución goza de un buen crédito en el mercado, sin deficiencias serias, aunque las cifras financieras revelan por lo menos un área fundamental de preocupación que le impide obtener una calificación mayor. Es posible que la entidad haya experimentado un período de dificultades recientemente, pero no se espera que esas presiones perduren a largo plazo. La capacidad de la institución para afrontar imprevistos, sin embargo, es menor que la de organizaciones con mejores antecedentes operativos

- ✓ **B:** Aunque esta escala todavía se considera como crédito aceptable, la institución tiene algunas deficiencias significativas. Su capacidad para manejar un mayor deterioro está por debajo de la de instituciones con mejor calificación

- ✓ **C:** Las cifras financieras de la institución sugieren obvias deficiencias, muy probablemente relacionadas con la calidad de los activos y/o de una mala estructuración del balance. Hacia el futuro existe un considerable nivel de incertidumbre. Es dudosa su capacidad para soportar problemas inesperados adicionales

- ✓ **D:** La institución tiene considerables deficiencias que probablemente incluyen dificultades de fondeo o de liquidez. Existe un alto nivel de incertidumbre sobre si esta institución podrá afrontar problemas adicionales

- ✓ **E:** La institución afronta problemas muy serios y por lo tanto existe duda sobre si podrá continuar siendo viable sin alguna forma de ayuda externa, o de otra naturaleza

A las categorías descritas se pueden asignar los signos (+) o (–) para indicar su posición relativa dentro de la respectiva categoría.

d. Informe de las Calificadoras de Riesgo

Según (Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, 2013) establece que las calificadoras de riesgo después de realizar su evaluación pertinente emitirán un informe, en el cual constarán los siguientes puntos:

d.1 Información general

- Nombre de la firma calificadora de riesgo
- Lugar y fecha de otorgamiento de la calificación de riesgo y señalamiento del periodo de calificación
- Nombre de los analistas y líder del equipo; y, en el informe que se remita a la Superintendencia de Bancos y Seguros, la nómina de los miembros del comité de calificación
- Categoría de calificación y su respectiva definición, de acuerdo a la establecida en la normativa
- Tendencia de la calificación
- Principales eventos de riesgo a ser considerados

d.2 Respecto al grupo financiero

Un Apartado en el cual se encuentre el análisis de la información consolidada con saldos del grupo, implantando una explicación del grupo financiero, las empresas que lo conforman, la relación de la institución financiera con el resto de las empresas del grupo y la importancia concerniente de la institución financiera en el grupo.

d.3 Respecto a la institución financiera

- Resumen de aspectos cualitativos y cuantitativos analizados
- Sustento para la calificación
- Análisis económico y político del país y de los países en los cuales la institución financiera tiene exposiciones de riesgo significativas, estableciendo los potenciales impactos para la institución
- Análisis de los principales cambios normativos en la industria y potencial impacto en la institución financiera

- Análisis de la industria y posicionamiento de la institución dentro de sus segmentos de mercado, principales movimientos en la posición de mercado y tendencias
- Fortalezas y debilidades del gobierno corporativo y administración de la institución
- Análisis financiero, considerando posición actual, movimiento en los últimos tres (3) trimestres y de los últimos dos (2) años, relación con la competencia y principales factores de riesgo estableciendo impacto y probabilidad de ocurrencia
- Composición y volumen de ingresos recurrentes y su capacidad futura de generación; y, rentabilidad (capacidad de generar utilidades a distintos niveles; rentabilidad financiera, rentabilidad operativa, entre otras)
- Eficiencia operacional
- Calidad de activos
- Estructura pasiva
- Liquidez y fondeo
- Capital y patrimonio
- Análisis por cada tipo de riesgo, situación de riesgo, escenarios y estructura y modelos de administración
- Riesgo de; crédito, concentración, liquidez, mercado (tasa, precio y tipo de cambio), solvencia y operacional
- Otros riesgos aplicables para efectuar la calificación del emisor

Además de ello, se elaborará un resumen ejecutivo, en el cual debe detallarse los siguientes aspectos: fundamento de la calificación; resumen del análisis financiero; comentarios sobre la administración de riesgo de la institución financiera; y, opinión sobre la suficiencia patrimonial.

Es necesario mencionar que se recurrió a un análisis general de las calificadoras de riesgo debido a que la cooperativa no ha solicitado los servicios de calificadoras de riesgo externas.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS Y PROPUESTA BALANCE SOCIAL

El Balance Social es una herramienta que permite visualizar el grado de responsabilidad social que tiene la cooperativa con la sociedad, lo que hace que sea valorado cada vez más por los directivos, socios y demás personas que mantienen una relación ya sea directa o indirecta con la entidad. Por lo tanto la presente propuesta de balance social para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro permitirá evidenciar su identidad cooperativa, creando una imagen de solidaridad, cooperación y reciprocidad; sobre todo sirve como un instrumento que permite la medición y evaluación sistemática de la situación de la organización, respecto a su gestión social, en un determinado período, con lo cual se puede también planificar y presupuestar actividades que permitan generar beneficios para la colectividad y la cooperativa en sí. Además este modelo es un instrumento de ayuda para que la COAC Sierra Centro presente de forma periódica el informe del Balance Social, como se establece en la segunda disposición general de la LOEPS, así la entidad podrá desarrollar sus actividades de mejor manera.

5.1 Clasificación del balance social

Tras haber mencionado la clasificación del balance social en la Tabla N°1.9 y según la segunda disposición general de la LOEPS donde establece la incorporación del balance social en los informes de gestión de todas las organizaciones sujetas a esta Ley, se propone el balance social cooperativo con las siguientes características:

- **Según el destinatario:** Se considera que el balance social sea mixto ya que es dirigido tanto para los directivos y empleados como para organizaciones externas como la Superintendencia de Economía

Popular y Solidaria y para quien desee conocer el grado de responsabilidad social que la cooperativa tiene.

- **Según su utilidad:** Debido a que reúne en un solo documento la información que servirá a los distintos colectivos sociales con los que la cooperativa se relaciona, ya sea los socios, empleados, directivos u organismos de control, este será un instrumento de información empresarial.
- **Según quienes lo elaboran:** Es necesario que para el balance social se incorporen a su elaboración a todas las personas que tienen conocimiento sobre las actividades que la cooperativa ha realizado y el nivel de cumplimiento tanto de los principios como de los objetivos sociales para el bienestar de la cooperativa y de la comunidad, por lo que el balance será con participación social.
- **Según la obligatoriedad:** Como se había mencionado en la Ley de Economía Popular y Solidaria en su segunda disposición, establece que las organizaciones que se acojan a esta ley deberán presentar el balance social dentro de la información que anualmente se envía a los organismos de control, por lo mismo ya que la cooperativa se acoge a dicha ley debe obligatoriamente cumplir con esta disposición.
- **Según el sector al que pertenece:** El balance social es privado ya que la cooperativa pertenece a dicho sector.
- **Según la cantidad de unidades de medida empleadas:** En cuanto a esta clasificación, el balance social es multidimensional, ya que para el desarrollo del mismo es necesario utilizar distintas unidades de medidas, las cuales serán aplicadas mediante las fórmulas que están establecidas para cada uno de los principios.

- **Según la objetividad de sus mediciones:** El balance social que se propone es tanto cuantitativo como cualitativo, cuantitativo ya que evalúa mediante indicadores el cumplimiento de los principios cooperativos que ha tenido la organización, y cualitativo ya que posterior a dicha evaluación se elabora un informe social interno en el que se presenten los resultados obtenidos.
- **Según su acercamiento a los modelos propuestos por la contabilidad tradicional:** Dentro de las características que posee el balance social, se establece que el mismo no será elaborado como un balance contable por lo que éste mide el cumplimiento de los principios y objetivos sociales de la cooperativa, más no mide la eficiencia y resultados financieros que ha obtenido durante el ejercicio económico.

5.2 Funciones del balance social

El balance social dentro de la cooperativa cumple con algunas funciones, sin embargo, la más importante es que permite que la cooperativa haga pública la información en cuanto a su responsabilidad social con lo cual la organización podrá mantener una mejor relación con los socios, representantes de la asamblea, directivos, la comunidad y el medio ambiente, fortaleciendo los lazos de confianza entre los grupos de interés y minimizando los riesgos de un posible conflicto que pueda afectar a la organización.

Por otra parte, la elaboración del balance social crea una mejor imagen de la organización lo cual es algo atractivo tanto para quienes pertenecen a la cooperativa como para nuevos inversionistas, que podrían interesarse en dejar su dinero en una entidad que tiene un excelente nivel de cumplimiento de los principios cooperativos y objetivos sociales. A su vez podrían respaldar a la cooperativa y ayudar mediante su inversión a la ejecución de

proyectos, ya que al tener los documentos necesarios pueden sustentar el desarrollo de los mismos.

Finalmente, la presentación de un balance social con información transparente y verídica produce percepciones positivas de la organización, ya que demuestra que se encuentra mejor preparada para dirigir los intereses de los socios y de los stakeholders.

5.3 Análisis del balance social cooperativo

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro actualmente no posee ni aplica el Balance Social, sin embargo, es necesario que se lo desarrolle ya que al estar sujeta a la Ley de Economía Popular y Solidaria, necesita enfocarse y dar prioridad a la responsabilidad social mediante el cumplimiento de los principios cooperativos y objetivos sociales preservando su desarrollo social y comunitario, además del impacto ambiental, la educación y los aspectos culturales.

Además, en los resultados obtenidos a las encuestas aplicadas a la cooperativa se refleja que existe un cumplimiento parcial de los principios, debido a que la organización hace énfasis en la membresía abierta y voluntaria ya que permite el ingreso y egreso de los socios sin discriminación alguna, eliminando barreras y respetando los derechos de los mismos. Por otra parte se cumple con el control democrático de sus miembros ya que todos los asociados pueden participar en las elecciones con igualdad de condiciones para ser delegados o directivos. En cuanto a la participación económica de los asociados y asociadas, la cooperativa como medio para fortalecer a sus miembros constantemente busca tener una rentabilidad económica, garantizándolo mediante la transparencia en su información y libre acceso a ella.

Otro aspecto importante es que dentro de los estatutos de la cooperativa se regulan los factores que generen discordia entre los socios y que comprometan su independencia y autonomía, en cuanto a la educación, formación e información, la cooperativa constantemente mantiene a sus empleados y a sus dirigentes al tanto de los principios cooperativos para poder desarrollar de mejor manera sus actividades enfocándose a la responsabilidad social.

Finalmente, la cooperativa no realiza actividades que promuevan la cooperación entre cooperativas ni el compromiso con la comunidad, ya que no se ha asociado con otra institución financiera ni forma parte de federaciones o confederaciones, a la vez no ha participado en proyectos sociales y costumbres locales que mejoren la calidad de vida de las comunidades.

5.4 Análisis de los principios cooperativos con el balance social

Dentro del Balance Social, el pilar fundamental para su desarrollo son los principios cooperativos, por lo que la presente propuesta se la realiza basada en los principios que la Alianza Cooperativa Internacional (ACI) ha planteado, los cuales son:

- Membresía abierta y voluntaria
- Control democrático por los miembros
- Participación económica de los socios
- Autonomía e independencia
- Educación capacitación e información
- Cooperación entre cooperativas
- Preocupación por la comunidad

Dichos principios permitirán a la cooperativa aplicar el Balance Social y medir de mejor manera el cumplimiento de los mismos y los objetivos

sociales que poseen. A continuación, se presentan las dimensiones que forman parte del balance:

Tabla N°5.1
Principios y dimensiones del Balance Social

Principio	Dimensiones
1. Membresía abierta y voluntaria	<ul style="list-style-type: none"> • Ingreso socios • Egresos Socios • Discriminación
2. Control democrático por los miembros	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en asambleas • Accesibilidad a cargos sociales • Conocimiento cooperativo
3. Participación económica de los socios	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración a los asociados • Política social interna • Seguridad e Higiene
4. Autonomía e independencia	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión por parte del Estado • Tributación
5. Educación capacitación e información	<ul style="list-style-type: none"> • Educación y capacitación • Información
6. Cooperación entre cooperativas	<ul style="list-style-type: none"> • Intercooperación • Integración cooperativa
7. Preocupación por la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Política social interna • Política social externa

Fuente: Alianza Cooperativa Internacional (ACI)

5.5 Análisis de las perspectivas del sector de la Economía Social Solidaria

A partir de la creación de la Ley de Economía Popular y Solidaria se ha venido haciendo énfasis en el desarrollo de la responsabilidad social, especialmente en las cooperativas de ahorro y crédito ya que además de realizar actividades de intermediación financiera, deben mantener una responsabilidad social con sus socios y la comunidad. Dicha responsabilidad exige a que se cumplan los principios cooperativos a través de acciones

transparentes y éticas que ayuden al desarrollo sostenible de la comunidad contribuyendo con la mejora en su calidad de vida.

Por otra parte, es fundamental mencionar el rol que desempeña la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria debido a que a más de ser un órgano de control y supervisión, ha mostrado un interés en el desarrollo del sector cooperativo, por lo que ha sugerido la implementación de herramientas que permitan mejorar su gestión para posteriormente medir la labor social y medioambiental de la organización basándose en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad.

Partiendo de este concepto, es necesaria la aplicación del Balance Social Cooperativo como herramienta de medición de la responsabilidad social en el cumplimiento de los siete principios cooperativos mediante una valoración, facilitando así su medición y la comunicación de los resultados a los socios, empleados y directivos. Otro aspecto relevante, es que al ser las cooperativas parte de una economía social y solidaria y no una economía de mercado, es necesario utilizar herramientas que midan la gestión social más no el crecimiento y desarrollo económico que la organización mantiene durante cierto periodo.

Finalmente, lo que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria busca es que las cooperativas de ahorro y crédito que estén sujetas a su respectiva normativa, implementen el Balance Social dentro de sus informes de gestión, generando información que refleje su grado de responsabilidad social con la comunidad.

5.6 Análisis de la responsabilidad social cooperativa

La responsabilidad social se ha desarrollado con fuerza durante los últimos años en diferentes sectores, más aun en el sector cooperativo, con el fin de construir una nueva cultura que fomente su desarrollo económico

mediante la sostenibilidad. Es por ello que se distinguen impactos económicos, sociales y ambientales provenientes de las actividades diarias de la cooperativa; dichos impactos están orientados al desarrollo del socio y la comunidad, conservación del ecosistema y la transparencia en información. Cabe recalcar que la responsabilidad social cooperativa nunca terminará, debido a es un proceso permanentemente, pues forma parte de la esencia misma de la entidad; así mismo es fundamental que se dé cumplimiento a los valores y principios cooperativos, debido a que permitirán la transformación del sector cooperativo en una de las mayores fortalezas sociales y económicas del país.

Dicho esto, se puede decir que la responsabilidad social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro si existe, pero en un nivel medio, ya que han hecho énfasis en la ayuda mutua, democracia, igualdad, equidad, responsabilidad y solidaridad con la comunidad y los socios, mismos que son los valores cooperativos. Sin embargo como ya se había mencionado anteriormente, el cumplimiento de los principios cooperativos no es completo y de la misma manera existen debilidades en el desarrollo de actividades sociales y ambientales, lo cual no permite profundizar en un estilo de gestión ni en un nuevo modelo de sociedad.

De ahí nace la importancia de que la cooperativa haga énfasis en conocer los intereses y sugerencias de las personas con las que se relaciona, comprometiéndose en dar soluciones y fijar metas que fomenten la construcción de un ambiente social, económico, cultural y ambiental que contribuya con el desarrollo de comunidad que la rodea,

5.7 Propuesta de estructuración de balance social

La siguiente propuesta de estructuración del balance social para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro consta de lo siguiente:

- a. **Balance Social.** Muestra información de modo sintético en tanto al cumplimiento de los principios cooperativos mediante la aplicación de indicadores cuantitativos de los mismos.
- **Cuadro de indicadores cuantitativos de cumplimiento de principios cooperativos.** Mide cada uno de los principios cooperativos mediante siete indicadores, los mismos que cuentan con diecisiete dimensiones, las cuales corresponden al accionar y la información de la cooperativa, con el fin de contar con objetividad y confiabilidad; la información obtenida en este balance social cooperativo puede ser publicada, debido a que sus destinatarios son tanto internos como externos. De preferencia este informe se debe exponer a la asamblea anual de la cooperativa junto a los estados financieros.
- b. **Informe social interno.** Hace uso de indicadores cualitativos con el fin de conocer la opinión que tienen los socios y los trabajadores sobre el cumplimiento de los principios cooperativos, por lo tanto como herramienta para dicho conocimiento, se aplican encuestas con diferentes alternativas de respuesta; al tabular los resultados obtenidos, se debe agregar a la alternativa de respuesta “no sabe” el número de socios o trabajadores que no respondieron, es permitido también que los encuestados presenten sugerencias. La información obtenida por lo general es confidencial, ya que está destinada principalmente a agentes internos, siendo decisión de los mismos hacerla pública o no.

