



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**TÍTULO:**

**ANÁLISIS DE LOS CRÉDITOS DE CONSUMO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA., Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE VIDA DE LOS BENEFICIARIOS DURANTE EL PERIODO 2014.**

**TESIS DE GRADO**

**PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA  
COMERCIAL MENCIÓN: GESTIÓN DE LA MICRO Y  
PEQUEÑA EMPRESA**

**AUTORA:**

**ERIKA ANDREA CORONEL ALBÁN**

**TUTORA:**

**ING. MARTHA ROMERO**

**RIOBAMBA – ECUADOR**

**2016**

## INFORME DEL TUTOR

En mi carácter de tutora del Trabajo de Grado presentado por la ciudadana: CORONEL ALBÁN ERIKA ANDREA, con C.I 060422368-5, para optar al título de INGENIERA COMERCIAL. Considero que dicho trabajo reúne los requisitos suficientes para ser sometidos a la presentación privada, pública y evaluación por parte del tribunal correspondiente que se designe y con los requisitos y méritos suficientes para su aprobación.



---

**Ing. Martha Romero Flores**

**TUTORA**






**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**ANÁLISIS DE LOS CRÉDITOS DE CONSUMO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA., Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE VIDA DE LOS BENEFICIARIOS DURANTE EL PERIODO 2014.**

Tesis de grado para la obtención del título de Ingeniera Comercial: Gestión de la Micro y Pequeña Empresa, aprobado por el tribunal en nombre de la Universidad Nacional de Chimborazo, y ratificado con sus firmas.

**HOJA DE CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**


|                           |              |   |
|---------------------------|--------------|---|
| <u>ING. MARIETA TAPIA</u> | <u>10</u>    |  |
| PRESIDENTE DEL TRIBUNAL   | CALIFICACIÓN | FIRMA   |
| <u>ING. MARTHA ROMERO</u> | <u>10</u>    |  |
| MIEMBRO N° 1              | CALIFICACIÓN | FIRMA   |
| <u>ING. GEMA PAULA</u>    | <u>10</u>    |  |
| MIEMBRO N° 2              | CALIFICACIÓN | FIRMA   |

CALIFICACIÓN 10 SOBRE 10

## **DERECHOS DE AUTOR**

Yo, Erika Andrea Coronel Albán con Cédula de Identidad 060422368-5 soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo y los derechos de autor pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo, por la presente autorizo hacer uso de todos los contenidos que me pertenece o de parte de los que contienen esta obra, con fines estrictamente académico o de investigación.

***ERIKA ANDREA CORONEL ALBÁN***



**C.I. 06042368-5**

## **DEDICATORIA**

En primer lugar dedico a Dios, a mi Padre Eduardo Coronel a mi Madre Carmen Albán, estos seres maravilloso son mí pilar fundamental en mi vida han sabido depositar su confianza sobre mi persona gracias por todo el apoyo que me han brindado para nunca desmayar durante este largo camino.

***ERIKA ANDREA CORONELALBÁN***

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar agradecer a Dios quien hasta el día de hoy ha guiado cada pasa que he dado en mi vida.

A mis queridos Padres, quien con sacrificio y dedicación, siempre me han apoyado, a mi hermanos, hermanos, cuñados, cuñadas, sobrinos, sobrinas, siempre han estado conmigo cuando más lo he necesitado, a una persona muy especial en mi vida Cristoffer Andrés Balseca Suárez gracias por su apoyo incondicional, nunca desistió en que yo cumpliera mi meta, mil gracias por todo esos consejos.

Con gratitud a la Universidad Nacional de Chimborazo, en cuyas aulas los docentes me han impartido su sabiduría para ser mejor persona cada día. A mi Tutora Ingeniera Martha Romero por su orientación, dedicación y exigencia en la elaboración y culminación de esta investigación.

Con afecto y cariño a mis amigos, que me han acompañado durante la etapa universitaria, a mis familiares que de una u otra forma aportaron con su granito de arena para llegar a mi meta.

**GRACIAS**

***ERIKA ANDREA CORONEL ALBÁN***

## ÍNDICE

|   |      |
|---|------|
| INFORME DEL TUTOR .....   | ii   |
| HOJA DE CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL.....                                    | iii  |
| DERECHOS DE AUTOR .....   | iv   |
| DEDICATORIA .....   | v    |
| AGRADECIMIENTO .....  | vi   |
| RESUMEN .....   | xv   |
| ABSTRACT .....  | xvi  |
| INTRODUCCIÓN.....   | xvii |
| CAPÍTULO I.....   | 1    |
| 1. MARCO REFERENCIAL.....   | 1    |
| 1.1. Planteamiento del Problema.....                                      | 1    |
| 1.2. Formulación del Problema .....                                       | 2    |
| 1.3. OBJETIVOS.....   | 2    |
| 1.3.1. Objetivo General.....  | 2    |
| 1.3.2. Objetivos Específicos.....   | 2    |
| 1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL PROBLEMA .....                       | 3    |
| CAPÍTULO II.....  | 5    |
| 2. MARCO TEÓRICO.....   | 5    |
| 2.1. Fundamentación Teórica .....   | 5    |
| UNIDAD I.....   | 8    |
| COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE<br>CHIMBORAZO”. LTDA. .... | 8    |
| 1.2.1. Reseña Histórica .....   | 8    |
| 1.2.2. Estatuto Aprobado SEPS.....  | 12   |

|   |    |
|---|----|
| 1.2.3. Logotipo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda.....  | 41 |
| 1.2.4. Misión .....   | 41 |
| 1.2.5. Visión.....  | 42 |
| 1.2.6. Valores Institucionales Personales .....   | 42 |
| 1.2.7. Valores Institucionales Empresariales .....  | 42 |
| 1.2.8. Organigrama Estructural.....   | 43 |
| 1.2.9. Organigrama Funcional .....  | 44 |
| UNIDAD II .....   | 45 |
| 2. CRÉDITOS DE CONSUMO .....  | 45 |
| 2.2.1. Organización del Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda. ....       | 45 |
| 2.2.2. Tipos de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda. ....                               | 46 |
| 2.2.2.1. Créditos Ordinarios.....   | 46 |
| 2.2.2.2. Créditos Crediflash .....  | 46 |
| 2.2.2.3. Créditos de Anticipo .....   | 46 |
| 2.2.2.4. Créditos Emergentes.....   | 46 |
| 2.2.3. Estructura y Análisis de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda. .... | 47 |
| 2.2.3.1. Cartera de Crédito por Vencer.....   | 47 |
| 2.2.3.2. Cartera de Crédito que no Devenga Interés.....   | 47 |
| 2.2.3.3. Cartera de Crédito Vencida .....   | 48 |
| 2.2.4. Aplicación de Indicadores Financieros .....  | 48 |
| 2.2.4.1. Índice de Rentabilidad .....   | 48 |
| 2.2.4.2. Índice de Liquidez.....  | 49 |
| 2.2.4.3. Índice de Riesgo Crediticio .....  | 49 |



|   |    |
|---|----|
| UNIDAD III .....  | 51 |
| 2.3.1. CALIDAD DE VIDA.....   | 51 |
| 2.3.1.1. El Crédito en la Calidad de Vida de los beneficiarios en la<br>Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda. ....                 | 56 |
| 2.3.1.2. Objetivos del Crédito de Consumo para los Socios de la<br>Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda. ....                      | 63 |
| 2.3.1.3. Aspectos que se toman en cuenta al solicitar un crédito de<br>consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de<br>Chimborazo” Ltda. .... | 63 |
| 2.3.1.4. Importancia del crédito para la calidad de vida de los socios de<br>la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda. .            | 65 |
| UNIDAD IV.....  | 67 |
| 2.4.1. HIPÓTESIS.....   | 67 |
| 2.4.2. VARIABLES.....   | 67 |
| 2.4.2.1. VARIABLE INDEPENDIENTE .....   | 67 |
| 2.4.2.2. VARIABLE DEPENDIENTE.....  | 67 |
| 2.4.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....   | 68 |
| CAPÍTULO III.....   | 69 |
| 3. MARCO METODOLÓGICO .....   | 69 |
| 3.1. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN .....   | 69 |
| 3.1.1. Es Documental .....  | 69 |
| 3.1.2. De Campo.....  | 69 |
| 3.1.3. Es Descriptiva.....  | 69 |
| 3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....  | 70 |
| 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA .....  | 70 |
| 3.3.1. Población:.....  | 70 |
| 3.3.2. Muestra:.....  | 71 |

|        |  |     |
|--------|--|-----|
| 3.4.   | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS  | 72  |
| 3.4.1. | Técnicas: .....  | 72  |
| 3.4.2. | Instrumentos: .....  | 73  |
| 3.5.   | TÉCNICAS PROCEDIMIENTOS Y ANÁLISIS DE DATOS.....   | 73  |
| 3.6.   | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS  | 73  |
| 3.7.   | PROCESAMIENTO ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA.....            | 73  |
| 3.7.1. | Cartera De Crédito Por Vencer.....   | 74  |
| 3.7.2. | Cartera De Crédito Que No Devenga Interés .....  | 75  |
| 3.7.3. | Cartera De Crédito Vencida.....  | 76  |
| 3.8.   | PROCESAMIENTO ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS SOBRE LA APLICACIÓN DE INDICADORES FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA..... | 77  |
| 3.8.1. | Índice De Rentabilidad.....  | 77  |
| 3.8.2. | Índice De Liquidez .....   | 78  |
| 3.8.3. | Índice De Riesgo Crediticio.....   | 79  |
| 3.9.   | PROCESAMIENTO ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA. ....                    | 80  |
| 3.10.  | COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....  | 99  |
|        | CAPÍTULO IV.....   | 101 |
| 4.     | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....   | 101 |
| 4.1.   | CONCLUSIONES .....   | 101 |
| 4.2.   | RECOMENDACIONES .....  | 102 |

|   |     |
|---|-----|
| CAPÍTULO V.....   | 103 |
| 5. PROPUESTA .....  | 103 |
| METODOLOGÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA MATRÍZ FODA<br>(FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES, AMENAZAS) DE<br>ACUERDO A LOS PROCESOS DE OTORGAMIENTO DE CRÈDITOS DE<br>CONSUMO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO<br>“EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA..... | 103 |
| 5.1. MATRIZ FODA.....   | 103 |
| 5.1.1. Estructura de los componente de la matriz FODA.....  | 104 |
| 5.1.2. Factores que permite conocer el análisis FODA.....   | 104 |
| 5.2. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS.....   | 104 |
| 5.3. ASPECTOS GENERALES.....  | 105 |
| 5.4. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS PARA EL OTORGAMIENTO<br>DE LOS CRÈDITOS DE CONSUMO.....   | 106 |
| 5.4.1. Simbología del Flujograma .....  | 108 |
| 5.4.2. Análisis FODA .....  | 110 |
| 5.4.3. Análisis Interno .....   | 111 |
| 5.4.4. Análisis Externo .....   | 113 |
| 5.4.5. Estrategias a partir de la Matriz FODA .....   | 115 |
| 5.4.6. Cronograma procesos de otorgamiento de créditos .....  | 117 |
| BIBLIOGRAFÍA.....   | 119 |
| ANEXOS.....   | 124 |
| ANEXO 1 BALANCE GENERAL.....  | 124 |
| ANEXO 2 ESTADO DE PÈRDIDAS Y EXCEDENTE .....  | 130 |
| ANEXO 3 ENTREVISTA 1 .....  | 134 |
| ANEXO 4 ENTREVISTA 2.....   | 135 |
| ANEXO 5 ENCUESTA.....   | 136 |

## ÍNDICE DE CUADROS

|  |     |
|--|-----|
| Cuadro N° 1 Población.....                                 | 70  |
| Cuadro N° 2 Cartera de Crédito por Vencer .....            | 74  |
| Cuadro N° 3 Cartera de Crédito que no Devenga Interés..... | 75  |
| Cuadro N° 4 Cartera de Crédito Vencida.....                | 76  |
| Cuadro N° 5 Índice de Rentabilidad.....                    | 77  |
| Cuadro N° 6 Índice de Liquidez .....                       | 78  |
| Cuadro N° 7 Índice de Riesgo Crediticio.....               | 79  |
| Cuadro N° 8 Tipo de Crédito.....                           | 80  |
| Cuadro N° 9 Monto .....                                    | 82  |
| Cuadro N° 10 Inversión del Crédito .....                   | 84  |
| Cuadro N° 11 Plazo del Crédito.....                        | 85  |
| Cuadro N° 12 Necesidad .....                               | 86  |
| Cuadro N° 13 Tipo de Garantía .....                        | 87  |
| Cuadro N° 14 Condiciones de Vida .....                     | 88  |
| Cuadro N° 15 Acceso al Crédito .....                       | 89  |
| Cuadro N° 16 Nivel de Satisfacción Monto .....             | 90  |
| Cuadro N° 17 Nivel de Satisfacción Plazos .....            | 92  |
| Cuadro N° 18 Nivel de Satisfacción Tasa de Interés .....   | 94  |
| Cuadro N° 19 Nivel de Satisfacción Formas de Pago.....     | 96  |
| Cuadro N° 20 Necesidad de Financiamiento .....             | 98  |
| Cuadro N° 21 Comprobación de la Hipótesis Analítica.....   | 99  |
| Cuadro N° 22 Componentes del Análisis FODA.....            | 104 |
| Cuadro N° 23 Análisis FODA .....                           | 110 |
| Cuadro N° 24 Análisis Interno.....                         | 112 |
| Cuadro N° 25 Análisis Externo.....                         | 114 |
| Cuadro N° 26 Matriz FODA.....                              | 115 |
| Cuadro N° 27 Cronograma .....                              | 118 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|   |     |
|---|-----|
| Gráfico N° 1 Logotipo de la CACECH.....                   | 41  |
| Gráfico N° 2 Tipo de Crédito.....                         | 80  |
| Gráfico N° 3 Monto .....                                  | 82  |
| Gráfico N° 4 Inversión del Crédito.....                   | 84  |
| Gráfico N° 5 Plazo del Crédito .....                      | 85  |
| Gráfico N° 6 Necesidad.....                               | 86  |
| Gráfico N° 7 Tipo de Garantía.....                        | 87  |
| Gráfico N° 8 Condiciones de Vida.....                     | 88  |
| Gráfico N° 9 Acceso al Crédito .....                      | 89  |
| Gráfico N° 10 Nivel de Satisfacción en Montos.....        | 90  |
| Gráfico N° 11 Nivel de Plazos.....                        | 92  |
| Gráfico N° 12 Nivel de Satisfacción Tasa de Interés ..... | 94  |
| Gráfico N° 13 Nivel de Satisfacción Formas de Pago.....   | 96  |
| Gráfico N° 14 Necesidad de Financiamiento .....           | 98  |
| Gráfico N° 15 Simbología del Flujograma.....              | 108 |

## ÍNDICE DEL FLUJOGRAMA

|   |     |
|---|-----|
| Flujograma N° 1 Evaluación Proceso de Otorgamiento Créditos de Consumo CACECH ..... | 109 |
|---|-----|

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación nace con la finalidad de realizar un análisis de los créditos de consumo y su incidencia en la calidad de vida de los beneficiarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda. Con este objetivo se parte de los antecedentes de los créditos de consumo, su tasa de interés, el monto y plazos. De la misma manera se revisan las teorías referentes al manejo de calidad de vida.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., se ha constituido en uno de los ejes fundamentales al orientar sus esfuerzos a la atención de los Maestros de la Provincia de Chimborazo, quienes día a día buscan mejorar sus condiciones de vida.

La razón de esta investigación tiene como objetivo principal determinar la importancia de los Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., en el mejoramiento de la calidad de vida de sus socios.

El Primer Capítulo: se da a conocer mediante el marco referencial el problema que se va a estudiar en la investigación, los objetivos, e importancia de la misma.

Segundo Capítulo: Consta del marco teórico y conceptual que permitió ampliar los conocimientos sobre el problema del objeto estudiado y la influencia de cada una de sus variables.

Tercer Capítulo: Se determinó el marco metodológico, tipo de investigación, diseño de investigación, técnicas e instrumento de investigación, muestra y el procesamiento de dato.

Cuarto Capítulo: Se desarrollan conclusiones, recomendaciones encontradas en la investigación.

Finalmente en el Quinto Capítulo se da a conocer la bibliografía utilizada en la investigación para sustentar el siguiente trabajo de investigación.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CENTRO DE IDIOMAS

### ABSTRACT

This research work was created with the purpose of carrying out an analysis of consumer credit and its impact on the life quality of the beneficiaries of the Credit Union "Educadores de Chimborazo Ltda." To this end it is part of the history of consumer loans, their interest rate, the amount and terms. In the same way the theories concerning to the management of life quality are reviewed.

"Educadores de Chimborazo Ltda," Credit Union has become one of the cornerstones to direct their efforts to the attention of the teachers of Chimborazo Province, who daily seek to improve their living conditions. The investigation main objective is to determine the importance of Consumer Credit of "Educadores de Chimborazo Ltda" Credit Union, in improving the quality of life of its members.

The first chapter is disclosed by the framework reference, the problem to be studied in the research, objectives, and importance of it. Second chapter consists of theoretical and conceptual framework that enabled broaden knowledge about the problem and the influence of each of its variables.

Third Chapter: the methodological framework, type and research design, techniques and research tools, sample and data processing were determined.

Chapter Four: conclusions, recommendations found in research are developed.

Finally in the fifth chapter it is given to know the literature used in research to support the following research work.

Reviewed by:  Lic. María Eugenia Rodríguez.