A continuación se presenta el modelo de Balance Social e Informe Social Interno establecido para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro, acorde a sus necesidades y al análisis realizado con anterioridad.

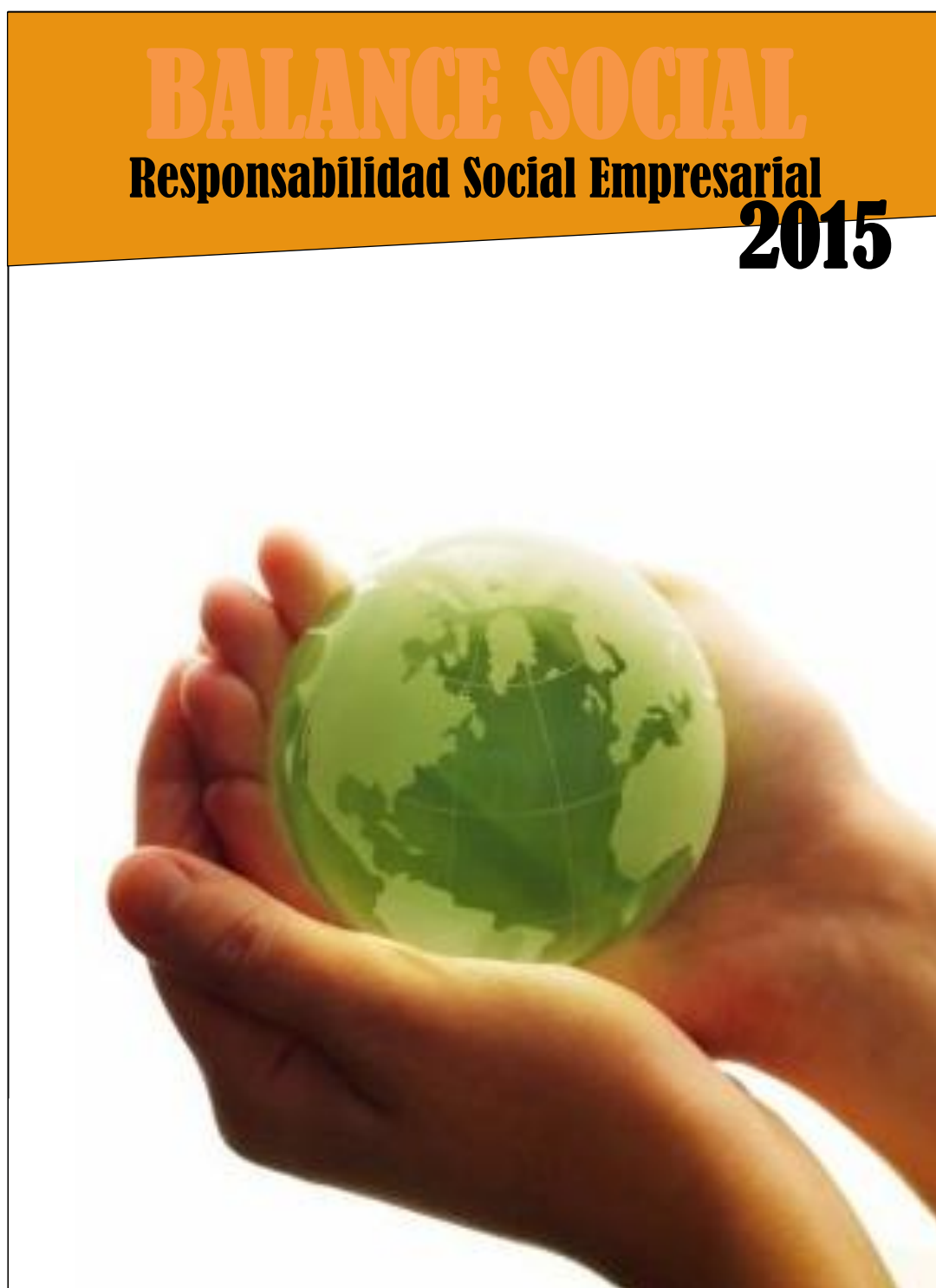


Figura N° 5.1 Portada de revista del Balance Social propuesto



CONTENIDO

Reseña histórica
Misión
Visión
Objetivos corporativos
Principios cooperativos
Valores corporativos
Organigrama estructural
Miembros del consejo de administración
Miembros del Consejo de Vigilancia
Representantes de la Asamblea General
Ubicación Stakeholders
Balance Social
Informe Social Interno

Figura N° 5.2 Contenido de la revista



RESEÑA HISTÓRICA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda. Nació un 4 de diciembre del 2009, dirigida desde sus inicios por hombres con valores y principios del cooperativista que viene impulsando al grupo y quienes desean servir a la comunidad, conjuntamente con todo el personal que se encuentran laborando dentro de nuestra institución.

Desde entonces, la cooperativa ha ido creciendo, entregando una diversidad de productos financieros con los mayores beneficios y siempre velando por la seguridad de sus socios y trabajadores.



Figura N° 5.3 Reseña histórica de la cooperativa



MISIÓN

Somos una institución de intermediación financiera controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, administramos eficientemente los recursos de los socios, ofreciendo servicios ágiles, oportunos con tasas de interés competitivas a través de su talento humano comprometido, logrando obtener rentabilidad efectiva para sus socios, inversionistas y bienestar a sus trabajadores.

VISIÓN

Ser una institución financiera referente del sistema cooperativo ecuatoriano, brindando seguridad, confianza, solidez a nuestros socios y clientes enfocados en la responsabilidad social, a través de una cultura organizacional de excelencia administrativa.



Figura N° 5.4 Misión y visión de la cooperativa



OBJETIVOS CORPORATIVOS

- Disponer de los recursos suficientes
- Socios satisfechos
- Recurso humano capacitado, comprometido y motivado
- Gestión profesional
- Finanzas sanas
- Rendición de cuentas y auditoría interna
- Uso y desarrollo de tecnología de punta
- Atención cálida, oportuna y eficaz
- Sistema de capacitación continua
- Sistema de estímulos a la productividad, creatividad e innovación
- Gestión financiera, profesional y consistente
- Reducción de pérdidas
- Evaluación del costo beneficio en la toma de decisiones
- Alianzas estratégicas



Figura N° 5.5 Objetivos corporativos



PRINCIPIOS COOPERATIVOS

- Membresía abierta y voluntaria
- Control democrático por los miembros
- Participación económica de los socios
- Autonomía e independencia
- Educación capacitación e información
- Cooperación entre cooperativas
- Preocupación por la comunidad

VALORES CORPORATIVOS



- Honestidad
- Seguridad
- Confianza
- Solidez
- Democracia
- Respeto al Medio Ambiente
- Trabajo en Equipo.

Figura N° 5.6 Principios cooperativos y valores corporativos

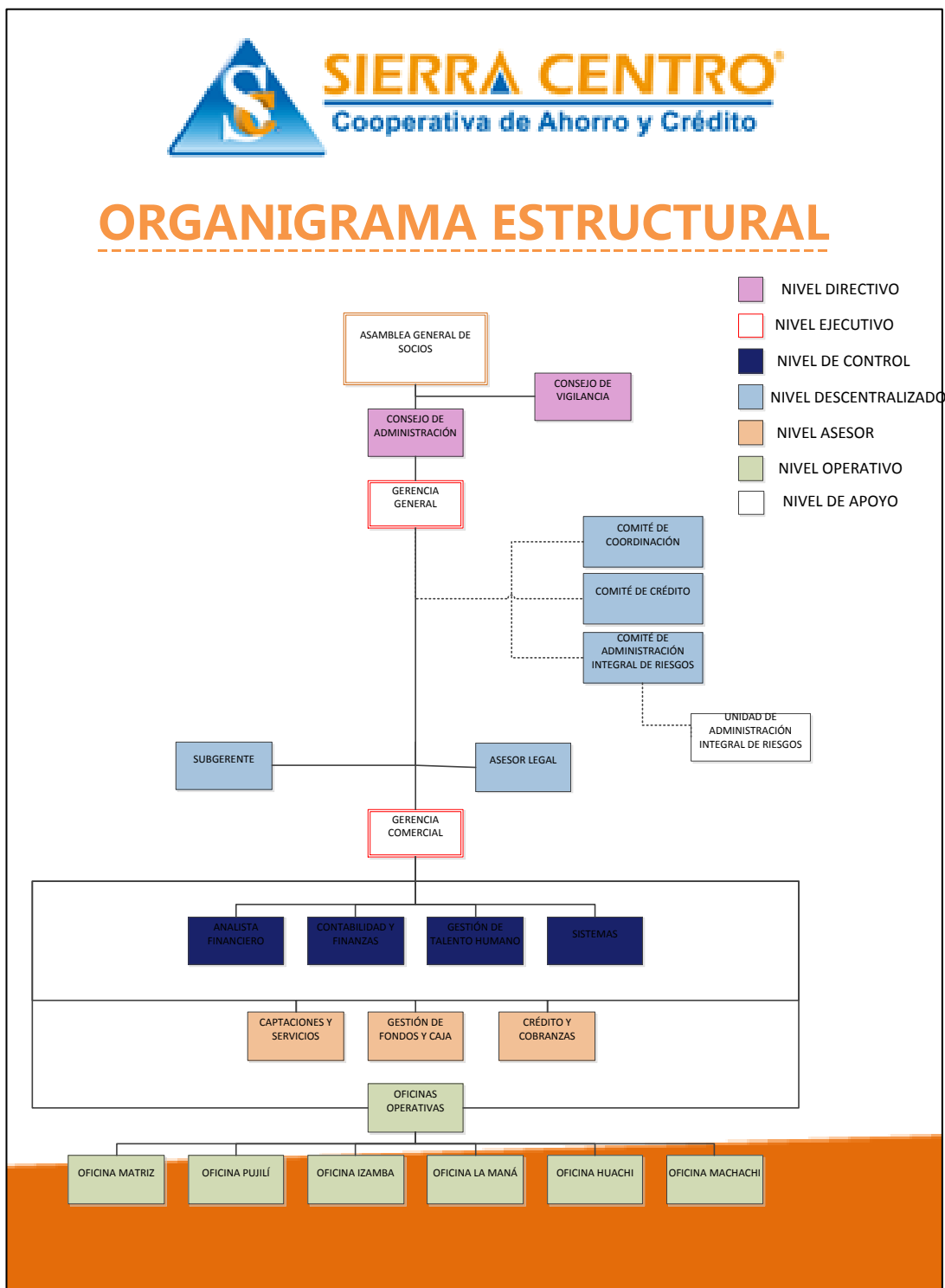


Figura N° 5.7 Organigrama estructural



SIERRA CENTRO[®]
Cooperativa de Ahorro y Crédito

MIEMBROS CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN 2015

VOCALES PRINCIPALES

- Ricardo Guangasi
- Tania Peralta
- Víctor Semanate
- Nelson Tigmasa
- Wilm Comina

VOCALES SUPLENTE

- María Yucailla
- Rosa Maliza
- Mariana Suárez
- Piedad Iza
- Martha Curi

MIEMBROS CONSEJO DE VIGILANCIA 2015

VOCALES PRINCIPALES

- José Baltazar
- Luis Vaca
- Ximena Chiluisa
- Manuel Bautista
- Marianela Semanate

VOCALES SUPLENTE

- René Yupangui
- Gladys Panchi
- Gladys Castro
- Sonia Álvarez
- David Pilatásig



Figura N° 5.8 Miembros de los consejos



SIERRA CENTRO[®]
Cooperativa de Ahorro y Crédito

REPRESENTANTES DE LA ASAMBLEA GENERAL 2015

- José Cuyachamín
- Luis Vaca
- Cristian Guilcazo
- Reina Yupangui
- María Zumba
- Mariana Suárez
- Ricardo Guangasi
- Marianela Semanate
- Gladys Panchi
- Gladys Castro
- Defaz Ana
- Yerovi Mancheno
- Edgar Soria
- Nelson Tigmasa
- Ximena Chiluisa
- Wilma Comina
- María Yucailla
- Martha Curi
- José Vega
- Manuel Bautista
- David Pilatásig
- Sonia Álvarez
- Segundo Toctaguano
- Jesús Tasna
- Tania Peralta
- José Baltazar
- Victor Semanate
- Rosa Maliza
- Piedad Iza
- Martha Calvopiña



Figura N° 5.9 Representantes de la asamblea



Figura N° 5.10 Ubicación - Stakeholders



PRIMER PRINCIPIO: MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA

Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía.



Figura N° 5.11 Primer principio

INDICADORES CUANTITATIVOS

Tabla N° 5.2

Indicadores cualitativos: Membresía Abierta y Voluntaria

Indicador	% Año actual	% Año anterior	Variación	Calif.	Comentario
Ingreso socios					
Ingreso de socios	%	%	%		
Socios con crédito vigente	%	%	%		
Socios ahorristas	%	%	%		
Socios ahorristas menores de edad	%	%	%		
Socios con ingresos inferiores a la canasta básica	%	%	%		
Egreso socios					
Total egresos socios	%	%	%		
Egreso voluntario de socios	%	%	%		
Exclusión	%	%	%		
Fallecimiento	%	%	%		
Discriminación					
Socios sector rural	%	%	%		
Socios sector urbano	%	%	%		
Mujeres asociadas	%	%	%		
Crédito mujeres	%	%	%		

FÓRMULAS APLICAR

Tabla N° 5.3
Fórmulas Membresía Abierta y Voluntaria

Indicador	Fórmula
Ingreso socios	
Ingreso de socios	$\frac{\text{Total socios ingresantes en el ejercicio}}{\text{Cantidad asociados al inicio del ejercicio}} * 100 \quad (5.1)$
Socios con crédito vigente	$\frac{\text{Número de socios con créditos en el ejercicio}}{\text{Total socios al cierre del ejercicio}} * 100 \quad (5.2)$
Socios ahorristas	$\frac{\text{Número de socios con cuentas de ahorro en el ejercicio}}{\text{Total socios al cierre del ejercicio}} * 100 \quad (5.3)$
Socios ahorristas menores de edad	$\frac{\text{Número de socios menores de edad con cuentas de ahorro en el ejercicio}}{\text{Total socios al cierre del ejercicio}} * 100 \quad (5.4)$
Socios con ingresos inferiores a la canasta básica	$\frac{\text{Número de socios con ingresos menores a la canasta básica en el ejercicio}}{\text{Total socios al cierre del ejercicio}} * 100 \quad (5.5)$
Egreso socios	
Total egresos socios	$\frac{\text{Total socios egresantes en el ejercicio}}{\text{Cantidad asociados al inicio del ejercicio}} * 100 \quad (5.6)$
Egreso voluntario de socios	$\frac{\text{Cantidad socios egresados voluntariamente en el ejercicio}}{\text{Total socios que egresaron en el ejercicio}} * 100 \quad (5.7)$
Exclusión	$\frac{\text{Cantidad socios excluidos en el ejercicio}}{\text{Total socios que egresaron en el ejercicio}} * 100 \quad (5.8)$
Fallecimiento	$\frac{\text{Cantidad socios fallecidos en el ejercicio}}{\text{Total socios que egresaron en el ejercicio}} * 100 \quad (5.9)$

CONTINÚA →

Indicador	Fórmula
	Discriminación
Socios sector rural	$\frac{\text{Cantidad socios del sector rural en el ejercicio}}{\text{Total socios al cierre del ejercicio}} * 100 \quad (5.10)$
Socios sector urbano	$\frac{\text{Cantidad socios del sector urbano en el ejercicio}}{\text{Total socios al cierre del ejercicio}} * 100 \quad (5.11)$
Mujeres asociadas	$\frac{\text{Cantidad mujeres asociadas en el ejercicio}}{\text{Total socios al cierre del ejercicio}} * 100 \quad (5.12)$
Crédito mujeres	$\frac{\text{Número de mujeres con créditos en el ejercicio}}{\text{Total socios al cierre del ejercicio}} * 100 \quad (5.13)$



SEGUNDO PRINCIPIO: CONTROL DEMOCRÁTICO DE SUS MIEMBROS

Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones.