CENTRO DE IDIOMAS





## INTRODUCCIÓN

La gestión de cobranza viene de tiempos muy antiguos y en la actualidad no es la excepción, en la que toda transacción económica puede ser al contado o a crédito, con el pasar del tiempo las empresas que realizan su labor comercial o financiera, en su gran mayoría es de manera crediticia, dando lugar al nacimiento de cuentas por cobrar por créditos de consumo, que es en donde se hará hincapié.

La apertura de mercados, la agresiva competencia, el Internet y sus avances tecnológicos que se está viviendo, han llevado a los empresarios a vivir en un nuevo entorno de negocios basados en decisiones de riesgos que requieren de la asesoría de los profesionales. La cobranza siempre será la actividad de comunicación y persuasión entre personas y los éxitos o fracasos de la gestión.

De acuerdo a la Superintendencia de Bancos: “El crecimiento de los créditos de consumo en el sistema financiero podría resultar en una planilla de deudas capaces de devorar más de la mitad de los ingresos.” (SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS, 2011)

Identificando la importancia del conocimiento acerca de las tendencias y preferencias del mercado de créditos de consumo, se propone un estudio en el cual se analizó las características actuales de uno de los mercados más importantes y de mayor crecimiento en el sector financiero.

Las instituciones financiera colocadoras del crédito de consumo, con el fin de disminuir sus tasas de riesgo han tenido que implementar diferentes medida para poder evaluar las perdidas esperadas frente al incumplimiento de pago por parte del cliente.

## **CAPÍTULO I**

### **1. MARCO REFERENCIAL**

#### **1.1. Planteamiento del Problema**

El sistema financiero enfrenta el fenómeno de la globalización, donde se exige cambios radicales en su economía. Las entidades financieras se hacen más competitivas para sobrevivir.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., no es ajena a esta problemática, más aún cuando sus operaciones financieras se limitan a los socios que constituyen el universo de su influencia y que son los maestros educadores de la provincia de Chimborazo. El problema se sustenta en la deficiencia y debilidad en el sistema que utilizan lo que provoca que exista la reducción de créditos por la limitada operatividad en la capacidad de recuperación de cartera, que impide el desarrollo sustentable para el otorgamiento de nuevos créditos.

Esto se debe principalmente a que los socios se demoran en la realización de sus pagos puntuales lo que provoca que no cancelen a la fecha indicada la cuota del préstamo realizado, influenciado porque no se determina la capacidad de endeudamiento al momento de analizar una solicitud de crédito, ya que como son los socios directos, éstos no lo permiten con la amenaza de retirarse e irse a otra institución financiera.

Es así que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperativa “Educadores de Chimborazo” Ltda., siendo una entidad que integra al sistema financiero con su matriz en la ciudad de Riobamba, con su actual metodología crediticia se ha constituido en una alternativa orientada exclusivamente al apoyo de los maestros a fin de fomentar la economía solidaria con eficacia, rapidez y responsabilidad, pero que está en riesgo por la alta morosidad causado por la poca eficiencia en la recuperación de cartera.

## **1.2. Formulación del Problema**

¿De qué forma los Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores De Chimborazo” Ltda., incide en la Calidad de Vida de los Beneficiarios durante el período 2014?

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. Objetivo General**

Analizar los Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., y su incidencia en la calidad de vida de los beneficiarios durante el período 2014.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Determinar cómo responde los créditos de consumo a las necesidades de financiamiento de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.
- Analizar la metodología propia de la elaboración de los créditos para el cumplimiento de los procesos, en la Cooperativa de Ahorros y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.
- Demostrar de qué manera el crédito de consumo ayuda para la calidad de vida de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.

#### 1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL PROBLEMA

**Interés por investigar el tema:** al realizar la investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., se pretende realizar un análisis de los créditos de consumo, identificar los beneficios que poseen los socios al momento de realizar un crédito, determinar el uso de los recursos obtenidos con la finalidad de comprobar si éstos inciden en la calidad de vida de los beneficiarios.

Al mismo tiempo se pretende buscar estrategias o alternativas que permitan reducir los problemas que la institución tiene tanto para los socios como para la misma.

**Importancia Científica:** este estudio permitirá buscar estrategias para que los socios permitan y accedan a que se les debite de su mensualidad la cuota del préstamo que han realizado; a su vez darles mejores facilidades para que ellos puedan acceder a cualquier tipo préstamo que ellos soliciten e informarles de los beneficios que poseen al momento de ser parte de la institución.

**Originalidad:** al momento de desarrollar la investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo”, va a ser de gran importancia porque permitirá buscar estrategias para poder eliminar el mínimo índice de morosidad que poseen ayudar a ver mejores propuestas para que el socio pueda acceder a cualquier tipo de créditos sin ningún problema.

**Factibilidad:** al ser la única cooperativa que pertenece a un solo gremio es decir es una cooperativa cerrada por que pertenece únicamente a los Magíster de la provincia de Chimborazo, posee y que brinda ciertos beneficios para los maestros es necesario ayudarles a buscar soluciones a sus problemas y que la institución no vaya decayendo.

**Impacto Social:** esta investigación ayudara a buscar estrategias para eliminar la morosidad que existe en la institución de la misma manera los socios como el personal administrativo serán los beneficiarios en el campo financiero; a su vez ayudaría al mejoramiento de sus ingresos.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Fundamentación Teórica

Para el caso ecuatoriano, la definición planteada en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario del Ecuador aprobada en el año 2011 es la siguiente:

**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”. (LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA, 2011, pág. 2)

De acuerdo a lo establecido en la Superintendencia de Bancos y Seguros tenemos la siguiente información sobre provisiones de cartera, índices de evaluación.

#### **SECCIÓN II.- ELEMENTOS DE LA CALIFICACIÓN DE ACTIVOS DE RIESGO Y SU CLASIFICACIÓN**

**Artículo 5.-** Los elementos generales que deben tomarse en cuenta para calificar a los activos de riesgo en las distintas categorías e indicar los rangos de requerimiento de provisiones, se detallan a continuación:

## 1.2. CRÉDITOS 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.

Generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas.

Todas las operaciones efectuadas a través del sistema de tarjetas de crédito a personas naturales, se considerarán créditos de consumo, siempre y cuando el destino del crédito sea el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva.

**En el proceso de administración de créditos de consumo:** Se deberá dar especial importancia a la política que la institución del sistema financiero aplique para la selección de los sujetos de crédito, a la determinación de la capacidad de pago del deudor y a la estabilidad de la fuente de sus recursos, provenientes de sueldos, salarios, honorarios, remesas, rentas promedios u otras fuentes de ingresos redituables, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero prestamista. (SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS, 2011)

Esta investigación se basa de acuerdo a su Autor César Aching Guzmán quien en su libro titulado Matemática Financiera para Toma de Decisiones Empresariales, manifiesta que:

**Créditos de Consumo:** “Son créditos que tienen como propósito atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad empresarial”. (ACHING GUZMÁN, 2010, pág. 20).

Para Paúl Briceño Lira en su libro de Finanzas Y Financiamiento Las herramientas de gestión que toda pequeña empresa debe conocer menciona que; **“Créditos de consumo:** Representan apoyo financiero otorgado a personas naturales a fin de atender necesidades en bienes y servicios no relacionados con una actividad empresarial. Se clasifican por el destino, siendo estos “crédito de libre disponibilidad”, “crédito automotriz” y “tarjetas de crédito” (BRICEÑO LIRA, 2009, pág. 31)

De acuerdo con los dos conceptos anteriormente mencionados puedo definir que los créditos de consumo es un dinero extra que ayuda a resolver las necesidades urgentes en ese momento, de la misma manera en ese instante ayuda para la adquisición de un bien, servicio, buscando la forma de cumplir con sus expectativas.

**Calidad de Vida:** ““La calidad es el grado de bondad de las cosas en general. La calidad de vida designa las condiciones en que vive una persona que hacen que su existencia sea placentera y digna de ser vivida, o la llenen de aflicción” (BLANCO, 2007)

“Las diferentes formas personales en que los seres humanos organizan su vida cotidiana. Las formas, los usos, las prácticas, las costumbres y los valores de los individuos que inciden en las conductas, las actitudes, y las creencias, con relación a ellas mismo, al medio que viven y a otros individuos.” (HERNANDEZ, 2009, pág. 51)

Bajos estos dos conceptos puede decir que, la calidad de vida es la percepción del individuo de su posición, al referirnos al nivel de bienestar en cuanto a cultura, en el medio en que vive de acuerdo a sus objetos expectativas, patrones y preocupaciones.



## UNIDAD I

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE CHIMBORAZO”. LTDA.

#### 1.2.1. Reseña Histórica

Un 4 de Marzo de 1964 surge la idea por el señor Alfonso Hernández, Inspector de la Primera Zona de la Ciudad de Riobamba, para la creación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito para los Educadores, esta propuesta motivo a un grupo de 30 educadores en la Oficina de Inspección Escolar, quienes se convocan para formar la Pre – Cooperativa, quedando como Presidente de la Directiva Provisional el Profesor Humberto Olivo.