Figura N° 5.12 Segundo principio

INDICADORES CUANTITATIVOS

Tabla N° 5.4

Indicadores cualitativos: Control democrático de sus miembros

Indicador	% Año actual	% Año anterior	Variación	Calif.	Comentario
Participación en asambleas					
Socios miembros de la Asamblea General de Socios	%	%	%		
Asistencia a asambleas ordinarias	%	%	%		
Asistencia a asambleas extraordinarias	%	%	%		
Socios que sufragaron en elección de representantes	%	%	%		
Socios miembros del Consejo de Administración	%	%	%		
Asistencia a reuniones del Consejo de Administración	%	%	%		
Socios miembros del Consejo de Vigilancia	%	%	%		
Asistencia a reuniones del Consejo de Vigilancia	%	%	%		

CONTINÚA →

Indicador	% Año actual	% Año anterior	Variación	Calif.	Comentario
Accesibilidad a Cargos Sociales					
Mujeres en Asambleas	%	%	%		
Hombres en Asambleas					
Mujeres en el Consejo de Administración	%	%	%		
Hombres en el Consejo de Administración	%	%	%		
Mujeres en el Consejo de Vigilancia	%	%	%		
Hombres en el Consejo de Vigilancia	%	%	%		
Miembros de la asamblea con estudios primarios	%	%	%		
Miembros de la asamblea con estudios secundarios	%	%	%		
Miembros de la asamblea con estudios universitarios	%	%	%		
Miembros del consejo de administración con estudios primarios	%	%	%		
Miembros del consejo de administración con estudios secundarios	%	%	%		
Miembros del consejo de administración con estudios universitarios	%	%	%		

CONTINÚA →

Indicador	% Año actual	% Año anterior	Variación	Calif.	Comentario
Miembros del consejo de vigilancia con estudios primarios	%	%	%		
Miembros del consejo de vigilancia con estudios secundarios	%	%	%		
Miembros del consejo de vigilancia con estudios universitarios	%	%	%		
Conocimiento cooperativo					
Miembros de la Asamblea con capacitación cooperativa	%	%	%		
Miembros del Consejo de Administración con capacitación cooperativa	%	%	%		
Miembros del Consejo de Vigilancia con capacitación cooperativa	%	%	%		

FÓRMULAS APLICAR

Tabla N° 5.5
Fórmulas Control democrático de sus miembros

Indicador	Fórmula
Participación en asambleas	
Socios miembros de la Asamblea General de Socios	$\frac{\text{Número de socios miembros de la asamblea}}{\text{Total socios al cierre del ejercicio}} * 100 \quad (5.14)$
Asistencia a asambleas ordinarias	$\frac{N. asociados asistentes a la asamblea ordinaria}{\text{Total socios miembros de la asamblea}} * 100 \quad (5.15)$
Asistencia a asambleas extraordinarias	$\frac{N. asociados asistentes a la asamblea extraordinaria}{\text{Total socios miembros de la asamblea}} * 100 \quad (5.16)$
Socios que sufragaron en elección de representantes	$\frac{N. socios que sufragaron}{\text{Total socios al cierre del ejercicio}} * 100 \quad (5.17)$
Socios miembros del Consejo de Administración	$\frac{\text{Número de socios miembros del consejo de administración}}{\text{Total socios al cierre del ejercicio}} * 100 \quad (5.18)$
Asistencia a reuniones del Consejo de Administración	$\frac{N. asociados asistentes a reuniones del consejo de administración}{\text{Total socios miembros del consejo de administración}} * 100 \quad (5.19)$
Socios miembros del Consejo de Vigilancia	$\frac{\text{Número de socios miembros del consejo de vigilancia}}{\text{Total socios al cierre del ejercicio}} * 100 \quad (5.20)$
Asistencia a reuniones del Consejo de Vigilancia	$\frac{N. asociados asistentes a reuniones del consejo de vigilancia}{\text{Total socios miembros del consejo de vigilancia}} * 100 \quad (5.21)$
Accesibilidad a Cargos Sociales	
Mujeres en Asambleas	$\frac{\text{Número de mujeres miembros de asamblea}}{\text{Total socios miembros de la asamblea}} * 100 \quad (5.22)$
Hombres en Asambleas	$\frac{\text{Número de hombres miembros de asamblea}}{\text{Total socios miembros de la asamblea}} * 100 \quad (5.23)$

CONTINÚA →

Indicador	Fórmula
Accesibilidad a Cargos Sociales	
Mujeres en el Consejo de Administración	$\frac{\text{Número de mujeres miembros del consejo de administración}}{\text{Total socios miembros del consejo de administración}} * 100 \quad (5.24)$
Hombres en el Consejo de Administración	$\frac{\text{Número de hombres miembros del consejo de administración}}{\text{Total socios miembros del consejo de administración}} * 100 \quad (5.25)$
Mujeres en el Consejo de Vigilancia	$\frac{\text{Número de mujeres miembros del consejo de vigilancia}}{\text{Total socios miembros del consejo de vigilancia}} * 100 \quad (5.26)$
Hombres en el Consejo de Vigilancia	$\frac{\text{Número de hombres miembros del consejo de vigilancia}}{\text{Total socios miembros del consejo de vigilancia}} * 100 \quad (5.27)$
Miembros de la asamblea con estudios primarios	$\frac{\text{Número de miembros de la asamblea con estudios primarios}}{\text{Total socios miembros de la asamblea}} * 100 \quad (5.28)$
Miembros de la asamblea con estudios secundarios	$\frac{\text{Número de miembros de la asamblea con estudios secundarios}}{\text{Total socios miembros de la asamblea}} * 100 \quad (5.29)$
Miembros de la asamblea con estudios universitarios	$\frac{\text{Número de miembros de la asamblea con estudios universitarios}}{\text{Total socios miembros de la asamblea}} * 100 \quad (5.30)$
Miembros del consejo de administración con estudios primarios	$\frac{\text{Número de miembros del consejo de administración con estudios primarios}}{\text{Total socios miembros del consejo de administración}} * 100 \quad (5.31)$
Miembros del consejo de administración con estudios secundarios	$\frac{\text{Número de miembros del consejo de administración con estudios secundarios}}{\text{Total socios miembros del consejo de administración}} * 100 \quad (5.32)$
Miembros del consejo de administración con estudios universitarios	$\frac{\text{Número de miembros del consejo de administración con estudios universitarios}}{\text{Total socios miembros del consejo de administración}} * 100 \quad (5.33)$
Miembros del consejo de vigilancia con estudios primarios	$\frac{\text{Número de miembros del consejo de vigilancia con estudios primarios}}{\text{Total socios miembros del consejo de vigilancia}} * 100 \quad (5.34)$
Miembros del consejo de vigilancia con estudios secundarios	$\frac{\text{Número de miembros del consejo de vigilancia con estudios secundarios}}{\text{Total socios miembros del consejo de vigilancia}} * 100 \quad (5.35)$

CONTINÚA →

Indicador	Fórmula
Miembros del consejo de vigilancia con estudios universitarios	$\frac{\text{Número de miembros del consejo de vigilancia con estudios universitarios}}{\text{Total socios miembros del consejo de vigilancia}} * 100 \quad (5.36)$
Conocimiento cooperativo	
Miembros de la Asamblea con capacitación cooperativa	$\frac{\text{Número de miembros de la asamblea con capacitación cooperativa}}{\text{Total socios miembros de la asamblea}} * 100 \quad (5.37)$
Miembros del Consejo de Administración con capacitación cooperativa	$\frac{\text{Número de miembros del consejo de administración con capacitación cooperativa}}{\text{Total socios miembros del consejo de administración}} * 100 \quad (5.38)$
Miembros del Consejo de Vigilancia con capacitación cooperativa	$\frac{\text{Número de miembros del consejo de vigilancia con capacitación cooperativa}}{\text{Total socios miembros del consejo de vigilancia}} * 100 \quad (5.39)$



TERCER PRINCIPIO: PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS SOCIOS

Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa.



Figura N° 5.13 Tercer principio

INDICADORES CUANTITATIVOS

Tabla N° 5.6

Indicadores cualitativos: Participación económica de los socios

Indicador	% Año actual	% Año anterior	Variación	Calif.	Comentario
Remuneraciones a socios					
Remuneración deposito	%	%	%		
Remuneración préstamos	%	%	%		
Promedio transacciones socios					
Política social interna					
Servicios sociales socios	%	%	%		
Servicios sociales trabajadores	%	%	%		
Seguridad e Higiene					
Seguridad e higiene en el trabajo	%	%	%		
Trabajadores accidentados	%	%	%		

FÓRMULAS APLICAR

Tabla N° 5.7
Fórmulas Participación económica de los socios

Indicador	Fórmula
Remuneraciones a socios	
Remuneración depósitos	$\frac{\text{Tasa de interés para depósitos}}{\text{Tasa pasiva del Banco Central del Ecuador}} * 100$ (5.40)
Remuneración préstamos	$\frac{\text{Tasa de interés para créditos}}{\text{Tasa activa del Banco Central del Ecuador}} * 100$ (5.41)
Promedio transacciones socios	$\frac{\text{Sumatoria de transacciones activas y pasivas de los socios en el ejercicio}}{\text{Número total de operaciones activas y pasivas de los socios en el ejercicio}} * 100$ (5.42)
Política social interna	
Servicios sociales socios	$\frac{\text{Monto total invertido en servicios sociales para socios en el ejercicio}}{\text{Monto del presupuesto aprobado para servicios sociales del ejercicio}} * 100$ (5.43)
Servicios sociales trabajadores	$\frac{\text{Monto total invertido en servicios sociales para trabajadores en el ejercicio}}{\text{Monto del presupuesto aprobado para servicios sociales del ejercicio}} * 100$ (5.44)
Seguridad e Higiene	
Seguridad e higiene en el trabajo	$\frac{\text{Total horas laborales perdidas por accidentes de trabajo en el ejercicio}}{\text{Cantidad total de horas laborables en el ejercicio}} * 100$ (5.45)
Trabajadores accidentados	$\frac{\text{Total de trabajadores accidentados en el ejercicio}}{\text{Cantidad total media de trabajadores en el ejercicio}} * 100$ (5.46)



CUARTO PRINCIPIO: AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros.



Figura N° 5.14 Cuarto principio

INDICADORES CUANTITATIVOS

Tabla N° 5.8

Indicadores cualitativos: Autonomía e Independencia

Indicador	% Año actual	% Año anterior	Variación	Calif.	Comentario
Supervisión por parte del estado					
Informes presentados a organismos de control	%	%	%		
Consultas respondidas por organismos de control	%	%	%		
Auditorías realizadas por organismos de control					
Requerimientos respondidos	%	%	%		
Tributación					
Impuesto al Valor Agregado	%	%	%		
Impuesto a la Renta	%	%	%		
Otros impuestos	%	%	%		

FÓRMULAS APLICAR

Tabla N° 5.9
Fórmulas Autonomía e Independencia

Indicador	Fórmula
Supervisión por parte del estado	
Informes presentados a organismos de control	$\frac{\text{Total informes presentados a organismos de control}}{\text{Total informes exigidos por organismos de control}} * 100 \quad (5.47)$
Consultas respondidas por organismos de control	$\frac{\text{Total consultas respondidas por organismos de control}}{\text{Total consultas realizadas}} * 100 \quad (5.48)$
Auditorías realizadas por organismos de control	$\text{Número de auditorías} \quad (5.49)$
Requerimientos respondidos	$\frac{\text{Total de requerimientos respondidos}}{\text{Total de requerimientos efectuados}} * 100 \quad (5.50)$
Tributación	
Impuesto al Valor Agregado	$\frac{\text{Total de Retenciones IVA}}{\text{Total Activo}} * 100 \quad (5.51)$
Impuesto a la Renta	$\frac{\text{Total de Retenciones Fuente Impuesto a la Renta}}{\text{Total Activo}} * 100 \quad (5.52)$
Otros impuestos	$\frac{\text{Total de Otras Retenciones}}{\text{Total Activo}} * 100 \quad (5.53)$



QUINTO PRINCIPIO: EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN

Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas.



Figura N° 5.15 Quinto principio

INDICADORES CUANTITATIVOS

Tabla N° 5.10

Indicadores cuantitativos: Educación, capacitación e información

Indicador	% Año actual	% Año anterior	Variación	Calif.	Comentario
Educación y capacitación					
Funcionarios					
Número de eventos programados por la cooperativa	%	%	%		
Presupuesto educación	%	%	%		
Asistencia a capacitaciones	%	%	%		
Número de horas capacitadas	%	%	%		
Miembros de los consejos					
Número de eventos programados por la cooperativa	%	%	%		
Presupuesto educación	%	%	%		
Asistencia a capacitaciones	%	%	%		
Número de horas capacitadas	%	%	%		
Representantes de la asamblea					
Número de eventos programados por la cooperativa	%	%	%		
Presupuesto educación	%	%	%		
Asistencia a capacitaciones	%	%	%		
Número de horas capacitadas	%	%	%		
Número de medios de comunicación internos					
Inversión para medios de comunicación internos					

FÓRMULAS APLICAR

Tabla N° 5.11
Fórmulas Educación, capacitación e información

Indicador	Fórmula
Educación y capacitación	
Funcionarios	
Número de capacitaciones programados por la cooperativa	$\frac{\text{Total capacitaciones realizadas por la cooperativa}}{\text{Total capacitaciones programados por la cooperativa}} * 100$ (5.54)
Presupuesto educación	$\frac{\text{Total utilizado para capacitaciones}}{\text{Total presupuestado para capacitaciones}} * 100$ (5.55)
Asistencia a capacitaciones	$\frac{\text{Total funcionarios que asistieron a las capacitaciones}}{\text{Total funcionarios}} * 100$ (5.56)
Número de horas capacitadas	$\text{Número de horas capacitadas por funcionario}$ (5.57)
Miembros de los consejos	
Número de capacitaciones programados por la cooperativa	$\frac{\text{Total capacitaciones realizadas por la cooperativa}}{\text{Total capacitaciones programados por la cooperativa}} * 100$ (5.58)
Presupuesto educación	$\frac{\text{Total utilizado para capacitaciones}}{\text{Total presupuestado para capacitaciones}} * 100$ (5.59)
Asistencia a capacitaciones	$\frac{\text{Total miembros que asistieron a las capacitaciones}}{\text{Total miembros de los consejos}} * 100$ (5.60)
Número de horas capacitadas	$\text{Número de horas capacitadas por miembro del consejo}$ (5.61)
Número de capacitaciones programados por la cooperativa	$\frac{\text{Total capacitaciones realizadas por la cooperativa}}{\text{Total capacitaciones programados por la cooperativa}} * 100$ (5.62)

CONTINÚA →

Indicador	Fórmula
Representantes de la asamblea	
Presupuesto educación	$\frac{\text{Total utilizado para capacitaciones}}{\text{Total presupuestado para capacitaciones}} * 100 \quad (5.63)$
Asistencia a capacitaciones	$\frac{\text{Total representantes que asistieron a las capacitaciones}}{\text{Total representantes de la asamblea}} * 100 \quad (5.64)$
Número de horas capacitadas	$\text{Número de horas capacitadas por representante de la asamblea} \quad (5.65)$
Información	
Número de medios de comunicación internos	$\text{Numero de medios de comunicación existentes en la cooperativa} \quad (5.66)$
Inversión para medios de comunicación internos	$\text{Inversión para medios de comunicación en la cooperativa} \quad (5.67)$



SEXTO PRINCIPIO: COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS

Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen al movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.