Después de tres meses, y de realizar todos los trámites respectivos, logran su personería jurídica ante el Ministerio de Previsión Social a través del Acuerdo Ministerial No. 2055 y el Número de Orden 1143 de la misma fecha. Se funda el 26 de junio de 1964. Quedando como presidente de la Cooperativa el Señor Gilberto Moreano y como primer Gerente el Señor Luis Calahorrano; dando a conocer las primeras resoluciones y son:

- Los aportes de ahorro serán descontados mensualmente a través del rol de pagos.
- Realizar una invitación a todos los maestros de la Provincia a asociarse a la Cooperativa y se encarga a cada uno de los miembros fundadores a la difusión y capacitación de socios.

Sus primeras reuniones las realizaban en la Escuela Magdalena Dávalos de la ciudad de Riobamba. Después de un tiempo empezó a funcionar la Cooperativa en un local junto a la Dirección Provincial de Educación en las calles Tarquí entre Guayaquil y 10 de Agosto

En el año de 1967 se crea el Comisario de la Cooperativa con la participación de dos empleados, el mismo que fue creciendo y a su vez tuvo que liquidarse en el año del 2002 por malos manejos administrativos.

Para el año de 1974, pasa a funcionar en la planta baja del Edificio Vegas de las calles Colón y Guayaquil, donde a su vez funcionaba la Dirección Provincial de Educación.

Debido a la reducción del espacio físico y a ciertas comodidades necesarias para atender eficientemente a los socios, para el año de 1980 pasa a funcionar en la planta baja del edificio llamado el Reloj de la Lara en las calles España y Veloz esquina. La Cooperativa desde sus inicios formo parte de la Federación Ecuatoriana de Cooperativas de Ahorro y Crédito – FECOAC y del Banco de Cooperativas, del cual obtiene un préstamo de dos millones de sucres para conceder créditos a sus socios.

El 8 de Octubre de 1981 se adquiere el edificio de las calles Veloz y Espejo esquina a la Familia Cedeño Corral por un valor de \$ 1.450.000,00 (un millón cuatrocientos cincuenta mil sucres), en la Presidencia del Licenciado Don Eudoro Fue mayor Ruiz y la Gerencia del Profesor Cristóbal Ángel Díaz, luego de instalar las adecuaciones necesarias empieza a funcionar en su local propio.

El 24 de Septiembre de 1993, como Presidenta la Licenciada Flérida Silva Chávez y la Gerencia del Licenciado Hernán León Vizúete se adquiere el terreno aledaño a la Cooperativa a las Herederas del Señor Rafael Rodríguez por un valor de 30 millones de sucres.

En los periodos de los años 2001 – 2002 como presidenta la Licenciada Flérida Silva Chávez y la Gerencia del Licenciado Hernán León Vizúete se construye el edificio nuevo con la idea de proporcionar a los socios un servicio eficiente y de calidad.

En el año del 2003 en la administración del Licenciado Carlos Delgado en calidad de presidente el Ingeniero Guillermo Osorio como Gerente, se

realiza la remodelación de la planta baja del edificio nuevo, y empieza a funcionar en las oficinas operativas de la institución.

Para el mes de Mayo del 2007, la Cooperativa es intervenida por la Dirección Nacional de Cooperativas por la ingobernabilidad existente entre sus directivos.

El Señor Galo Vinueza CPA fue nombrado Interventor por un periodo de 6 meses (mayo a octubre del 2007). Para el mes de noviembre del mismo año una vez terminada la intervención convoca a elecciones para elegir a los Representantes a la Asamblea General.

En Diciembre del 2007 son elegidos 27 representantes legales, los mismos que pasan a conformar el Consejo de Administración y Vigilancia, las Comisiones Especiales de: Crédito, Educación, Asuntos Sociales, Deportes y Jurídico Legal.

Donde recae la Presidencia del Consejo de Administración en la Persona del Abogado Juan Vicente Moscoso Montero y del Consejo de Vigilancia al Ingeniero Pedro Fabián Cazorla Machado.

Para el año 2008, el Gerente General de la Cooperativa es el Ingeniero Magister César Alfonso Oña Mendoza. A su vez incrementa el monto al Crédito Ordinario de \$ 500 a \$ 1.500 y la ayuda mortuoria de \$ 100 a \$ 300. Implementa el seguro de desgrávenme para todos los créditos que la Cooperativa otorga. Se entrega el bono navideño y los intereses a los socios en efectivo, a través de la libreta libre ahorro – libre retiro por un monto de \$ 336.000,00. La Cooperativa es Sede de los III Jornadas Deportivas de la Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Magisterio Ecuatoriano – UCACME.

En el año 2009, la Cooperativa tiene representación ante la FECOAC con un Vocal Principal en el Consejo de Vigilancia, aprueban en la Asamblea de Representantes la Gran Rifa Cooperativista en donde se rifa un vehículo Chevrolet Spark II modelo 2010 y un paquete de electrodomésticos; la

misma que se llevó a cabo el 30 de enero del año 2010 siendo la ganador la Máster Piedad Orozco.

Firman el Convenio con el Banco Central del Ecuador para integrar el Sistema de Pagos Interbancarios - SPI, el que facilita el pago de sueldos de los empleados del sector público, principalmente del sector del magisterio de la Provincia de Chimborazo, facilitándoles también transferencias interbancarias y el manejo de las remesas del exterior. A su vez realizan una Alianza estratégica con el Banco del Austro para la implementación del cajero automático el mismo que se cristaliza el día 25 de junio del 2010. En febrero del, mismo año, la Asamblea de Representantes institucionaliza la Gran rifa Cooperativa.

En Marzo del 2010, son elegidos 43 Asambleístas, de los cuales se conformó el Consejo Administrativo, recayendo la Presidencia en la persona del Licenciado Miguel Llerena Serrano y la Presidencia del Consejo de Vigilancia en la personas del Licenciado Alfonso Brito Sarmiento, entre sus principales gestiones podemos mencionar: Convenio con PROINCO para el financiamiento del CREDIROL contactos con la Corporación Financiera Nacional – CFN y con la Corporación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito – COLAC para conseguir apalancamiento financiero, incrementaron los montos de Crédito Ordinario de 8.000 a 14.000 dólares, entrega de un vehículo Chevrolet Aveo Family al Profesor Ángel Guzmán Vélez, socio inversionista ganador de la gran rifa, efectuada el 29 de Enero del 2011.

Actualmente en la Gerencia del Ingeniero Máster César Oña, la actividad principal de la Cooperativa es ofrecer créditos a las personas del magisterio, su tasa de interés es del 14% anual.

Al momento de conformar a los socios en la entidad se establecieron parámetros que tenían que regirse a cada una de sus categorías establecidas.

## 1.2.2. Estatuto Aprobado SEPS

### ESTATUTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA.

#### TÍTULO PRIMERO GENERALIDADES Y PRINCIPIOS

**Artículo N° 1. ADECUACIÓN DE ESTATUTOS:** La Cooperativa de de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., actualmente funcionando en legal y debida forma, adecuada su Estatuto Social, sometiendo su actividad y operación a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y el Código Orgánico Monetario y Financiero de conformidad con la regulación dictada para el efecto.

Para los fines del presente Estatuto, las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones a los principios reconocidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, las disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero las Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del ente regulador.

**Artículo 2. DOMICILIO, RESPONSABILIDAD, DURACIÓN:** El domicilio principal de la Cooperativa es el Cantón Riobamba, dirección calles: Veloz 22 - 11 y Espejo, Provincia de Chimborazo y, cuando su actividad así lo demande, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa podrá abrir oficinas operativas en cualquier parte del territorio nacional.

La cooperativa será de responsabilidad limitada a su capital social; la responsabilidad personal de sus socios estará limitada al capital que aportaren en la entidad.

La cooperativa será de duración ilimitada a su capital, sin embargo, podrá disolverse y liquidarse por las causas y los procedimientos previstos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y el Código Orgánico Monetario y Financiero.

**Artículo 3. OBJETO SOCIAL:** La cooperativa tendrá como objeto social principal la realización de actividades de intermediación financiera, balance social y de responsabilidad social con sus socios.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria distingue de las cooperativas de ahorro y crédito en abiertas y cerradas, entendiéndose que las primeras exigen como requisito a sus socios únicamente la capacidad de ahorro y el domicilio en una ubicación geográfica determinada; mientras que las segundas aceptan como socios únicamente a quienes se pertenecen a un grupo determinado en razón de un vínculo como profesión, relación laboral o gremial, por ejemplo.

Con base a lo anterior, por su gestión, esta cooperativa de ahorro y créditos es cerrada, lo que significa que se ceñirá a las disposiciones diferenciadas que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria emitirá para aquellas.

**Artículo 4: ACTIVIDADES:** La cooperativa podrá efectuar todo acto o contrato ilícito, tendiente al cumplimiento de su objeto social, especialmente, los siguientes:

1. Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizado.