Figura N° 5.16 Sexto principio

INDICADORES CUANTITATIVOS

Tabla N° 5.12

Indicadores cuantitativos: Cooperación entre cooperativas

Indicador	% Año actual	% Año anterior	Variación	Calif.	Comentario
Intercooperación					
Préstamo otorgados a cooperativas	%	%	%		
Préstamos recibidos de cooperativas	%	%	%		
Integración cooperativa					
Alianzas con otras COAC					
Eventos en alianza con otras COAC					
Participación con federaciones					
Programas académicos de las Asociaciones a los que se ha asistido					
Programas académicos					

FÓRMULAS APLICAR

Tabla N° 5.13
Fórmulas Cooperación entre cooperativas

Indicador	Fórmula
Intercooperación	
Préstamo otorgados a cooperativas	$\frac{\text{Monto total de préstamos otorgados a cooperativas, al cierre de ejercicio}}{\text{Monto neto total de préstamos en el ejercicio}} * 100 \quad (5.68)$
Préstamos recibidos de cooperativas	$\frac{\text{Monto total de préstamos recibidos de cooperativas, al cierre de ejercicio}}{\text{Monto neto total de préstamos recibidos en el ejercicio}} * 100 \quad (5.69)$
Integración cooperativa	
Alianzas con otras COAC	$\text{Número de alianzas con otras cooperativas} \quad (5.70)$
Eventos en alianza con otras COAC	$\text{Número de eventos en alianzas con otras cooperativas} \quad (5.71)$
Participación con federaciones	$\text{Número de participaciones con federaciones} \quad (5.72)$
Programas académicos de las Asociaciones	$\text{Número de programas académicos con asociaciones} \quad (5.73)$
Programas académicos con Federaciones	$\text{Número de programas académicos con asociaciones federaciones} \quad (5.74)$



SÉPTIMO PRINCIPIO: PREOCUPACIÓN POR LA COMUNIDAD

Las cooperativas trabajan para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.



Figura N° 5.17 Séptimo principio

INDICADORES CUANTITATIVOS

Tabla N° 5.14

Indicador cualitativo: Preocupación por la comunidad

Indicador	% Año actual	% Año anterior	Variación	Calif.	Comentario
Políticas internas					
Número de personal con capacidades especiales					
Número de pasantes permitidos por la COAC					
Seguros médicos para los socios y su familia					
Políticas externas					
Eventos programados para el cuidado del medio ambiente	%	%	%		
Inversión para eventos ecológicos	%	%	%		
Número de campañas de reciclaje	%	%	%		

FÓRMULAS APLICAR

Tabla N° 5.15
Fórmulas Preocupación por la comunidad

Indicador	Fórmula
Políticas internas	
Número de personal con capacidades especiales	$\frac{\text{Número de personas con capacidades especiales que trabajan en la COAC}}{\text{Total personal}} * 100$ (5.75)
Número de pasantes permitidos por la COAC	$\frac{\text{Número de pasantes al cierre del ejercicio}}{\text{Total pasantes permitidos}} * 100$ (5.76)
Seguros médicos para los socios y su familia	$\frac{\text{Número de seguros médicos que brinda la cooperativa}}{\text{Total socios y familiares}} * 100$ (5.77)
Políticas externas	
Eventos programados para el cuidado del medio ambiente	$\frac{\text{Total eventos realizados para cuidar el medio ambiente}}{\text{Total eventos programados para cuidar el medio ambiente}} * 100$ (5.78)
Inversión para eventos ecológicos	$\frac{\text{Total utilizado para cuidados del medio ambiente}}{\text{Total presupuesto para cuidados del medio ambiente}} * 100$ (5.79)
Número de campañas de reciclaje	$\frac{\text{Total campañas realizadas de reciclaje}}{\text{Total campañas programadas de reciclaje}} * 100$ (5.80)

Para poder conocer sí los indicadores se están aplicando o no, se propone la siguiente forma de calificación dentro del balance social, en el cual podemos considerar sí se aplica, no se aplica o se encuentra en proceso:

Tabla N° 5.16

Ponderación

Descripción	Calificación
Aplica	
No aplica	
En proceso	

Por otro lado, se han establecido rangos con la finalidad de que la cooperativa pueda identificar cuál es su situación en cada uno de los principios cooperativos, y así pueda plantearse nuevas metas y objetivos.

Tabla N° 5.17

Rangos

Categoría	Letra	Rango (%)
Excelente	A	76 - 100
Muy bueno	B	51 - 75
Bueno	C	26 - 50
Necesita mejorar	D	1 - 25

Cabe recalcar que dichos rangos no pueden ser aplicados para aquellos indicadores que ya están establecidos por la ley, así como también aquellos que no se manejan con porcentajes.

5.8 Propuesta de indicadores cualitativos de cumplimiento de los principios cooperativos

Posterior a la aplicación de los indicadores cuantitativos, se realiza la aplicación de indicadores cualitativos, mediante una encuesta que tiene como fin conocer la opinión tanto de socios como de empleados sobre el cumplimiento de los principios cooperativos. Para poder interpretar los resultados se debe aplicar la siguiente fórmula para todas las preguntas que abarca la encuesta:

$$\textit{Porcentaje} = \frac{\textit{Cantidad}}{\textit{Total de encuestados}} * 100 \quad (5.81)$$

A continuación se presenta la encuesta que debe ser aplicada;



INFORME SOCIAL INTERNO

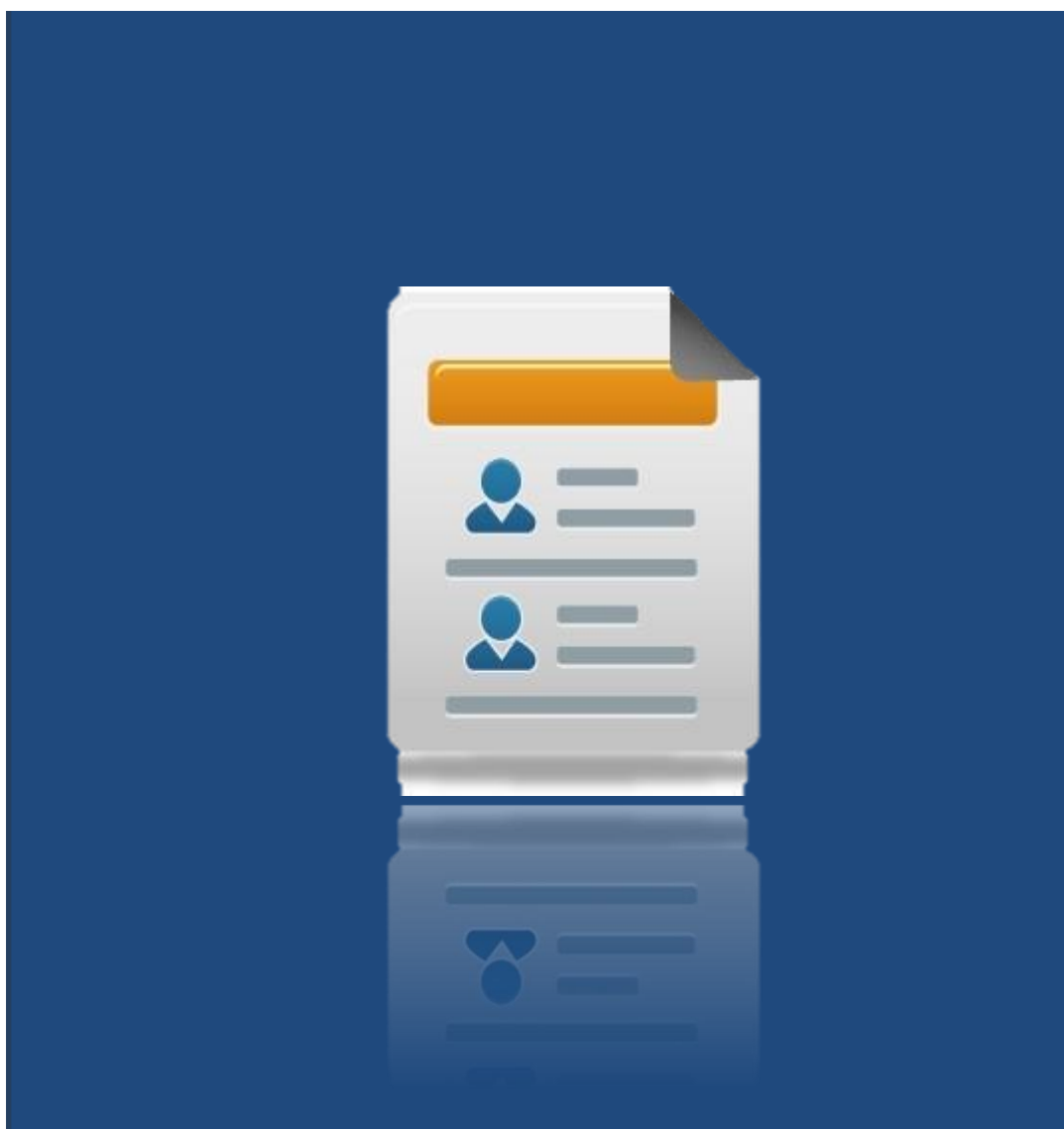


Figura N° 5.18 Informe social



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"SIERRA CENTRO"
ENCUESTA SOCIOS Y TRABAJADORES ASOCIADOS**

Periodo ejercicio contable: _____	Lugar: _____	Fecha: <table border="1" style="display: inline-table; width: 40px; height: 20px; vertical-align: middle;"><tr><td style="width: 10px; height: 10px;"></td><td style="width: 10px; height: 10px;"></td><td style="width: 10px; height: 10px;"></td></tr></table>			
Fecha de inicio del ejercicio: <table border="1" style="display: inline-table; width: 80px; height: 20px; vertical-align: middle;"><tr><td style="width: 20px; height: 10px;"></td><td style="width: 20px; height: 10px;"></td><td style="width: 20px; height: 10px;"></td></tr></table>					
Fecha de cierre del ejercicio: <table border="1" style="display: inline-table; width: 80px; height: 20px; vertical-align: middle;"><tr><td style="width: 20px; height: 10px;"></td><td style="width: 20px; height: 10px;"></td><td style="width: 20px; height: 10px;"></td></tr></table>					
<p>Persona encuestada (trabajador/a): Pinte el círculo únicamente en la respuesta que usted considere como indicada y establezca sugerencias en caso de ser necesario.</p>					

Preguntas:

1. Al asociarse a la cooperativa, ¿qué grado de conocimiento tenía respecto a los derechos y deberes que ello implica? (*)

(*) Responder únicamente si se asoció entre las fechas establecidas de inicio y cierre del ejercicio

- Muy bueno.....
- Bueno.....
- Regular.....
- Malo.....
- No sabe.....

2. ¿En qué medida piensa que la cooperativa se preocupa por ofrecer un servicio libre de discriminación?

- Alta.....
- Media.....
- Baja.....
- Ninguna.....
- No sabe.....

3. ¿Cuál es el grado de conocimiento que usted tiene sobre la estructura interna que tiene la cooperativa?

- Alto.....
- Medio.....
- Bajo.....
- No sabe.....

4. ¿Qué importancia le da a la emisión del voto en una asamblea?

- Muy importante.....
- Importante.....
- Poco importante.....
- Nada importante.....
- No sabe.....

5. ¿Qué calificación merece la información que recibió para participar en las asambleas de la cooperativa, en lo que respecta a calidad, cantidad y tiempo para la entrega de la misma?

- Muy buena.....
- Buena.....
- Regular.....
- Mala.....
- No sabe.....

6. ¿Qué opinión merece la información entregada por la cooperativa sobre la gestión del Consejo de Administración, en tanto a la calidad, cantidad y tiempo en que la recibió?

- Muy buena.....
- Buena.....
- Regular.....
- Mala.....
- No sabe.....

7. ¿Cuál es el medio más frecuente mediante el cual recibió información sobre la marcha de la cooperativa durante el ejercicio?

- Formales de la cooperativa.....
(Cintas grabadas, anuncios, memos, etc.)
- Informales en la cooperativa.....
(Comentarios de asociados, etc.)
- Externos a la cooperativa.....
(Avisos en diarios, comentarios de personas no asociadas, etc.)
- No recibe información.....
- No sabe.....

8. ¿Qué le parece la tasa de interés establecida por la cooperativa a los préstamos de asociados durante el ejercicio? (*)

(*) Compararlo con la tasa de interés anual que paga el Banco Central del Ecuador.

- Alto.....
- Medio.....
- Bajo.....
- No sabe.....

9. ¿Qué opinión le asignaría al servicio entregado por la cooperativa comparándolo con el de otras instituciones similares en el mercado?

- Muy bueno.....
- Bueno.....
- Regular.....
- Malo.....
- No sabe.....

10. ¿Qué opinión le asignaría a los servicios sociales (alimentación, seguros, salud, transporte, entre otros) que le brindó la cooperativa en forma directa o a través de terceros, durante el ejercicio?

- Muy buenos.....
- Buenos.....
- Regulares.....
- Malos.....
- No sabe.....

11. ¿En qué manera la cooperativa garantiza la transparencia de su información financiera?

- Alta.....
- Media.....
- Baja.....
- Nula.....
- No sabe.....

12. Los acuerdos suscritos con otras organizaciones ¿condicionan la autonomía e independencia de la cooperativa?

- Mucho.....
- Algo.....
- Poco.....
- Nada.....
- No sabe.....

13. ¿Qué opinión merece la actividad educativa (*) ejecutada por la cooperativa para los asociados durante el ejercicio?

(*) Incluye actividades de educación, capacitación e información directamente desarrolladas por la cooperativa, que pueden desagregarse en: Instrucción formal, educación cooperativa, capacitación técnica y actividades culturales, deportivas, etc.

- Muy buena.....
- Buena.....
- Regulares.....
- Mala.....
- No sabe.....

14. ¿Qué grado de importancia le da a la asociación de la cooperativa con otras organizaciones similares?

- Muy importante.....
- Importante.....
- Poco importante.....
- Nada importante.....
- No sabe.....

15. ¿Qué opinión merecen los servicios ofrecidos a la cooperativa por las federaciones o confederaciones a las que está asociada?

- Muy buenos.....
- Buenos.....
- Regulares.....
- Malos.....
- No sabe.....

16. ¿Cómo calificaría los beneficios obtenidos por la asociación con otras cooperativas?

- Muy buenos.....
- Buenos.....
- Regulares.....
- Malos.....
- No sabe.....

17. ¿Qué opinión merece la contribución que realizó la cooperativa para el desarrollo de su comunidad (*) en el ejercicio?

(*) Incluye tanto el aspecto socio-cultural (artes, deportes, salud, creación de empleos, etc.) como natural (contaminación ambiental, preservación de recursos naturales, etc.)

- Muy buena.....
- Buena.....
- Regular.....
- Mala.....
- No sabe.....

18. ¿Qué calificación le daría a los programas realizados por la cooperativa en beneficios de personas capacitadas?

- Muy buenos.....
- Buenos.....
- Regulares.....
- Malos.....
- Nulos.....
- No sabe.....

19. ¿Qué le parecen los eventos realizados por la cooperativa para la protección del medio ambiente?

- Muy buenos.....
- Buenos.....
- Regulares.....
- Malos.....
- No sabe.....

Sugerencias: _____

Gracias por su colaboración



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

“SIERRA CENTRO”

ENCUESTA TRABAJADORES NO ASOCIADOS

Periodo ejercicio contable: _____	Lugar: _____	Fecha: <table border="1" style="display: inline-table; width: 60px; height: 20px;"></table>
Fecha de inicio del ejercicio: <table border="1" style="display: inline-table; width: 60px; height: 20px;"></table>		
Fecha de cierre del ejercicio: <table border="1" style="display: inline-table; width: 60px; height: 20px;"></table>		

Persona encuestada (trabajador/a): Pinte el círculo únicamente en la respuesta que usted considere como indicada y establezca sugerencias en caso de ser necesario.

Preguntas:

1. ¿Qué opinión merecen los servicios sociales (*) que ha recibido por parte de la cooperativa ya sea directa o indirectamente?

(*) Los servicios sociales pueden ser asistencias en: alimentación, seguros, salud, guarderías, transporte, entre otros.

- Muy buenos.....
- Buenos.....
- Regulares.....
- Malos.....
- No sabe.....

2. ¿Cuál es el grado de higiene y seguridad que hay en el trabajo?

- Alto.....
- Medio.....
- Bajo.....
- No sabe.....

3. ¿Qué calificación le daría a la remuneración que recibe por su trabajo en la cooperativa al compararla con instituciones similares en el mercado?

- Alta.....
- Media.....
- Baja.....
- No sabe.....

4. ¿Qué opinión le daría a la cooperativa en tanto a los estímulos entregados por destacar con el desempeño laboral?

Excelentes.....
Buenos.....
Malos.....
Nulos.....
No sabe.....

5. ¿Qué opinión merecen las condiciones en que desempeñó su trabajo respecto al clima laboral dentro de la cooperativa durante el ejercicio?

Muy buenas.....
Buenas.....
Regulares.....
Malas.....
No sabe.....

6. ¿Qué opinión merecen las condiciones en que desempeñó su trabajo respecto a la seguridad dentro de la cooperativa durante el ejercicio?

Muy buenas.....
Buenas.....
Regulares.....
Malas.....
No sabe.....

7. ¿Qué opinión merece la actividad educativa (*) realizada por la cooperativa para los trabajadores durante el ejercicio?

(*) Incluye actividades de educación, capacitación e información directamente desarrolladas por la cooperativa, que pueden desagregarse en: Instrucción formal, educación cooperativa, capacitación técnica y actividades culturales, deportivas, etc.

Muy buena.....
Buena.....
Regular.....
Mala.....
No sabe.....

8. Como trabajador, ¿qué grado de conocimiento tiene de las características que identifican a la empresa cooperativa?

- Muy buena.....
- Buena.....
- Regular.....
- Mala.....
- No sabe.....

9. ¿Qué opinión merecen los medios de comunicación interna en tanto a su eficiencia?

- Muy buenos.....
- Buenos.....
- Regulares.....
- Malos.....
- No sabe.....

10. ¿Qué calificación le daría usted a la preocupación que muestra la cooperativa por el bienestar de sus trabajadores? (*)

(*)Incluyen actividades contra el acoso sexual, protección y cuidado para trabajadoras embarazadas, conflictos de interés, entre otras.

- Alta.....
- Media.....
- Baja.....
- Nula.....
- No sabe.....

Sugerencias: _____

Gracias por su colaboración



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SIERRA CENTRO”

BALANCE SOCIAL COOPERATIVO

**INDICADORES CUALITATIVOS DE CUMPLIMIENTO DE PRINCIPIOS
COOPERATIVOS**

Tabla N°5.18

Indicadores cualitativos: Membresía abierta y voluntaria

Responsabilidad asociativa	Ejercicio actual		Comentario
	Cantidad	Porcentaje	
Conocimiento cooperativo del ingresante			
Muy bueno		%	
Bueno		%	
Regular		%	
Malo		%	
No sabe / No contesta		%	
Total de asociados ingresantes encuestados		100%	
Servicio sin discriminación			
Alto		%	
Medio		%	
Bajo		%	
Ninguno		%	
No sabe / No contesta		%	
Total de asociados encuestados		100%	

Tabla N°5.19

Indicadores cualitativos: Control democrático por los miembros

Participación y gestión democrática	Ejercicio actual		Comentario
	Cantidad	Porcentaje	
Conocimiento estructura interna			
Alto		%	
Medio		%	
Bajo		%	
No sabe / No contesta		%	
Total de socios encuestados		100%	
Importancia a la emisión del voto			
Muy importante		%	
Importante		%	
Poco importante		%	
Nada importante		%	
No sabe / No contesta		%	
Total de socios encuestados		100%	
Información a los asociados			
Para participar en asambleas			
Muy bueno		%	
Bueno		%	
Regular		%	
Malo		%	
No sabe / No contesta		%	
Total de socios encuestados		100%	
Sobre la gestión del consejo de administración			
Muy bueno		%	
Bueno		%	
Regular		%	
Malo		%	
No sabe / No contesta		%	
Total de socios encuestados		100%	
Canales de recepción de información			
Formales de la cooperativa (anuncios, memos, etc.)		%	
Informales en la cooperativa (comentarios de asociados, etc.)		%	
Externos a la cooperativa (avisos en diarios, comentarios, etc.)		%	
No recibe información		%	
No sabe / no contesta		%	
Total de socios encuestados		100%	

Tabla N°5.20

Indicadores cualitativos: Participación económica de los socios

Remuneración a los aportes financieros de los asociados	Ejercicio actual		Comentario
	Cantidad	Porcentaje	
Interés otorgado a préstamos de socios			
Alto		%	
Medio		%	
Bajo		%	
Nulo		%	
No sabe / No contesta		%	
Total de socios encuestados		100%	
Política social interna de la cooperativa			
Servicios que brinda a sus socios			
Muy bueno		%	
Bueno		%	
Regulares		%	
Malo		%	
No sabe / No contesta		%	
Total de socios encuestados		100%	
Servicios sociales para socios			
Muy buenos		%	
Buenos		%	
Regulares		%	
Malos		%	
No sabe / no contesta		%	
Total de socios encuestados		100%	
Servicios sociales para trabajadores			
Muy buenos		%	
Buenos		%	
Regulares		%	
Malos		%	
No sabe / No contesta		%	
Total de trabajadores encuestados		100%	
Higiene y seguridad			
Alto		%	
Medio		%	
Bajo		%	
No sabe / no contesta		%	
Total trabajadores encuestados		100%	

CONTINÚA →

Remuneración a los aportes financieros de los asociados	Ejercicio actual		Comentario
	Cantidad	Porcentaje	
Política retributiva interna para trabajadores			
Remuneración			
Alta		%	
Media		%	
Baja		%	
No sabe / no contesta		%	
Total trabajadores encuestados		100%	
Estímulos buen desempeño			
Excelentes		%	
Buenos		%	
Malos		%	
Nulos		%	
No sabe / no contesta		%	
Total trabajadores encuestados		100%	
Condiciones de trabajo			
Clima laboral			
Muy buenas		%	
Buenas		%	
Regulares		%	
Malas		%	
No sabe / no contesta		%	
Total trabajadores encuestados		100%	
Seguridad			
Muy buenas		%	
Buenas		%	
Regulares		%	
Malas		%	
No sabe / no contesta		%	
Total trabajadores encuestados		100%	

Tabla N°5.21

Indicadores cualitativos: Autonomía e independencia

Acuerdo con otras organizaciones	Ejercicio actual		Comentario
	Cantidad	Porcentaje	
Transparencia información			
Alta		%	
Media		%	
Baja		%	
Nula		%	
No sabe / No contesta		%	
Total de socios encuestados		100%	
Condicionamiento de autonomía e independencia por acuerdos			
Mucho		%	
Algo		%	
Poco		%	
Nada		%	
No sabe / No contesta		%	
Total de socios encuestados		100%	

Tabla N°5.22

Indicadores cualitativos: Educación capacitación e información

Política educativa de la cooperativa	Ejercicio actual		Comentario
	Cantidad	Porcentaje	
Actividad educativa para los socios			
Muy buena		%	
Buena		%	
Regular		%	
Mala		%	
No sabe / No contesta		%	
Total de asociados encuestados		100%	
Actividad educativa para los trabajadores			
Muy buena		%	
Buena		%	
Regular		%	
Mala		%	
No sabe / No contesta		%	
Total trabajadores encuestados		100%	

CONTINÚA →

Política educativa de la cooperativa	Ejercicio actual		Comentario
	Cantidad	Porcentaje	
Conocimiento cooperativo del trabajador no asociado			
Muy bueno		%	
Bueno		%	
Regular		%	
Malo		%	
No sabe / No contesta		%	
Total trabajadores encuestados			
Medios de comunicación interna			
Muy buenos		%	
Buenos		%	
Regulares		%	
Malos		%	
No sabe / No contesta		%	
Total trabajadores encuestados		100%	

Tabla N°5.23

Indicadores cualitativos: Cooperación entre cooperativas

Integración cooperativa	Ejercicio actual		Comentario
	Cantidad	Porcentaje	
Importancia asociación entre cooperativas			
Muy importante			
Importante			
Poco importante			
Nada importante			
No sabe			
Total de socios encuestados			
Servicios ofrecidos a la cooperativa por federaciones o confederaciones			
Muy buenos		%	
Buenos		%	
Regulares		%	
Malos		%	
No sabe / No contesta		%	
Total de socios encuestados			
Beneficios por asociación con cooperativas			
Muy buenos		%	
Buenos		%	
Regulares		%	
Malos		%	
No sabe / No contesta		%	
Total de socios encuestados		100%	

Tabla N°5.24

Indicadores cualitativos: Preocupación por la comunidad

Compromiso con la comunidad	Ejercicio actual		Comentario
	Cantidad	Porcentaje	
Contribución para el desarrollo comunitario			
Muy buena		%	
Buena		%	
Regular		%	
Mala		%	
No sabe / No contesta		%	
Total de socios encuestados		100%	
Programa discapacitados			
Muy buenos		%	
Buenos		%	
Regulares		%	
Malos		%	
Nulos		%	
No sabe / No contesta		%	
Total de socios encuestados		100%	
Cuidado ambiental			
Muy buenos		%	
Buenos		%	
Regulares		%	
Malos		%	
No sabe / No contesta		%	
Total de socios encuestados			
Preocupación bienestar trabajadores			
Alta			
Media			
Baja			
Nula			
No sabe			
Total de trabajadores encuestados		100%	

5.9 Integración del balance social con la gestión del riesgo de crédito

La gestión del riesgo de crédito es un factor de mucha importancia dentro de la cooperativa, debido a que es aquí donde se establecen las políticas de crédito aplicables para cada una de las etapas del crédito como lo son la evaluación de las solicitudes, la calidad de la asesoría hacia los socios deudores, el seguimiento a los créditos y la eficiencia en el proceso de cobranza. Por otra parte el balance social hace hincapié en el cumplimiento de los principios y valores cooperativos fomentando así el grado de responsabilidad social y profundizando en la naturaleza solidaria de la cooperativa.

Mencionado esto se puede decir que las etapas del crédito pueden relacionarse directa o indirectamente con el balance social, haciendo énfasis en la evaluación de solicitudes de crédito y la eficiencia en el proceso de cobranza; ya que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro, durante el año 2013 otorgó 595 microcréditos los cuales han sido destinados a la agricultura, ganadería, silvicultura, manufactura, construcción, entre otras actividades de producción, mismos que han beneficiado a personas de sectores vulnerables, debido a que se ha entregado dinero que ha permitido el desarrollo de microempresas, que a la vez generan fuentes de trabajo disminuyendo el desempleo, con lo cual se ha aportado con la matriz productiva del país, la misma que actualmente busca generar riqueza mediante el desarrollo sostenible de actividades ligadas a la explotación de nuestros recursos naturales y su transformación mediante el uso de las capacidades, habilidades y conocimientos de la población.

Como apoyo a esto están los datos emitidos por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) donde se alude a la concesión de microcréditos que en los últimos años, destacado su contribución en el cambio que se ha dado en la matriz productiva, ya que ha permitido que tanto el sector productivo como el comercial mejoren sus índices de productividad y a la vez que se mejore su calidad de vida.

Por otra parte la cooperativa en su proceso de cobranza, puede plantear soluciones financieras ágiles y de acuerdo a las posibilidades del deudor, que permitan cobrar el préstamo de una manera eficiente y sin recurrir a las últimas instancias que sería el proceso legal, donde se ve afectado tanto el socio como la organización; por lo que se podrían establecer acuerdos de pago según convengan las partes, sin que esto las perjudique.

Finalmente se puede concluir en que la integración de la gestión del riesgo de crédito con el balance social se da por medio del microcrédito, debido a que mediante éste, se da prioridad al desarrollo del motor de la economía local, evidenciando una responsabilidad social dando cumplimiento a los valores y principios cooperativos.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- A partir de la creación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), la Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC) Sierra Centro ha pasado a estar bajo su control basándose en las leyes y reglamentos que establece, además ha realizado algunas modificaciones dentro del sistema, uno de ellos es la segmentación que el sector financiero popular y solidario ha tenido. Actualmente, la COAC Sierra Centro se encuentra en el Segmento 3 ya que cumple con los parámetros que la SEPS ha establecido basándose en sus activos y el número de socios con los que la organización cuenta, lo cual ha permitido que la cooperativa gane prestigio y sea más atractiva para quien desee invertir su dinero.

- Tras haber realizado un censo a la COAC en tanto a la Gestión del Riesgo de Crédito y el Balance Social, se pudo determinar que ambos desempeñan un papel fundamental dentro de la cooperativa; debido que uno de ellos analiza la parte financiera mediante el análisis del crédito desde su concesión hasta su cobranza procurando que el dinero entregado sea recuperado y por ende que no existan índices de morosidad, por otra parte el balance social mide el cumplimiento de los principios y valores cooperativos, identificando si la cooperativa cumple o no con su naturaleza solidaria en busca del bienestar de sus socios y la comunidad; de esta manera el sector cooperativo financiero funciona de mejor manera pues satisface las necesidades económicas, sociales y culturales de todos sus miembros.

- Los microcréditos entregados por las instituciones financieras en el Ecuador han ido en aumento durante los últimos años, lo cual se ha visto reflejado de manera positiva en la disminución del índice de desempleo en el país, debido a que con dicho crédito se ha estimulado el crecimiento de los medianos, pequeños y micro productores que han creado nuevas plazas de trabajo e incentivos al emprendimiento mejorando así la calidad de vida de las personas más vulnerables del país.
- La COAC Sierra Centro no cuenta con una Unidad de Riesgo que cuente con un proceso formal de la administración de riesgo integral, por lo que no existe una identificación, medición, control, mitigación y monitoreo total de las exposiciones de riesgo a las cuales la cooperativa se encuentra expuesta pudiendo ocasionar pérdidas económicas que afecten severamente a la organización.
- La COAC Sierra Centro en el periodo 2013 presentó un índice muy alto de morosidad en relación al porcentaje que la SEPS establece, teniendo una variación negativa de 11.10% lo cual perjudica a la cooperativa económicamente representando grandes pérdidas.
- La COAC Sierra Centro posee como herramienta para la evaluación del otorgamiento de créditos un Scoring de Crédito, dentro del cual se analizan diferentes criterios relacionados con el carácter, capital, capacidad, colateral y condiciones del solicitante. Sin embargo, dentro de dicha herramienta no se contemplan aspectos sociales lo cual es importante valorar, para así cumplir con lo que establece la responsabilidad social de una organización.
- A pesar de que la cooperativa se encuentra bajo las regulaciones y normativa de la SEPS, no ha incorporado a sus informes de gestión que anualmente presenta a los organismos de control, el Balance

Social, es decir, que hasta la presente fecha no ha elaborado un balance en el cual se refleje el nivel de cumplimiento de los principios cooperativos y la responsabilidad social que como organización debe cumplir.

- La COAC Sierra Centro desarrolla sus actividades bajo el criterio de los principios cooperativos, sin embargo no se han visto resultados en cuanto a la cooperación entre cooperativas y el compromiso con la comunidad, esto ya que la cooperativa no se ha asociado con otras cooperativas ni pertenece a federaciones que le permitan trabajar de mejor manera y brindar mejores servicios, por otro lado no ha realizado ni ha participado en proyectos que le permitan vincularse de mejor manera con la sociedad.

6.2 Recomendaciones

- La COAC Sierra Centro debe realizar mejoras dentro de su sistema interno en tanto a su organización, oferta de productos y servicios financieros, procesos y metodologías, con el fin de captar un mayor número de socios, lo cual será el punto de partida para ubicarse en el Segmento 4, pudiendo así consolidarse en el sector cooperativo y ser considerada como institución de preferencia para el ahorro, proporcionando también un mayor beneficio para sus socios.
- Se recomienda brindar el mismo grado de importancia y prioridad a la Gestión de Riesgo de Crédito y al Balance Social, ya que éstos están relacionados de manera directa con el desempeño económico y social de la cooperativa.
- Es necesario que la COAC continúe con la concesión de microcréditos, ya que ha permitido que sus socios mejoren su calidad de vida, sin embargo, por ello no debe dejar a un lado el análisis de

crédito respectivo con el fin de que a futuro no obtenga pérdidas por los créditos concedidos.