2. Otorgar préstamos a sus socios.
3. Efectuar servicios de caja y tesorería
4. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras.
5. Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores.
6. Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales.
7. Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior.
8. Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, Sistema Financiero Nacional y en el Mercado Secundario de Valores y de manera complementaria en el Sistema Financiero Internacional.
9. Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales.

Adicionalmente, podrá efectuar las actividades complementarias que le fueren autorizadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

**Artículo 5. VALORES Y PRINCIPIOS:** La cooperativa, en el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y El Código Orgánico Monetario y Financiero las prácticas de buen gobierno cooperativo que constarán en el Reglamento Interno, cumplirá con lo siguientes principios universales del cooperativismo:

1. Membresía abierta y voluntaria.
2. Control democrático de los miembros.
3. Participación económica de los miembros.
4. Autonomía e independencia.
5. Educación, formación e información
6. Cooperación entre cooperativas
7. Compromiso con la comunidad
8. Igualdad de derechos y obligaciones de los socios
9. Neutralidad política partidista y religiosa
10. Respeto entre todos los socios, funcionarios y directivos
11. Ayuda mutua
12. Responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad
13. Sus miembros creen en los valores éticos de honestidad
14. Transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás.

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

## **TÍTULO SEGUNDO DE LOS SOCIOS**

**Artículo 6. SOCIOS:** Son socios de la cooperativa, las personas naturales legalmente capaces y las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común de Servidores Públicos del Sistema Educativo de la Provincia de Chimborazo, cónyuges e hijos con dependencia económica, Jubilados del Sistema Educativo y Empleados con reglamento especial, además de los requisitos y procedimientos específicos de ingreso que constan en el Reglamento Interno.



El ingreso como socio de la cooperativa lleva implícita la aceptación voluntaria de las normas del presente Estatuto, y su adhesión a las disposiciones contenidas en el mismo. La cooperativa podrá aperturar cuentas de ahorro y otorgar créditos únicamente a sus socios.

**Artículo 7. OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LOS SOCIOS:** Son obligaciones y derechos de los socios, además de los establecidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, el Código Orgánico Monetario y Financiero, su Reglamento General, Estatuto Social y el Reglamento Interno, los siguientes:

1. Cumplir las disposiciones legales, reglamentos, del presente Estatuto, los Reglamentos Internos y las disposiciones de los órganos de gobierno, dirección y administración.
2. Cumplir fiel y puntualmente con las obligaciones derivadas de las designaciones para cargos directivos y los compromisos económicos con la Cooperativa.
3. Asistir a los cursos de educación y capacitación cooperativista previstos en los planes de capacitación de la organización.
4. Abstenerse de difundir rumores falsos que pongan en riesgo la integridad e imagen de la cooperativa o de sus dirigentes.
5. Participar en los eventos educativos, culturales, deportivos y más actos públicos que fueron organizados o patrocinados por la Cooperativa.
6. Adquirir los productos y utilizar los servicios que la cooperativa brinde a sus socios dentro del cumplimiento de su objeto social.
7. Participar en las elecciones de representantes o asambleas generales de socios, con derecho a un solo voto, independientemente del número y valor de certificados de aportación suscritos y pagados que posea.
8. Elegir y ser elegido a las vocalías de los consejos, comités y comisiones especiales.

9. Recibir, en igualdad de condiciones con los demás socios, los servicios y beneficios que otorgue la Cooperativa, de conformidad con la reglamentación que se dicte para el efecto.
10. Requerir informes sobre la gestión de la cooperativa, siempre, por intermedio de la presidencia y en asuntos que no comprometan la confidencialidad de las operaciones institucionales o personales de sus socios.
11. No incurrir en competencia desleal en los términos dispuestos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento.
12. No utilizar a la organización para evadir o eludir obligaciones tributarias propias o de terceros, o para realizar actividades ilícitas
13. Participar de los excedentes netos del Ejercicio Económico Anual.
14. Presentar al Consejo de Administración cualquier proyecto o iniciativa que tenga por objeto el mejoramiento cooperativo.

Los socios se obligan a la mediación, como mecanismo previo de solución de los conflictos en que fueran al interior de la cooperativa, sean con otros socios o con sus órganos directivos; este procedimiento no obsta para que los socios ejerzan su derecho de acudir ante la Justicia Ordinaria.

**Artículo 8. PÉRDIDA DE LA CALIDAD DE SOCIO:** La calidad de socio de una cooperativa se pierde por las siguientes causas:

1. Retiro voluntario
2. Exclusión  
Fallecimiento o
3. Pérdida de la personalidad jurídica

**Artículo 9. RETIRO NVOLUNTARIO:** El socio de la cooperativa podrá solicitar al Consejo de Administración, en cualquier tiempo, su retiro voluntario. En caso de falta de aceptación o de pronunciamiento por parte

del Consejo de Administración, la solicitud de retiro voluntario surtirá efecto transcurridos treinta días desde su presentación.

**Artículo 10. EXCLUSIÓN:** Previa institución del procedimiento sancionador, iniciando por el Consejo de Vigilancia, que incluirá las etapas acusatorias, probatoria y de alegatos, que constarán en el Reglamento Interno, y sin perjuicio de las acciones legales que correspondan, la exclusión, será resuelta por la Asamblea General, mediante el voto secreto de al menos las dos terceras partes de los asistentes, en los siguientes casos:

1. Incumplimiento o violación de las normas jurídicas que regulan la organización y funcionamiento de la cooperativa, poniendo en riesgo su solvencia, imagen o integridad social.
2. Incumplimiento reiterado de las obligaciones económicas adquiridas frente a la cooperativa.
3. Disposición arbitraria de fondos de la entidad, determinada por la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, y no justificada dentro del plazo concedido para ello.
4. Presentación de denuncias falsas o agresión de palabra u obra en contra de los dirigentes de la Cooperativa, por asuntos relacionados con su gestión.
5. Realizar operaciones ficticias o dolosas que comprometan el buen nombre de la Cooperativa, o servicio de la organización para explotar o engañar a los socios o al público.
6. Ejercer actividades idénticas al objeto social de la cooperativa, en los términos caracterizados como competencia desleal en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento General.

De la resolución de exclusión, el o las afectadas podrán apelar ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, dentro del término de

cinco días contados a partir de la suscripción del Acta de Imposibilidad de Mediación. Los procedimientos descritos no obstan para que los socios ejerzan su derecho de acudir ante la justicia ordinaria.

**Artículo 11. LIQUIDACIÓN DE HABERES:** En caso de pérdida de la calidad de socio, por cualquiera de las causas previstas en el presente Estatuto, la Cooperativa liquidará y entregará los haberes que le corresponda, previa las deducciones contempladas en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento General, dentro del límite del 5% del capital social de la cooperativa o del porcentaje que determine la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Los valores que, por concepto de liquidación de haberse de ex – socios, excedieren el 5% del capital social, serán presupuestados como cuenta por pagar para el ejercicio económico del año siguiente.

**Artículo 12. FALLECIMIENTO:** En caso de fallecimiento de un socio, los haberes que le correspondan, por cualquier concepto, serán entregados a sus herederos de conformidad con lo dispuesto en el Código Civil y cumpliendo la asiganción efectuada por autoridad competente, salvo que el Reglamento Interno prevea algún mecanismo de sustitución del fallecimiento por uno de sus herederos.

### **TÍTULO TERCERO ORGANIZACIÓN Y GOBIERNO**

**Artículo 13. ESTRUCTURA INTERNA:** El gobierno, dirección, administración y control Interno de la Cooperativa por medio de los siguientes organismos:

1. Asamblea General de Socios o de Representantes.
2. Consejo de Adminsitración.

3. Consejo de Vigilancia.
4. Gerencia y
5. Comisiones Especiales.

## **CAPÍTULO PRIMERO DE LA ASAMBLEA GENERAL**

**Artículo 14. ASAMBLEA GENERAL:** La Asamblea General es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y sus decisiones obligan a todos los socios y demás órganos de la cooperativa, siempre que no sean contrarias a las normas jurídicas que rigen la organización, funcionamiento y actividades de la cooperativa.

Para participar en la Asamblea General, los socios deben encontrarse al día en el cumplimiento de sus obligaciones económicas de cualquier naturaleza, adquiridas frente a la cooperativa o, dentro de los límites de mora permitidos por el Reglamento Interno.

Cuando la cooperativa supere los 200 socios, la Asamblea General se efectuará con Representantes elegidos en un número no menor de 30, ni mayor de 100, por votación personal, directa y secreta de cada uno de los socios, de conformidad con el Reglamento de Elecciones aprobado por la Asamblea General de Socios, que contendrá los requisitos y prohibiciones para ser elegido representante y el procedimiento de su elección, acorde con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento General.

Considerando que la cooperativa supera los 200 socios, la Asamblea General se efectuará con **31** representantes.

**Artículo 15. ELECCIÓN DE REPRESENTANTES:** Los representantes durarán dos años en sus funciones, pudiendo ser reelegidos en forma inmediata, por una sola vez. Se elegirán dos representantes suplentes por cada principal.

Si un representante a la Asamblea General es elegido como Vocal del Consejo de Administración y Vigilancia, perderá su condición de representantes y se principalizará al respectivo suplente.

Los vocales de los Consejos de Administración y de Vigilancia son miembros natos de la Asamblea General y tendrán derecho a voz y voto, sin que puedan ejercer este último, en aquellos asuntos relacionados con su gestión.

**Artículo 16. SUPLENTE:** La calidad y ejercicio de la representación es indelegable. Si por razones debida y oportunamente justificadas, al menos, con 48 horas de anticipación y por escrito, un representante no pudiere asistir a una Asamblea General, se principalizará a su respectivo suplente, hasta la conclusión de la misma.

**Artículo 17. ATRIBUCIONES Y DEBRES DE LA ASAMBLEA GENERAL**  
Además de las establecidas en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, el Código Orgánico Monetario y Financiero, su Reglamento General, y las que constaren en el Reglamento Interno, la Asamblea General, tendrá las siguientes atribuciones:

1. Aprobar y reformar el Estatuto Social, el Reglamento Interno y el de Elecciones.
2. Elegir a los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia.

3. Remover a los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, con causa justa, en cualquier momento y con el voto secreto de más de la mitad de sus integrantes.
4. Nombrar auditor Interno y externo de la terna que presentará, a su consideración, el Consejo de Vigilancia.
5. Aprobar o rechazar los estados financieros y los informes de los consejos y de Gerencia. El rechazo de los informes de gestión, implica automáticamente la remoción del directivo o directivos responsables, con el voto de más de la mitad de los integrantes de la asamblea.
6. Conocer el plan estratégico y el plan operativo anual con su presupuesto, presentados por el Consejo de Administración.
7. Autorizar la adquisición, enajenación o gravamen de bienes inmuebles de la cooperativa, o la contratación de bienes y servicios, cuyos montos le corresponda según el Reglamento Interno.
8. Conocer y resolver sobre los informes de Auditoría Interna y Externa.
9. Resolver las apelaciones de los socios referentes a suspensiones de derechos políticos internos de la institución.
10. Definir el número y el valor mínimo de aportaciones que deberían suscribir y pagar los socios.
11. Aprobar el Reglamento que regule dietas, viáticos, movilización y gastos de representación del Presidente y directivos, que, en conjunto, no podrán exceder, del 10% del presupuesto para gastos de administración de la cooperativa.
12. Resolver la fusión, transformación, escisión, disolución y liquidación.
13. Elegir a la persona natural o jurídica que se responsabilizará de la Auditoría Interna o efectuará la Auditoría Externa anual, de la terna de auditores seleccionados por el Consejo de Vigilancia de entre los calificados por la Superintendencia. En caso de ausencia definitiva del Auditor Interno, la Asamblea General procederá a designar su reemplazo, dentro de treinta días de producida ésta. Los auditores externos serán contratados por periodos anuales.

14. Conocer las tablas de remuneración y de ingresos que, por cualquier concepto, perciban el Gerente y los ejecutivos de la organización.
15. Autorizar la emisión, de obligaciones de libre negociación en el mercado de valores, aprobando las condiciones para su redención.
16. Decidir la distribución de los excedentes de conformidad con la Ley, el Reglamento a la Ley y el Estatuto Social.

**Artículo 18. CONVOCATORIA:** Las conversaciones para asambleas generales, serán efectuadas por el Presidente por su propia iniciativa; mandato estatutario; petición del Consejo de Vigilancia, Gerente o petición de la tercera parte de los socios o representantes. En caso de falta de convocatoria oportuna, debidamente calificada, según lo dispuesto en el Reglamento Interno, podrá convocarla el vicepresidente o, en su defecto, el presidente del del Consejo de Vigilancia. De persistir la falta de convocatoria, los peticionarios podran solicitar al Superintendente que ordene la convocatoria bajo advertencia de las sanciones a que hubiere lugar.

En la convocatoria constarán por lo menos: lugar, fecha, hora y el orden del día de la Asamblea; y, los adjuntos que se remitiran junto con la convocatoria, de ser el caso.

**Artículo 19. CLASES Y PROCEDIMIENTO DE ASAMBLEA:** Las Asambleas Generales serán ordinarias, extraordinarias e informativas y su convocatoria, quórum, delegación de asistencia y normas de procedimientos parlamentarios, se regirán por lo dispuesto por el órgano regulador.



## **CAPÍTULO SEGUNDO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

**Artículo 20. INTEGRACIÓN:** El Consejo de Administración es el órgano de dirección de la cooperativa y estará integrada por cinco Vocales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General por votación secreta, previo cumplimiento de los requisitos que constarán en el Reglamento Interno de la Cooperativa.

Los Vocales durarán en sus funciones dos años y podrán ser reelegidos para el mismo cargo, por una sola vez consecutiva, cuando concluya su segundo período no podrán ser elegidos vocales de ningún consejo hasta después de transcurrido un período.

**Artículo 21. CALIFICACIÓN:** El Consejo de Administración se instalará dentro de los ocho días posteriores a su elección para nombrar de entre sus miembros un Presidente, un Vicepresidente y un Secretario, quienes los serán también de la Asamblea General.

Considerando el segmento en el que la cooperativa sea ubicada, los vocales del Consejo iniciarán sus funciones a partir de que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria califique su idoneidad, hasta tanto, continuará en sus funciones el Consejo anterior. De no calificarse o posteriormente descalificarse a un directivo, se principalizará el suplente respectivo.

**Artículo 22. ATRIBUCIONES:** Además de las establecidas en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, el Código Orgánico Monetario y Financiero, su Reglamento General, y el Reglamento Interno de la Cooperativa, son atribuciones y deberes del Consejo de Administración, los siguientes:

1. Cumplir y hacer cumplir los principios establecidos en el artículo 4 de la Ley y los valores y principios del cooperativismo.
2. Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa.
3. Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo.
4. Proponer a la asamblea reformas al Estatuto Social y Reglamentos que sean de su competencia.
5. Dictar los Reglamentos de administración y organización internos, no asignados a la Asamblea General.
6. Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de socios.
7. Sancionar a los socios de acuerdo con las causas y el procedimiento establecido en el Reglamento Interno. La sanción con suspensión de derechos, no incluye el derecho al trabajo. La presentación del recurso de apelación, ante la Asamblea General, suspende la aplicación de la sanción.
8. Designar al Presidente, Vicepresidente y Secretario del Consejo de Administración; y comisiones o comités especiales y removerlos cuando inobservaren la normativa legal y reglamentaria.
9. Nombrar al Gerente y Gerente subrogante y fijar su retribución económica
10. Fijar el monto y forma de las cauciones, determinando los funcionarios obligados a rendirlas.
11. Autorizar la adquisición de bienes muebles y servicio, en la cuantía que fije el Reglamento Interno.
12. Aprobar el plan estratégico, el plan operativo anual y su presupuesto y someterlo a conocimiento de la Asamblea General.
13. Resolver la afiliación o desafiliación a organismos de integración representativa o económica.
14. Conocer y resolver sobre los informes mensuales del Gerente.
15. Resolver la apertura y cierre de oficinas operativas de la cooperativa e informar a la Asamblea General.
16. Autorizar el otorgamiento de poderes por parte del Gerente.

17. Informar sus resoluciones al Consejo de Vigilancia para efectos de lo dispuesto en el número 9 del artículo 38 del Reglamento a la Ley.
18. Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos.
19. Señalar el número y valor mínimo de certificados de aportación que deban tener los socios y autorizar su transferencia, que sólo podrá hacerse entre socios o a favor de la Cooperativa.
20. Fijar el monto de las cuotas ordinarias y extraordinarias para gastos de administración u otras actividades, así como el monto de las multas por inasistencia injustificada a la Asamblea General.
21. Aprobar el plan operativo anual y su presupuesto hasta el 15 de diciembre del año en curso y someterlo a conocimiento de la Asamblea General; o de acuerdo a lo que determine la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
22. Aprobar el plan estratégico y someterlo a conocimiento de la Asamblea General de Representantes.

El Consejo de Administración podrá delegar su función de aprobación de ingreso de socios.

### **CAPÍTULO TERCERO DEL CONSEJO DE VIGILANCIA**

**Artículo 23. INTEGRACIÓN:** El Consejo de Vigilancia es el órgano de control de los actos y contratos que autorizan el Consejo de Administración y la Gerencia. Estará integrado por tres vocales con sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General, en votación secreta, de entre los socios que cumplan con los requisitos previstos en el artículo 26 del presente Estatuto y acrediten formación académica o experiencia en áreas relacionadas con auditoría o contabilidad, según el segmento en que se encuentre ubicada la Cooperativa.

Los Vocales durarán en sus funciones dos años y podrán ser reelegidos para el mismo cargo, por una sola vez consecutiva y cuando concluya su segundo período, no podrán ser elegidos vocales de ningún consejo, hasta después de un período.