- Se recomienda a la COAC Sierra Centro que implemente a su estructura organizacional la Unidad de Riesgos como se establece en el Libro I Normas Generales para Instituciones del Sistema Financiero, Título X.- De la Gestión y Administración de Riesgos, Artículo 12, con el fin de contar con personal capacitado para identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear los riesgos a los cuales se encuentra expuesta la cooperativa. Además de implementar manuales de funciones que especifiquen las actividades que cada uno de ellos debe cumplir.
- A la COAC se recomienda implementar nuevas metodologías que le permitan recuperar el dinero que ha entregado a sus socios mediante créditos, con el fin de que paulatinamente su índice de morosidad baje y se encuentre entre los porcentajes que la SEPS ha establecido.
- Se recomienda a la cooperativa hacer uso del Scoring de Crédito que se propone, ya que este evalúa los aspectos sociales de mejor manera, cumpliendo así con la responsabilidad social que tiene la organización.
- Es recomendable que anualmente la cooperativa desarrolle el Balance Social, con el fin de comunicar el cumplimiento de los principios cooperativos tanto a organismos de control, directivos, empleados, socios y la comunidad en general que desee conocer sobre las actividades que realiza.
- La COAC Sierra Centro debe realizar actividades que abarquen los siete principios cooperativos sin excepción alguna, es por ello que se recomienda promover una mejor relación con la colectividad que le

rodea, participando y colaborando con proyectos que generen valor para la comunidad y que respeten su cultura. Por otra parte, también se debe incentivar la cooperación con otras cooperativas, con el fin de poder resolver necesidades conjuntas, fortaleciendo el movimiento cooperativo y generando mayor beneficio para los socios.

BIBLIOGRAFÍA

Clasificación Nacional de Actividades Económicas. (2012). Quito, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

DERES. (1999). Manual para la preparación e implementación del Balance Social en Uruguay. Montevideo.

Encuesta de Estratificación del Nivel Socioeconómico NSE 2011. (2011). Quito, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

Fernández. L, Geba. L, & Montes. V, (1998). Balance Social Cooperativo Integral. La Plata, U.N.L.P.

Hernández. R, Fernández. C, Pilar. L. Metodología de la Investigación. (2006). México, D.F., McGRAW HILL.

Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria. (2007). Indicadores de responsabilidad social para cooperativas de usuarios. Córdoba.

Lara. H. (2005). Medición y control de riesgos financieros. 3ed. México, D.F.
Ley de Instituciones del Sistema Financiero. (2004). Normas generales para las instituciones del sistema financiero de la gestión y administración de riesgos. Quito, Superintendencia de Bancos y Seguros.

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. (2011). Quito, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Páez. J, Coraggio. J, Muñoz. R, & Naranjo. C. (2013). Estudios sobre Economía Popular y Solidaria. Quito.

Pérez. J. (2009). Banca y contabilidad, historia, instituciones, riesgos y normas internacionales IFRS. Madrid. Prentice Hall.

Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. (2012). Quito, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Reyes. P. (2012). Administración de riesgos, medición, seguimiento, análisis y control. Ambato, Editorial Jurídica del Ecuador.

Tamayo. M. (2004). El Proceso de la Investigación. México, D.F., Limusa Editores.

Venegas. F. (2008). Riesgos financieros y económicos. México, D.F., ESIC EDITORIAL.

LINKOGRAFÍA

Alianza Cooperativa Internacional. (2013). Reglamento ACI. (Citado el 9 de agosto del 2014). De:

<http://ica.coop/sites/default/files/attachments/ICA%20Bylaws%20-%20updated%202013%20-%20Spanish.pdf>. Londres.

Elizondo, A. (2004). Medición Integral del Riesgo de Crédito. (Citado el 18 de noviembre del 2014). De:

<http://books.google.com.ec/books?id=loUHTTppnYAC&pg=PA45&dq=riesgo+de+credito&hl=es&sa=X&ei=ggV6VOnCC8SZNorOgPgF&ved=0CCQQ6AEwAA#v=onepage&q=riesgo%20de%20credito&f=false>. México, D.F.

Gómez, D. López, J. (2002). Riesgos Financieros y Operacionales Internacionales. (Citado el 10 de noviembre del 2014). De:

<http://books.google.com.ec/books?id=loUHTTppnYAC&pg=PA45&dq=riesgo+de+credito&hl=es&sa=X&ei=ggV6VOnCC8SZNorOgPgF&ved=0CCQQ6AEwAA#v=onepage&q=riesgo%20de%20credito&f=false>. Madrid.

ANEXOS

ANEXO 1

ESTADOS FINANCIEROS

1. Balance General

COOP DE AHORRO Y CREDITO SIERRA CENTRO LTDA.
BALANCE GENERAL
CONSOLIDADO
EJERCICIO 2013
 Periodo 2013-12-31 al 2013-12-31

ACTIVO				
11	FONDOS DISPONIBLES			316,466.66
1101	Caja			
110105	Efectivo		133,952.17	
11010505	Caja General	132,902.17		
110110	Caja chica		1,050.00	
11011005	Caja chica	650.00		
11011010	CAJA CHICA FONDO CARTERA Y JUDICIAL	400.00		
1103	Bancos y otras instituciones financieras		182,514.49	
110305	Banco Central del Ecuador		12,964.67	
11030505	CTA. CTE. BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	12,964.67		
110310	Bancos e instituciones financieras locales		169,549.82	
11031010	BANCO DEL AUSTRO	1,434.66		
11031015	BANCO DE GUAYAQUIL	27,475.59		
11031020	BANCO DEL PICHINCHA	140,639.57		
14	CARTERA DE CREDITOS			5,871,311.41
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer		1,634,551.38	
140205	De 1 a 30 días		87,086.58	
14020505	De 1 a 30 días	87,086.58		
140210	De 31 a 90 días		161,004.10	
14021005	De 31 a 90 días	161,004.10		
140215	De 91 a 180 días		217,768.02	
14021505	De 91 a 180 días	217,768.02		
140220	De 181 a 360 días		381,381.60	
14022005	De 181 a 360 días	381,381.60		
140225	De más de 360 días		787,311.08	
14022505	De más de 360 días	787,311.08		
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer		3,174,880.81	
140405	De 1 a 30 días		272,566.32	
14040505	De 1 a 30 días	272,566.32		
140410	De 31 a 90 días		437,925.45	
14041005	De 31 a 90 días	437,925.45		
140415	De 91 a 180 días		527,420.64	
14041505	De 91 a 180 días	527,420.64		
140420	De 181 a 360 días		773,095.98	
14042005	De 181 a 360 días	773,095.98		
140425	De más de 360 días		1,163,872.42	
14042505	De más de 360 días	1,163,872.42		
1412	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses		114,584.01	
141205	De 1 a 30 días		7,924.23	
14120505	De 1 a 30 días	7,924.23		
141210	De 31 a 90 días		10,184.72	
14121005	De 31 a 90 días	10,184.72		
141215	De 91 a 180 días		15,108.79	
14121505	De 91 a 180 días	15,108.79		
141220	De 181 a 360 días		24,856.50	
14122005	De 181 a 360 días	24,856.50		
141225	De más de 360 días		56,509.77	
14122505	De más de 360 días	56,509.77		
1414	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses		595,786.21	
141405	De 1 a 30 días		57,969.15	

COOP DE AHORRO Y CREDITO SIERRA CENTRO LTDA.

BALANCE GENERAL

CONSOLIDADO

EJERCICIO 2013

Periodo 2013-12-31 al 2013-12-31

14140505	De 1 a 30 días	57,969.15		
141410	De 31 a 90 días		87,617.98	
14141005	De 31 a 90 días	87,617.98		
141415	De 91 a 180 días		106,393.49	
14141505	De 91 a 180 días	106,393.49		
141420	De 181 a 360 días		141,341.21	
14142005	De 181 a 360 días	141,341.21		
141425	De más de 360 días		202,464.38	
14142505	De más de 360 días	202,464.38		
1422	Cartera de créditos de consumo vencida			9,433.68
142205	De 1 a 30 días		2,010.93	
14220505	De 1 a 30 días	2,010.93		
142210	De 31 a 90 días		5,255.42	
14221005	De 31 a 90 días	5,255.42		
142215	De 91 a 180 días		942.75	
14221505	De 91 a 180 días	942.75		
142225	DE MÁS DE 360 DIAS		1,224.58	
14222505	DE MÁS DE 360 DIAS	1,224.58		
1424	Cartera de créditos para la microempresa vencida			401,381.51
142405	De 1 a 30 días		46,049.10	
14240505	De 1 a 30 días	46,049.10		
142410	De 31 a 90 días		64,529.64	
14241005	De 31 a 90 días	64,529.64		
142415	De 91 a 180 días		70,996.59	
14241505	De 91 a 180 días	70,996.59		
142420	De 181 a 360 días		84,364.50	
14242005	De 181 a 360 días	84,364.50		
142425	De más de 360 días		135,441.68	
14242505	De más de 360 días	135,441.68		
1499	(Provisiones para créditos incobrables)			(59,306.19)
149910	(Cartera de créditos de consumo)		(17,091.35)	
14991005	(Cartera de créditos de consumo)	(17,091.35)		
149920	(Cartera de créditos para la microempresa)		(42,214.84)	
14992005	(Cartera de créditos para la mic	(42,214.84)		
16	CUENTAS POR COBRAR			72,426.52
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos			50,350.77
160310	Cartera de créditos de consumo		14,854.49	
16031005	Cartera de créditos de consumo	14,854.49		
160320	Cartera de créditos para la microempresa		35,496.28	
16032005	Cartera de créditos para la micr	35,496.28		
1614	Pagos por cuenta de clientes			5,922.69
161430	Gastos judiciales		5,922.69	
16143005	Gastos judiciales SOCIOS	5,922.69		
1690	Cuentas por cobrar varias			16,153.06
169005	Anticipos al personal		99.99	
16900501	Anticipos Empleados	99.99		
169090	Otras		16,053.07	
16909005	Cuentas por Cobrar	2,709.38		
16909040	CUENTAS POR REGULARIZAR	2,265.17		
16909055	CUENTAS POR COBRAR CREDITO BONO	11,078.52		
18	PROPIEDADES Y EQUIPO			279,558.82
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina		173,583.44	

COOP DE AHORRO Y CREDITO SIERRA CENTRO LTDA.

BALANCE GENERAL

CONSOLIDADO

EJERCICIO 2013

Periodo 2013-12-31 al 2013-12-31

180505	Muebles, enseres y equipos de oficina		173,583.44	
18050505	Muebles y enseres de oficina	106,801.53		
18050515	Equipos de oficina	66,781.91		
1806	Equipos de computación		116,793.15	
180605	Equipos de computación		116,793.15	
18060505	Equipos de computación	116,793.15		
1807	Unidades de transporte		123,756.88	
180705	Unidades de transporte		123,756.88	
18070505	Unidades de transporte	123,756.88		
1890	Otros		239.99	
189005	Otros		239.99	
18900505	BIBLIOTECA	239.99		
1899	(Depreciación acumulada)		(134,814.64)	
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)		(36,114.90)	
18991505	(muebles y enseres de oficina)	(25,346.25)		
18991510	(Equipo de oficina)	(10,768.65)		
189920	(Equipos de computación)		(79,773.52)	
18992005	(Equipos de computación)	(79,773.52)		
189925	(Unidades de transporte)		(18,926.22)	
18992505	(Unidades de transporte)	(18,926.22)		
19	OTROS ACTIVOS			67,548.01
1904	Gastos y pagos anticipados		10,158.48	
190405	Intereses		5,933.48	
19040505	Interes - Depositos a Plazo Fijo	5,933.48		
190410	Anticipos a terceros		4,225.00	
19041005	Anticipos a terceros	4,225.00		
1905	Gastos difendos		47,477.99	
190510	Gastos de instalación		50,226.88	
19051005	Gastos de instalación	50,226.88		
190520	Programas de computación		92,137.52	
19052005	Programas de computación	92,137.52		
190525	Gastos de adecuación		2,800.00	
19052505	Gastos de adecuación	2,800.00		
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)		(97,686.41)	
19059905	AMORT. PROGRAMAS DE COMPUTACION	(67,280.64)		
19059915	AMORT. GASTOS INSTALACION	(30,405.77)		
1906	Materiales, mercaderías e insumos		1,681.82	
190615	Proveduría		1,681.82	
19061505	Proveduría	1,681.82		
1990	Otros		8,229.72	
199005	RETENCIONES IVA		4.41	
19900505	RETENCIONES RECIBIDAS IVA	4.41		
199010	Otros impuestos		50.31	
19901015	RETENCIONES FUENTE IMPTO RENTA	50.31		
199015	DEPOSITO EN GARANTIA		8,175.00	
19901505	DEPOSITO EN GARANTIA DE ARRIENDO	8,175.00		
TOTAL ACTIVO				6,607,311.42
PASIVOS				
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO			5,962,050.41
2101	Depósitos a la vista		958,809.85	

COOP DE AHORRO Y CREDITO SIERRA CENTRO LTDA.

BALANCE GENERAL

CONSOLIDADO

EJERCICIO 2013

Periodo 2013-12-31 al 2013-12-31

210135	Depósitos de ahorro		956,545.35	
21013505	Depósito de ahorro ACTIVAS	909,873.11		
21013515	DEPOSITO AHORRO INFANTIL	26,463.10		
21013535	DEPOSITO AHORRO DIARIO	20,209.14		
210150	Depósitos por confirmar		2,264.50	
21015005	DEPÓSITOS POR CONFIRMAR	2,264.50		
2103	Depósitos a plazo		4,355,243.22	
210305	De 1 a 30 días		942,114.34	
21030505	De 1 a 30 días	942,114.34		
210310	De 31 a 90 días		1,161,686.27	
21031095	De 31 a 90 días	1,161,686.27		
210315	De 91 a 180 días		1,066,472.39	
21031505	De 91 a 180 días	1,066,472.39		
210320	De 181 a 360 días		940,259.22	
21032005	De 181 a 360 días	940,259.22		
210325	De más de 361 días		244,711.00	
21032505	De más de 361 días	244,711.00		
2105	Depósitos restringidos		647,997.34	
210505	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS		647,997.34	
21050505	Depósitos ahorro Encaje	647,997.34		
25	CUENTAS POR PAGAR			173,328.80
2501	Intereses por pagar		149,522.83	
250115	Depósitos a plazo		149,522.83	
25011505	A plazo fijo	149,522.83		
2503	Obligaciones patronales		15,138.94	
250310	Beneficios Sociales		9,143.87	
25031010	Décimo Cuarto Sueldo	7,015.87		
25031015	DÉCIMO TERCER SUELDO	2,128.00		
250315	Aportes al IESS		5,588.61	
25031505	Aporte patronal	2,748.86		
25031510	Aporte personal	2,115.39		
25031515	PRESTAMO EMPLEADOS IESS	724.36		
250320	Fondo de reserva IESS		406.46	
25032005	Fondo de reserva IESS	406.46		
2504	Retenciones		7,122.87	
250405	Retenciones fiscales		7,122.87	
25040505	RET. 2% RENDIMIENTOS FINANCIEROS	1,377.47		
25040507	RET. 1% IMPUESTO A LA RENTA	922.91		
25040515	RET. 8% IMPUESTO A LA RENTA	1,766.57		
25040523	RET. 2% IMPUESTO A LA RENTA	351.56		
25040525	RETENCION 100% IVA	1,624.08		
25040527	RETENCION 70% IVA	673.82		
25040528	RETENCION 30% IVA	260.53		
25040535	Retención en Relacion de dependencia	61.14		
25040575	10% HONORARIOS PROFESIONALES Y DIETAS	84.79		
2505	Contribuciones, impuestos y mu		301.86	
250590	Otras contribuciones e impuestos		301.86	
25059005	IVA COBRADO	301.86		
2506	Proveedores		1,242.30	
250605	PROVEEDORES NACIONALES		1,242.30	
29	OTROS PASIVOS			4,676.75
2990	Otros		4,676.75	

COOP DE AHORRO Y CREDITO SIERRA CENTRO LTDA.

BALANCE GENERAL

CONSOLIDADO

EJERCICIO 2013

Periodo 2013-12-31 al 2013-12-31

299090	Varios		4,676.75		
29909005	DEPOSITOS NO IDENTIFICADOS	4,676.75			
TOTAL PASIVOS					6,140,055.96
PATRIMONIO					
CAPITAL SOCIAL					
31	Capital Social				354,065.75
3103	Aportes de socios			354,065.75	
310310	OBLIGATORIOS				
31031005	Certificados de Aportacion Obligatorios	354,065.75		354,065.75	
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES				413,138.30
3490	Otros				
349005	Otros			413,138.30	
34900505	Cuotas de ingreso	24,514.00		413,138.30	
34900510	Aportaciones Voluntarias Irrepar	388,624.30			
36	RESULTADOS				(299,943.59)
3602	(Pérdidas acumuladas)				
360205	(Pérdidas acumuladas)			(73,796.86)	
36020505	(Pérdidas acumuladas)				
3604	(Pérdida del ejercicio)	(73,796.86)			
360405	(Pérdida del ejercicio)				(226,151.73)
36040505	(Pérdida del ejercicio)			(226,151.73)	
TOTAL PATRIMONIO					487,255.46
TOTAL GENERAL					6,607,311.42
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO					6,607,311.42
CUENTAS DE ORDEN					
CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS					
71	Intereses, comisiones e ingresos en suspenso			110,412.93	110,412.93
7109	Intereses, comisiones e ingresos en suspenso				
710910	Cartera de créditos de consumo			110,412.93	
71091005	Cartera de créditos de consumo	3,973.18		3,973.18	
710920	Cartera de créditos para la microempresa			106,439.75	
71092005	Cartera de créditos para la microempresa	106,439.75			
72	DEUDORAS POR CONTRA				110,412.93
7209	Intereses en suspenso				
720905	Intereses en suspenso			110,412.93	
72090506	De mora Consumo	3,973.18		110,412.93	
72090508	De mora Microcredito	106,439.75			
73	ACREEDORAS POR CONTRA				11,175,548.26
7301	Valores y bienes recibidos de terceros				
730110	DOCUMENTOS EN GARANTIA			10,727,670.41	
73011005	Valores y bienes recibid tercero	7,995,436.69		7,995,436.69	
730120	BIENES INMUEBLES EN GARANTIA			2,732,233.72	
73012005	Garantias Hipotecarias Vigentes	1,146,423.08			
73012015	GARANTIAS PRENDARIAS VIGENTES	1,585,810.64			
7315	Depósitos o captaciones constituidos como garantía de préstamos				447,877.85
731520	Cartera de Microcrédito			447,877.85	

COOP DE AHORRO Y CREDITO SIERRA CENTRO LTDA.

BALANCE GENERAL

CONSOLIDADO

EJERCICIO 2013

Periodo 2013-12-31 al 2013-12-31

73152005	Cartera de Microcrédito	447,877.85		
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS			11,175,548.26
7401	Valores y bienes recibidos de terceros		10,727,670.41	
740110	DOCUMENTOS EN GARANTIA		7,995,436.69	
74011010	PAGARES CARTERA DE CRÉDITO CONSUMO	1,926,596.08		
74011020	PAGARES CARTERA DE CRÉDITO MICROCRÉDITO	6,068,840.61		
740120	Bienes inmuebles en garantía		2,732,233.72	
74012005	Garantías Hipotecarias Vigentes	1,146,423.08		
74012015	GARANTIAS PRENDARIAS VIGENTES	1,585,810.64		
7415	Depósitos o captaciones constituidos como garantía de préstamos		447,877.85	
741520	Cartera de microempresa		447,877.85	
74152005	Cartera de Microcrédito	447,877.85		



PRES. CONS. ADMIN.

GERENTE GENERAL

CONTADOR

2. Estado de Resultados

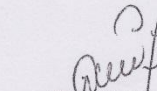
COOP DE AHORRO Y CREDITO SIERRA CENTRO LTDA.
ESTADO DE RESULTADOS
CONSOLIDADO
31 DE DICIEMBRE 2013

INGRESOS					
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS				
5104	Intereses de cartera de créditos			1,032,382.91 \$	1,032,382.91 \$
510410	Cartera de créditos de consumo		90,516.40 \$		
51041005	Cartera de créditos de consumo		90,516.40 \$		
510420	Cartera de créditos para la microempresa			935,548.33 \$	
51042005	Cartera de créditos para la micr			935,548.33 \$	
510430	De mora			6,317.58 \$	
51043005	De mora Consumo			6,317.58 \$	
51043008	De mora Microcredito		87.97 \$		
51043009	De mora Microcredito		6,229.61 \$		
52	COMISIONES GANADAS				2,659.34 \$
5201	Cartera de créditos			2,659.34 \$	
520105	Cartera de créditos comercial			2,659.34 \$	
52010535	Comision B.D.H.			1,186.21 \$	
52010545	EMISIONES SOAT		1,473.13 \$		
54	INGRESOS POR SERVICIOS				75,947.85 \$
5405	Servicios cooperativos			75,947.85 \$	
540505	Servicios cooperativos			75,947.85 \$	
54050505	SERVICIOS COOPERATIVOS		57,490.34 \$		
54050510	CAMBIO DE LIBRETA E INSPECCIONES		18,457.51 \$		
56	OTROS INGRESOS				70,127.02 \$
5601	Utilidad en venta de bienes			8,202.23 \$	
560105	UTILIDAD EN VENTA DE BIENES			8,202.23 \$	
56010505	UTILIDAD EN VENTA DE BIENES		8,202.23 \$		
5604	Recuperaciones de activos financieros			60,759.00 \$	
560420	Intereses y comisiones de ejercicios anteriores			60,759.00 \$	
56042005	Int. y com. devan. en ejer. ant. Consumo		2,677.64 \$		
56042008	Int. y com. devan. en ejer. ant. Microcredito		58,081.96 \$		
5690	Otros			1,165.19 \$	
569005	Otros			1,165.19 \$	
56900515	INGRESOS EJER. ANT		1,165.19 \$		
	TOTAL INGRESOS				1,181,116.52 \$
GASTOS					
41	INTERESES CAUSADOS				485,061.05 \$
4101	Obligaciones con el público			482,297.37 \$	
410115	Depósitos de ahorro		7,392.38 \$		
41011505	DEPÓSITOS AHORRO VISTA		6,570.75 \$		
41011515	DEPÓSITOS AHORRO INFANTIL		689.20 \$		
41011535	DEPOSITOS AHORRO DIARIO		152.43 \$		
410130	Depósitos a plazo			474,904.99 \$	
41013005	DEPOSITOS A PLAZO FIJO		474,904.99 \$		
4103	Obligaciones financieras			3,363.68 \$	
410310	Obligaciones con instituciones financieras del país			3,363.68 \$	
41031005	OBLIGACIONES FINANCIERAS DEL PAIS		3,363.68 \$		
44	PROVISIONES				15,814.02 \$
4402	Cartera de créditos			15,814.02 \$	
440205	Cartera de créditos			15,814.02 \$	
44020510	PROVISION CREDITOS DE CONSUMO		11,883.17 \$		
44020520	Provisiyn Cartera Microcredito		4,130.85 \$		
45	GASTOS DE OPERACION				890,171.02 \$
4501	Gastos de personal			468,085.99 \$	
450105	REMUNERACIONES			343,780.13 \$	
45010505	Sueldos		274,034.25 \$		
	450105 HORAS EXTRA		38,242.90		

45010525	Bono de responsabilidad	21,857.28 \$		
45010530	Vacaciones	8,817.13 \$		
45010545	Bono de eficiencia	228.57 \$		
450110	Beneficios sociales		37,544.55 \$	
45011005	DECIMO TERCER SUELDO	22,875.66 \$		
45011010	Decimo Cuarto Sueldo	14,568.90 \$		
45011015	DESAHUCIO	300.00 \$		
450120	Aportes al IESS		38,049.76 \$	
45012005	Aportes al IESS	38,049.76 \$		
450135	Fondo de reserva IESS		17,548.43 \$	
45013505	Fondos de Reserva IESS	17,548.43 \$		
450190	OTROS GASTOS DEL PERSONAL		32,063.12 \$	
45019005	SERVICIOS OCASIONALES	8,720.87 \$		
45019010	Capacitacion funcionarios	1,850.45 \$		
45019015	ALIMENTACION EMPLEADOS	1,888.25 \$		
45019020	Bonificaciones	5,670.71 \$		
45019030	VIAJES Y MOVILIZACIONES DEL PERSONAL	5,274.78 \$		
45019035	Uniformes	4,404.00 \$		
45019040	COMISIONES	421.53 \$		
45019080	AGASAJO NAVIDEZO	250.00 \$		
45019070	Giros Gastos de Personal	3,039.81 \$		
45019080	DEPORTE	452.72 \$		
4502	Honorarios		17,694.88 \$	
450205	Directores	2,785.54 \$		
45020510	GASTOS DE REPRESENTACION DIRECTIVOS	2,158.82 \$		
45020530	Gastos de Elecciones	444.92 \$		
45020535	REFRIGERIOS DIRECTIVOS	183.80 \$		
450210	Honorarios profesionales		14,909.32 \$	
45021005	Honorarios profesionales	14,909.32 \$		
4503	SERVICIOS VARIOS		282,540.11 \$	
450305	Movilización, fletes y embalajes		45,767.10 \$	
45030510	FLETES Y EMBALAJES	32,537.55 \$		
45030515	COMBUSTIBLES	13,229.55 \$		
450310	Servicios de guardiania		12,343.70 \$	
45031005	Servicios de guardiania	12,343.70 \$		
450315	Publicidad y propaganda		41,417.56 \$	
45031505	PUBLICIDAD EN RADIO Y TV	24,685.48 \$		
45031510	AUSPICIO DE EVENTOS	1,466.80 \$		
45031515	PUBLICIDAD IMPRESA	6,807.06 \$		
45031520	PUBLICIDAD EN OBSEQUIOS A SOCIOS	8,458.22 \$		
450320	SERVICIOS BASICOS		29,882.75 \$	
45032005	ENERGIA ELECTRICA	7,262.29 \$		
45032010	Telefono	16,612.28 \$		
45032015	AGUA POTABLE	1,434.38 \$		
45032020	TV CABLE	435.00 \$		
45032030	INTERNET	4,119.80 \$		
450325	Seguros		2,934.87 \$	
45032510	Seguro de vehiculos	2,934.87 \$		
450330	Arrendamientos		111,333.76 \$	
45033005	Arrendamientos	111,333.76 \$		
450330	OTROS SERVICIOS		18,880.37 \$	
45033010	BURO DE CREDITO	5,231.29 \$		
45033025	MANTENIMIENTO SOFTWARE	10,044.84 \$		
45033030	Gastos Bancarios	901.09 \$		
45033035	Judiciales y notariales	781.10 \$		
45033050	ASESORIAS Y CONSULTORIAS	1,344.00 \$		
45033060	Suscripciones y Renovaciones	577.98 \$		
4504	Impuestos, contribuciones y multas		8,459.90 \$	
450410	Impuestos Municipales	8,059.90 \$		

45041005	Impuestos Municipales	8,059.90 \$		
450490	Impuestos y aportes para otros organismos e instituciones		400.00 \$	
45049010	Multas y Aportes Inspectoría de Trabajo	400.00 \$		
4505	Depreciaciones			60,704.82 \$
450525	Muebles, enseres y equipos de oficina		17,081.12 \$	
45052505	MUEBLES DE OFICINA	10,578.56 \$		
45052510	EQUIPO DE OFICINA	6,504.56 \$		
450530	Equipos de computación		23,870.52 \$	
45053005	Equipos de computación	23,870.52 \$		
450535	Unidades de transporte		19,753.18 \$	
45053505	Unidades de transporte	19,753.18 \$		
4506	Amortizaciones			16,414.83 \$
450615	Gastos de instalación		9,326.40 \$	
45061505	Gastos de instalación	9,326.40 \$		
450625	Programas de computación		7,088.23 \$	
45062505	Programas de computación	7,088.23 \$		
4507	Otros gastos			55,370.71 \$
450705	Suministros diversos		31,983.93 \$	
45070505	SUMINISTROS DE OFICINA	28,592.86 \$		
45070507	SUMINISTROS OFICINAS COPIAS	74.15 \$		
45070510	SUMINISTROS DE COMPUTACION	3,596.83 \$		
45070515	SUMINISTROS DE ASEO Y LIMPIEZA	1,603.39 \$		
45070530	SUMINISTROS VARIOS	96.70 \$		
450710	PROMOCIONES		2,531.57 \$	
45071005	PROMOCIONES	2,004.06 \$		
45071010	DONACIONES	527.51 \$		
450715	Mantenimiento y reparaciones		20,420.91 \$	
45071505	ADECUACIONES, REPARACIONES E INSTALACIONES	7,030.34 \$		
45071509	SERVICIO PAGO B.D.H SWITCHORM S.A	255.19 \$		
45071510	MANTENIMIENTO VEHICULOS Y MOTOS	13,135.38 \$		
450720	MANTENIMIENTO EQUIPO COMPUTACI		262.30 \$	
45072005	MANTENIMIENTO EQUIPO COMPUTACI	262.30 \$		
450790	OTROS GASTOS		192.00 \$	
45079005	GASTOS NO DEDUCIBLES	97.40 \$		
45079009	ENVIO DE DOCUMENTOS	94.60 \$		
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS			15,622.10 \$
4701	Pérdida en venta de bienes		3,983.14 \$	
470105	PERDIDAS EN BIENES		3,983.14 \$	
47010505	Perdidas en Bienes	3,983.14 \$		
4703	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores			11,639.02 \$
470305	Intereses y comisiones devengados		11,639.02 \$	
47030506	Int. y com. deven. en ejer. ant. Consumo	2,528.49 \$		
47030508	Int. y com. deven. en ejer. ant. Microcrédito	9,110.53 \$		
	TOTAL GASTOS			1,407,268.25 \$
	RESULTADO DEL EJERCICIO			228,151.73 \$


 FABIAN ARCOS
 PRES. CONS. ADMIN.


 ANGEL YUCAILLA
 GERENTE GENERAL


 MIRIAM QUIMBITA
 CONTADOR

ANEXO 2

CUESTIONARIOS

1. Cuestionario de Riesgo de Crédito

CUESTIONARIO RIESGO DE CRÉDITO

Nombre: _____ Cargo: _____

Instrumento metodológico de evaluación

La siguiente matriz contiene la metodología para la ponderación de la administración del riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda.

N°	CUESTIONARIO	SI	NO	EN PROCESO	CANTIDAD O FECHA	NOTAS
	PROCESO DE ADMINISTRACION INTEGRAL DE RIESGOS					
	PLANIFICACION ESTRATEGICA					
1	¿El plan estratégico definido por la institución incorpora criterios respecto a administración de riesgo de crédito?					
2	¿La planificación estratégica con esos criterios fue aprobada por el consejo de administración?					
3	¿Cada cuánto se revisa planificación estratégica, respecto a riesgo de crédito?					
4	¿El Comité y la Unidad de Riesgos han participado en la definición de la planificación estratégica de la entidad?					
5	¿El plan estratégico y los criterios de manejo de riesgo de crédito han sido difundidos y comunicados a las áreas involucradas?					
6	¿Existen informes de evaluación del cumplimiento del plan estratégico en términos de riesgo, que han sido conocidos por el consejo?					
7	¿La introducción de la administración de riesgos de crédito ha sido beneficiosa para la COAC?					
	POLITICAS					
8	¿La institución cuenta con políticas formalmente estructuradas y documentadas respecto a riesgo de crédito?					
9	¿Las políticas han sido comunicadas al personal involucrado?					
10	¿El Comité y la Unidad de Riesgo han participado en la definición de esas políticas?					