**Artículo 24. CALIFICACIÓN:** El Consejo de Vigilancia se instalará dentro de los ocho días siguientes a su elección, para nombrar; de entre sus miembros, un Presidente y un Secretario.

Considerando el segmento en el que se encuentre ubicada la Cooperativa, los vocales del Consejo incidirán sus funciones a partir del momento en que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria califique su idoneidad, hasta tanto, continuará en sus funciones el Consejo anterior. De no calificarse o posteriormente descalificarse a un directivo, se principalizará el suplente respectivo.

**Artículo 25. ATRIBUCIONES:** Además de las establecidas en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y el Reglamento Interno, son atribuciones y deberes del Consejo de Vigilancia, los siguientes:

1. Nombrar de su seno al Presidente y Secretario del Consejo.
2. Controlar las actividades económicas de la cooperativa
3. Vigilar que la contabilidad de la cooperativa se ajuste a las normas técnicas y legales vigentes.
4. Realizar controles concurrentes y posteriores sobre los procedimientos de contratación y ejecución, efectuados por la Cooperativa.
5. Efectuar las funciones de auditoría interna, en los casos que no excedan de 200 socios a 500.000 dólares de activos.
6. Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría, debidamente aceptadas.

7. Presentar a la Asamblea General un informe conteniendo su opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros y la gestión de la cooperativa.
8. Proponer ante la Asamblea General, la terna para la designación de Auditor Interno y Externo.
9. Observar cuando las resoluciones y decisiones del Consejo de Administración y del Gerente, en su orden, no guarden conformidad con lo resuelto por la Asamblea General, contando previamente con los criterios de la gerencia.
10. Informar al Consejo de Administración y a la Asamblea General, sobre los riesgos que puedan afectar a la cooperativa.
11. Solicitar al Presidente que se incluya en el orden del día de la próxima Asamblea General, los puntos que crea conveniente, siempre y cuando estén relacionados directamente con el cumplimiento de su funciones.
12. Efectuar arqueos de caja, periódica u ocasionalmente, dependiendo del segmento al que la cooperativa se corresponda y revisar la contabilidad de la cooperativa, a fin de verificar su veracidad y la existencia de sustentos adecuados para los asientos contables.
13. Organizar, dirigir el proceso y resolver la selección del oficial de cumplimiento, de la terna preparada para el efecto.
14. Elaborar el expediente, debidamente sustentado y motivado, cuando pretenda solicitar la remoción de los directivos o gerente y notificar en con el mismo a los implicados, antes de someterlo a consideración de la Asamblea General.
15. Instruir el expediente sobre infracciones de los socios, susceptibles de sanción con exclusión, cuando sea requerido por el Consejo de Administración, aplicando lo dispuesto en el Reglamento Interno.
16. Recibir y tramitar denuncias de los socios, debidamente fundamentadas, sobre violación a sus derechos por parte de Directivos o Administradores de la Cooperativa y formular las observaciones pertinentes en cada caso.

17. Coordinar sus actividades con Auditoría Interna
18. Analizar e informar al Consejo de Administración sobre los cambios contables relevantes que afecten la situación financiera de la cooperativa.
19. Mantener comunicación periódica con el órgano de control, a fin de conocer las inquietudes y problemas detectados en la supervisión de la cooperativa, así como vigilar el grado de cumplimiento para su solución, a través de la Gerencia General y Auditoría.
20. Dar a conocer oportunamente al Consejo de Administración sus resoluciones.
21. Verificar el cumplimiento oportuno a las resoluciones de la Asamblea General de Representantes y Consejo de Administración.
22. Seleccionar al Oficial de Cumplimiento de forma técnica y mediante un Concurso de Méritos y Oposición.

Sin perjuicio de las observaciones que pueda formular el Consejo de Vigilancia, el Consejo de Administración podrá ejecutar sus resoluciones bajo su responsabilidad, no obstante lo cual, esta decisión deberá ser, obligatoriamente, puesta en conocimiento de la siguiente Asamblea General.

#### **CAPÍTULO CUARTO**

##### **DISPOSICIONES COMUNES PARA LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA**

**Artículo 26. REQUISITOS:** Para que un socio o representante, sea designado vocal de los consejos debe por lo menos cumplir los siguientes requisitos:

1. Tener al menos dos años como socio en la cooperativa.
2. Acreditar al menos veinte horas de capacitación en el área de sus funciones, antes de su posesión.

3. Estar al día en sus obligaciones económicas con la cooperativa.
4. Acreditar la formación académica necesaria, cuando el segmento en que la cooperativa sea ubicada así lo demande.
5. No haber sido reelegido en el periodo inmediato anterior.
6. No tener relación de parentesco, hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, ni relación conyugal o unión de hecho con otro de los vocales ni con el Gerente.

El período de duración de los vocales de los consejos, regirá a partir del registro del nombramiento en la Superintendencia, hasta tanto, continuarán en funciones, los vocales cuyo período hayan fenecido.

En la medida de lo posible, los consejeros respetarán la equidad de género en su conformación.

**Artículo 27. SESIONES:** Los consejos sesionarán, ordinariamente, por lo menos, una vez al mes y extraordinariamente, cuando lo convoque su Presidente. Las convocatorias se realizarán con tres días de anticipación, por iniciativa del Presidente o de al menos, dos de sus miembros.

En la convocatoria constarán el lugar, fecha y hora de la asamblea, los asuntos a tratarse; y los adjuntos que se remiten con la convocatoria, del ser del caso.

Las resoluciones se adoptarán con el voto conforme de más de la mitad de sus miembros, excepto en los casos en que tenga tres vocales, en que se requerirá unanimidad. En caso de empate, el asunto se someterá nuevamente a votación y de persistir el mismo, se tendrá por rechazados; los votos de los vocales serán a favor o en contra y no habrá abstenciones.

De las sesiones de los consejos se levantarán actas suscritas por el Presidente y el Secretario o quienes actúen como tales.

**Artículo 28. RESPONSABILIDADES:** Los vocales de los Consejos son responsables por las decisiones tomadas con su voto, incluyendo los suplentes transitoriamente en funciones y responderán por violación de la Ley, su Reglamento General, el Estatuto o los Reglamentos Internos. Solo pueden eximirse por no haber participado en las reuniones en que se hayan adoptado las resoluciones o existiendo constancia de su voto en contra, en al acta correspondiente.

**Artículo 29. CAUSAS DE REMOCIÓN DE MIEMBROS DE CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y DE VIGILANCIA:** La Asamblea General podrá remover, en cualquier tiempo, previo ejercicio del derecho a la defensa, a uno o varios vocales del Consejo de Administración o del Consejo de Vigilancia, por una de las siguientes causas:

1. Por recomendación u observación debidamente fundamentadas, que constan en informes de los organismos de control o auditoría.
2. Por irregularidades debidamente comprobadas
3. Por rechazo a sus informes de gestión; en este caso la remoción será adoptada por las dos terceras partes de los socios o representantes asistentes a la Asamblea General, acorde lo dispuesto en el artículo 31 del presente Estatuto.

**Artículo 30. REMOCIÓN POR NEGLIGENCIA:** Se presumirá negligencia de los miembros que injustificadamente no asistan a tres sesiones consecutivas o seis en total durante un año, perdiendo automáticamente su calidad y se deberá proceder, obligatoriamente, a su reemplazo.

En ausencia total de suplentes se convocará de inmediato a Asamblea General, para elegir nuevos vocales que llenen las vacantes de acuerdo con el Estatuto y el Reglamento Interno.



**Artículo 31. PROCEDIMIENTO DE REMOCIÓN DE MIEMBROS DE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, VIGILANCIA Y GERENTE:** Para resolver la remoción de los miembros de los Consejos de Administración, de Vigilancia o del Gerente, por rechazo de sus informes, se seguirá el procedimiento previsto en el Reglamento Interno de la Cooperativa.

## **CAPÍTULO QUINTO DE LAS COMISIONES ESPECIALES**

**Artículo 32. INTEGRACIÓN:** Las Comisiones Especiales serán permanentes u ocasionales. Las designará el Consejo de Administración con tres vocales que durarán un año en sus funciones, pudiendo ser reelegidos por una sola vez y removidos en cualquier tiempo.

Las comisiones especiales permanentes cumplirán las funciones determinadas en el Reglamento Interno. Las comisiones ocasionales, cumplirán las funciones que el Consejo de Administración les encargue.

## **CAPÍTULO SEXTO DEL PRESIDENTE**

**Artículo 33. ATRIBUCIONES:** El presidente del Consejo de Administración, lo será también de la Cooperativa y de la Asamblea General, durará un año en sus funciones, pudiendo ser reelegido por una sola vez, mientras mantenga la calidad de vocal en dicho Consejo y, además de las atribuciones constantes en las normas jurídicas que rigen la organización y funcionamiento de la Cooperativa, tendrá las siguientes:

1. Convocar, presidir y orientar las discusiones en las Asambleas Generales y en las reuniones del Consejo de Administración.
2. Dirimir con su voto los empates en las votaciones de Asamblea General.