11	¿El Comité y la Unidad de Riesgos han actualizado y validado las políticas vigentes?					
12	¿Las políticas incluyen límites de exposición para riesgo de crédito?					
13	¿Cuándo se revisaron los límites de exposición?					
14	¿El comité de riesgos sustentado la definición de esos límites de exposición?					
	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL					
15	¿La Institución cuenta con una Estructura Organizacional formal (Manual) que defina claramente las responsabilidades de cada unidad administrativa relacionada con el proceso crediticio?					
16	¿La Estructura Organizacional de la Entidad se encuentra aprobada por el Consejo de Administración?					
17	¿La Estructura Organizacional está debidamente documentada y cuenta con sus respectivos manuales?					
18	¿Las disposiciones de la norma de administración de riesgo de crédito ha ocasionado cambios en la estructura organizacional?					
19	Con respecto a la pregunta anterior ¿El Comité y la Unidad de Riesgos han participado en cambios?					
20	¿La estructura organizacional contempla la separación de funciones entre las áreas tomadoras de riesgo de crédito y negocios?					
21	¿La entidad cuenta con manuales que contengan políticas, límites, procesos y procedimientos respecto a su esquema de administración de riesgos de crédito?					
22	Los manuales de crédito han sido:					
	a) ¿Desarrollados internamente?					
	b) ¿Han sido adquiridos en una empresa o consultor especializado					
	b 1) Nombre					
	b 2) Domicilio					
	b 3) Conoce si la empresa o consultor ha provisto servicios a otras entidades					
	c) ¿Desarrollados internamente con asesoramiento de una empresa o consultor especializado?					

	Para el desarrollo de los manuales se consideró aspectos mínimos como:					
23	¿Aspectos normativos del organismo de control?					
	¿Aspectos normativos internacionales?					
	¿Recomendaciones emitidas por el comité de Basilea y otras normas internacionales?					
24	¿La entidad efectuó un diagnóstico de riesgo de crédito previo a una elaboración de los manuales?					
25	¿El manual de administración de riesgo de crédito ha sido conocido y aprobado por el Consejo de Administración?					
26	¿El manual de administración de riesgo de crédito es actualizado periódicamente de la manera que siempre esté adecuado a la realidad del mercado y de la institución y sus posibles escenarios futuros?					
27	Con respecto a la pregunta anterior ¿Después de qué tiempo de la creación de la cooperativa se actualizó?					
28	¿Se ha establecido planes de difusión y capacitación de los manuales de administración de riesgo de crédito?					
29	¿Se está aplicando el manual de riesgo de crédito?					
30	¿Cuál es la periodicidad de presentación de las últimas recomendaciones referentes al riesgo de crédito emitidas al consejo de administración?					
	METODOLOGIAS					
31	¿Se ha aplicado alguna metodología para priorizar los diferentes riesgos de crédito a los que está sometida la COAC?					
32	¿Qué metodologías han sido utilizadas para priorizar los riesgos de crédito?					
33	¿Se ha identificado cuales eventos son los principales generadores de riesgo de crédito?					
34	¿Qué eventos han sido los principales generadores de riesgo?					
35	La entidad cuenta con alguna de estas metodologías:					

	¿Sistema de calificación interna para los diferentes tipos de crédito?					
	¿Otras? Señale cuales					
36	Las mencionadas metodologías han sido:					
	a) ¿Desarrolladas internamente?					
	b) ¿Han sido adquiridos en una empresa o consultor especializado					
	b 1) Nombre					
	b 2) Domicilio					
	b 3) Conoce si la empresa o consultor ha provisto servicios a otras entidades					
	c) ¿Desarrollados internamente con asesoramiento de una empresa o consultor especializado?					
37	¿La Unidad de Riesgos ha participado en la definición de las metodologías?					
	INFORMES SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA					
38	¿Existen informes de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria sobre los principales riesgos de crédito de la cooperativa?					
39	Frecuencia de la presentación del informe entregado a la SEPS					
40	¿Cuáles son los riesgos de crédito más importantes mencionados en su informe que ameriten ser atendidos en el año 2014?					
	INFORMES CALIFICADORA DE RIESGOS					
41	¿Existen informes de la calificadora de riesgo sobre el avance de la implementación del sistema de la administración de riesgo de crédito?					
42	¿Cuándo se presentó el último informe al consejo administrativo?					
43	¿Cuáles son los riesgos más importantes mencionados en su informe que amerite ser atendido en el año 2014?					
	INFORMES AUDITORÍA EXTERNA					
44	¿Existen informes de la auditoría externa sobre la gestión de riesgo de crédito?					
45	¿Cuál es la frecuencia de la presentación de informes al consejo de administración?					

46	¿Cuáles son los riesgos más importantes mencionados en su informe que amerite ser atendido en el año 2014?					
	INFORMES AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO					
47	¿El departamento de auditoría interna ha incluido en su plan anual de auditoría exámenes relacionados a la implementación del sistema de administración de riesgo de crédito?					
48	Frecuencia de la presentación de informes al consejo administrativo?					
49	¿El departamento de auditoría ha realizado pruebas orientadas a determinar si se cumplen las políticas, procedimientos y requerimientos regulatorios en materia de riesgo de crédito?					
50	Frecuencia de la realización de pruebas e informes					
51	¿La auditoría Interna ha verificado el cumplimiento de las funciones del comité y de la Unidad de Riesgo?					
52	Frecuencia de verificación de las funciones					
53	¿Ha sido remitido mensualmente los informes a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria?					
	INFORMES COMITÉ DE RIESGOS Y UNIDAD DE RIESGO					
54	¿Existen informes del Comité de Riesgo?					
55	¿Cuál es su periodicidad?					
56	¿Existen informes de la Unidad de Riesgo?					
57	¿Cuál es su periodicidad?					
	INFORMES SISTEMA DE INFORMACIÓN					
58	¿La COAC cuenta con un sistema de reportes que apoye el proceso de toma de decisiones?					
59	¿Estos reportes son distribuidos a los niveles correspondientes?					
60	¿La Unidad de Riesgo ha participado en el diseño del sistema de reportes?					
61	¿La Unidad de Riesgos cuenta con reportes propios para su análisis?					
62	¿Existe información sobre eventos que ha tenido la COAC?					
63	¿Se está trabajando una Base de Datos para la gestión del riesgo de crédito?					

2. Cuestionario del Balance Social

CUESTIONARIO BALANCE SOCIAL COOPERATIVO

“Según los principios y valores cooperativos”

Nombre: _____ Cargo: _____

Instrumento metodológico de evaluación

La siguiente matriz contiene la metodología para la ponderación del grado de aplicación de los indicadores y criterios que el manual contempla para la valoración de la gobernabilidad en una organización cooperativa.

Primer principio	Valoración		
	Sí	No	Desc.
Membresía abierta y voluntaria			
1. ¿La cooperativa está abierta a todas las personas dispuestas a utilizar sus servicios y que deseen aceptar las responsabilidades de ser miembros?			
2. ¿El ingreso y el retiro de los/as asociados/as son regidos en las cooperativas por el principio tradicionalmente designado con la expresión "libre acceso y adhesión voluntaria"?			
3. ¿La cooperativa garantiza que no hay barreras de membresía por razones de género, ni de otro tipo, como raza, religión, afiliación política, otras?			
4. ¿La cooperativa busca el respeto de los derechos de los/as asociados/as y el tratamiento equitativo de sus miembros?			
Segundo principio			
Control democrático de sus miembros			
5. ¿La asamblea cuenta con las potestades para definir las políticas, tomar las decisiones de mayor importancia para la cooperativa, y para la elección de los órganos de administración y control?			
Consejo de Administración o Junta Directiva			
6. ¿El consejo de administración o junta directiva, como responsable de la marcha de la cooperativa, ofrece una imagen de absoluta transparencia y confianza?			
7. ¿El consejo de administración o junta directiva está integrado por personas idóneas, comprometidas con los valores y principios éticos de la cooperativa?			
Gerente general			
8. ¿A la gerencia general de la cooperativa se le exigen requisitos de idoneidad, ajustados a los valores y principios cooperativos?			
9. ¿La gerencia general rinde cuentas y las administra de manera transparente, con responsabilidad y ajustado a las buenas prácticas que se establecen en el buen gobierno y código de ética?			

Comité o junta de vigilancia, comisión fiscalizadora o sindicatura			
10. ¿La cooperativa cuenta con adecuados mecanismos de control y fiscalización interna que garanticen su desenvolvimiento regular y el cumplimiento de sus objetivos?			
11. ¿El control interno da seguridad al cumplimiento de los objetivos de la cooperativa así como de los mecanismos que garantizan el acceso y difusión de la información sobre la entidad?			
Conflictos de interés			
12. En caso de conflictos de interés ¿La cooperativa cuenta con mecanismos alternativos para poder resolverlos?			
De los asociados y las asociadas			
13. ¿El estatuto y los reglamentos establecen con claridad, de manera precisa, los derechos y obligaciones de sus asociados y asociadas?			
14. ¿La cooperativa proporciona igualdad de condiciones para todos/as los/as asociados/as que quieran acceder a ser delegados/as o directivos/as contando con la información necesaria para facilitar su elección?			
15. ¿La cooperativa mantiene informados/as a sus asociados/as de manera regular y permanente, garantizando el buen gobierno democrático de la cooperativa?			
Tercer principio			
Participación económica de sus asociados y asociadas			
16. ¿La cooperativa busca su rentabilidad económica como medio para fortalecer a sus asociados y asociadas?			
17. ¿La cooperativa garantiza el libre acceso, la transparencia sobre la información financiera de la cooperativa, de acuerdo a lo establecido en la legislación vigente?			
18. ¿La cooperativa promueve y garantiza la transparencia en la gestión administrativa y técnica?			
Cuarto principio			
Autonomía e independencia			
19. ¿El estatuto refleja claramente la autonomía e independencia de la cooperativa?			
21. ¿La cooperativa realiza contribuciones directas o indirectas a partidos políticos como organizaciones o particulares involucrados en la política a cambio de obtener algún tipo de ventaja?			
22. ¿La cooperativa evita que se den discusiones por motivos políticos, partidarios o religiosos dentro de la misma?			
Quinto principio			
Educación, formación e información			
23. ¿La educación cooperativa se desarrolla a distintos niveles que incluye tanto a miembro elegidos para dirigir la cooperativa, como al conjunto de asociados y asociadas, al personal y al público en general, adecuándose en cada caso a las respectivas necesidades?			

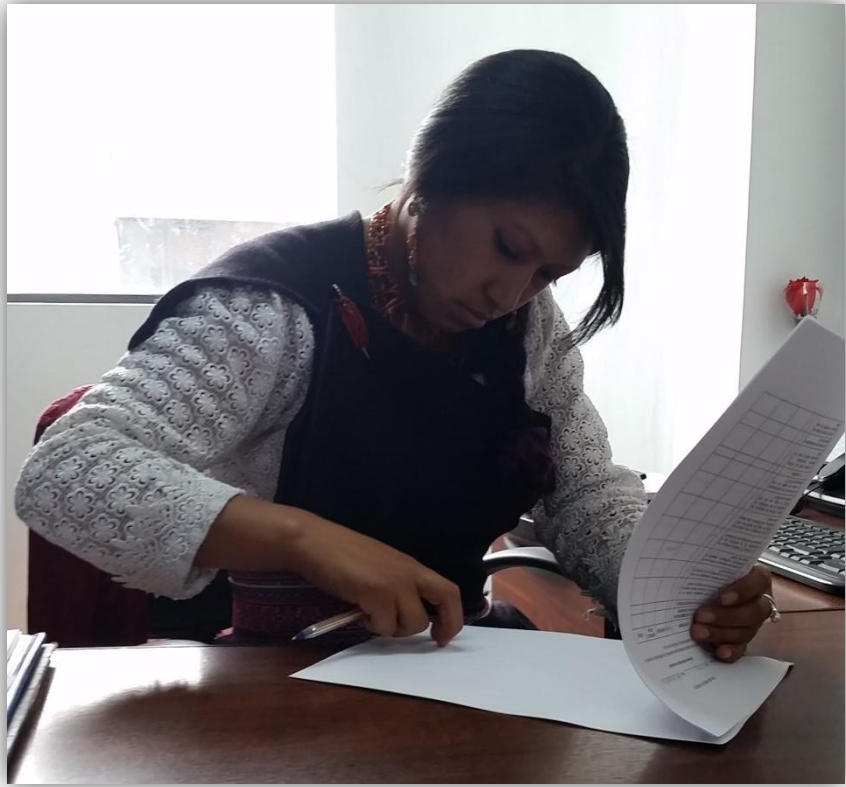
25. ¿La cooperativa dentro de su proceso de educación, formación e información desarrolla mecanismos claros que garantizan el acceso a la información desde cualquier parte dentro y fuera del país?			
26. ¿La cooperativa ofrece a los diferentes públicos la información sobre su desempeño económico, ambiental y social que permita formar una opinión positiva sobre la misma?			
Sexto principio			
Cooperación entre cooperativas			
27. ¿La cooperativa promueve la asociación con otras y participa en uniones, ligas, federaciones o confederaciones de cooperativas?			
28. ¿La cooperativa participa en asociaciones gremiales para la discusión de aspectos de su competencia?			
29. ¿La cooperativa participa en iniciativas que busquen disminuir la corrupción a nivel nacional?			
30. ¿La cooperativa tiene una política definida sobre la conveniencia de celebrar acuerdos de distinto carácter con otras entidades cooperativas?			
Séptimo principio			
Compromiso con la comunidad			
31. ¿La cooperativa participa en proyectos sociales dirigidos a mejorar la calidad de vida de las comunidades donde sus operaciones ejercen mayor Influencia?			
32. ¿La responsabilidad social cooperativa con su comunidad se traduce en el respeto de las normas y costumbres locales, contribuye a mejorar la calidad de vida de sus asociados y asociadas y los vecinos?			
33. ¿La cooperativa respeta y garantiza los derechos fundamentales de sus colaboradores, asociados y asociadas y el personal?			

ANEXO 3

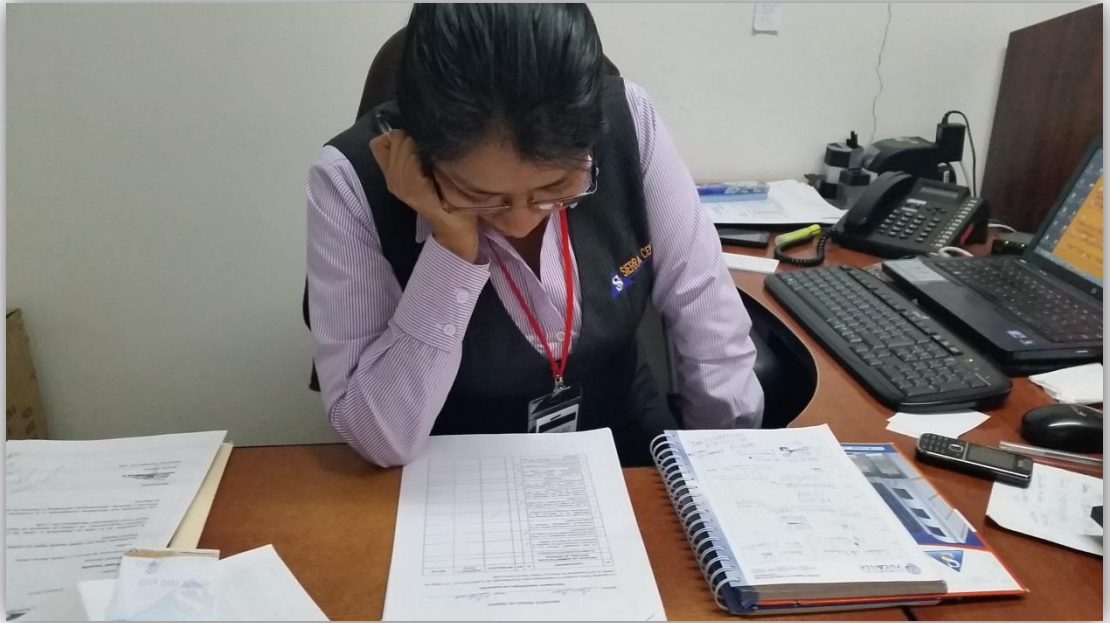
FOTOGRAFÍAS

1. Fotografías











UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS-ESPE
CARRERA DE INGENIERÍA DE FINANZAS Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN

Se certifica que el presente trabajo fue realizado por las Srtas. María Verónica Cueva Reinoso y Jessenia Fernanda Vásquez Masaquiza, bajo nuestra supervisión.

ING. JULIO TAPIA
DIRECTOR DEL PROYECTO

DRA. CARLA ACOSTA
CODIRECTOR DEL PROYECTO

ING. XAVIER FABARA
DIRECTOR DE LA CARRERA

DR. RODRIGO VACA
SECRETARIO ACADÉMICO