3. Presidir todos los actos oficiales de la Cooperativa
4. Suscribir los cheques conjuntamente con el Gerente, siempre y cuando el Reglamento Interno así los determine.
5. Asistir por lo menos dos horas diarias a la institución para realizar las actividades inherentes a su función.
6. Informar por escrito de su actividad de manera mensual al Consejo de Administración.
7. Mantener la equidad de género en la elección de presidente y vicepresidente alternadamente.

El Vicepresidente cumplirá las funciones que sean encargadas por el Presidente y las delegaciones dispuestas por el Consejo de Administración. En caso de renuncia, ausencia, inhabilidad del Presidente o encargo de la Presidencia, asumirá todos los deberes y atribuciones del Presidente.

## **CAPÍTULO SÉPTIMO DE LOS SECRETARIOS**

**Artículo 34. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:** Los Secretarios de los Consejos y Comisiones serán elegidos obligatoriamente de entre los vocales de dichos organismos, con excepción del secretario del Consejo de Administración, quien será o no socio, pudiendo actuar también como Secretario de la Cooperativa, formando parte de la nómina de sus empleados.

Además de las funciones y responsabilidades propias de la naturaleza de su cargo, los Secretarios tendrán las siguientes:

1. Elaborar las actas de las sesiones y conservar los libros correspondientes.

2. Certificar y dar fe de la veracidad de los actos, resoluciones y de los documentos institucionales, previa autorización del Presidente del Consejo o Comisión que corresponda.
3. Tener la correspondencia al día.
4. Llevar un registro de resoluciones, de la Asamblea General y de los Consejos de Administración, Vigilancia o Comisiones, según corresponda.
5. Custodiar y conservar ordenadamente el archivo.
6. Notificar las resoluciones.

Además de las atribuciones y deberes señalados, el Secretario del Consejo de Administración y de la Asamblea General, tendrá las siguientes:

1. Registrar la asistencia a sesiones de la Asamblea General y del Consejo de Administración.
2. Llevar registrado actualizado la nómina de socios, con sus datos personales.
3. Desempeñar otros deberes que le sean asignados por la Asamblea General o el Consejo de Administración, siempre que no violen disposiciones de la Ley, su Reglamento, el presente Estatuto Interno.

## **CAPÍTULO OCATVO DEL GERENTE**

**Artículo 35. REQUISITOS:** Para ser designado Gerente de la Cooperativa, el postulante deberá acreditar experiencia en gestión administrativa preferentemente acorde con el objeto social de la Cooperativa y Capacitación en Economía Social en el Reglamento Interno.

El Gerente deberá rendir caución previo al registro de su nombramiento.

Cuando así lo amerite el segmento en que se ubica la Cooperativa, deberá cumplir los requisitos previstos en el Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y en las regulaciones que se dictaren para el efecto.

El Gerente, sea o no socio de la cooperativa, es el representante legal de la misma, su mandatario y administrador general. Será contratado bajo el Código Civil, sin ejecución a plazo debiendo ser afiliado al Seguro Social, sin que ello implique relación laboral.

**Artículo 36. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:** Además de las previstas en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y las que constaren en el Reglamento Interno, son atribuciones y responsabilidades del Gerente:

1. Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa de conformidad con la Ley, su Reglamento y el presente Estatuto social.
2. Proponer al Consejo de Administración las políticas, Reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa.
3. Presentar al Consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y su proforma presupuestaria; los dos últimos máximo hasta el treinta de noviembre del año en curso para el ejercicio económico siguiente.
4. Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración.
5. Contratar, aceptar renuncias y dar por terminado contratos de trabajadores, cuya designación o remoción no corresponda a otros organismos de la cooperativa y de acuerdo con las políticas que fije el Consejo de Administración.

6. Diseñar y administrar la política salarial de la cooperativa, en base a la disponibilidad financiera.
7. Mantener actualizado el registro de certificación de aportación
8. Informar de su gestión a la Asamblea General y al Consejo de Administración.
9. Suscribir los cheques de la cooperativa, individual o conjuntamente con el Presidente, conforme lo determine el Reglamento Interno; cuando el Reglamento Interno disponga la suscripción individual, podrá delegar esta atribución a administradores de sucursales o agencias, conforme lo determine la normativa interna.
10. Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos.
11. Contraer obligaciones a nombre de la cooperativa, hasta el monto que el Reglamento o la Asamblea General le autorice.
12. Suministrar la información personal requerida por los socios, órganos internos de la cooperativa o por la Superintendencia.
13. Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa.
14. Informar a los socios sobre el funcionamiento de la cooperativa.
15. Asistir, obligatoriamente, a las sesiones del Consejo de Administración, con voz informativa, salvo que dicho consejo excepcionalmente disponga lo contrario; y, a las del Consejo de Vigilancia, cuando sea requerido.
16. Ejecutar las políticas sobre los precios de bienes y servicios que brinde la cooperativa, de acuerdo con los lineamientos fijados por el Consejo de Administración.
17. Solicitar las planificaciones operativas a los Consejos y Comisiones con su respectivo presupuesto, hasta el 31 de octubre.
18. Actuar como mediador de los conflictos internos entre socios, miembros de la Asamblea General de Representantes, Consejo de Administración y Vigilancia.

**Artículo 37. PROHIBICIÓN:** No podrá designarse como Gerente a quien tenga la calidad de cónyuge, conviviente en unión de hecho, o parentesco

hasta el cuarto grado de consaguinidad o segunda de afinidad, con algún vocal de los consejos.

## **TÍTULO CUARTO RÉGIMEN ECONÓMICO**

**Artículo 38. PATRIMONIO Y CAPITAL SOCIAL:** El patrimonio de la cooperativa estará integrado por el capital social, el Fondo Irrepartible de Reserva Legal y las Reservas Facultativas que, a propuesta del Consejo de Administración, fueren aprobados por la Asamblea General.

El capital social de las cooperativas será variable e ilimitado, estará constituido por las aportaciones pagadas por sus socios, en numerario, bienes o trabajo debidamente evaluados por el Consejo de Administración.

Las aportaciones de los socios estarán representados por certificados de aportación, nominativos y transferibles entre socios o a favor de la cooperativa.

Cada socio podrá tener aportaciones de hasta el equivalente al CINCO por ciento (5%) del capital social.

Los certificados de aportación entregados a los socios, serán de un valor de CINCO DÓLARES de los **Estados Unidos de América** (\$ 5,00) cada uno; en su diseño se incluirá el nombre de la cooperativa; el número y fecha de registro; la autorización de funcionamiento otorgada por la Superintendencia de Economía Popular Y Solidaria; el valor de las aportaciones representadas en los certificados; el nombre del socio titular de dichas aportaciones y las firmas del Presidente y el Gerente.

**Artículo 39. FONDOS IRREPARTIBLE DE RESERVA:** El Fondo Irrepartible de Reserva Legal, estará constituido y se incrementará anualmente, con la totalidad de utilidades, excedentes, donaciones y legados, una vez cumplidas las obligaciones legales y no podrá distribuirse

entre los socios, ni incrementar sus certificados de aportación, bajo ninguna figura jurídica. En caso de liquidación de la cooperativa, la Asamblea General determinará la organización pública o privada, sin fin de lucro, que será beneficiada del fondo y que tendrá como objeto social, una actividad relacionada con el sector de la Economía Popular y Solidaria.

**Artículo 40. CONTABILIDAD Y BALANCES:** La Cooperativa aplicará las normas contables establecidas en el Catálogo Único de Cuentas emitido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Los estados financieros y balance social anuales serán aprobados por la Asamblea General y remitidos a la Superintendencia hasta el 31 de marzo de cada año.

En los registros contables de la cooperativa se diferenciarán, de manera clara, los resultados financieros provenientes de las actividades propias del objeto social y los que sean producto de actividades complementarias, así como las utilidades y los excedentes.

**Artículo 41. CONSERVACIÓN DE ARCHIVOS:** La cooperativa mantendrá, obligatoriamente, por un período mínimo de DIEZ años contados a partir de la fecha de cierre del ejercicio, los archivos de la documentación contable que sustente los eventos económicos reflejados en sus estados financieros y en respaldo digital homologado quince años.

La documentación sobre los antecedentes laborales de los empleados de la cooperativa se mantendrá en archivo durante todo el tiempo que dure la relación laboral y hasta tres años después de terminada, de no haberse iniciado acción judicial contra la organización.

## **TÍTULO QUINTO**

### **DE LA FUSIÓN, ESCISIÓN, DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN**

**Artículo 42. FUSIÓN Y ESCISIÓN:** La cooperativa podrá fusionarse con otra u otras de la misma clase o escindirse en dos o más cooperativas de la misma o distinta clase, en cualquier tiempo, por decisión de las dos terceras partes de los socios o representantes de la Asamblea General convocada especialmente para ese efecto, debiendo, en los dos casos, ser aprobada mediante resolución emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

En la Asamblea General que resuelva la fusión, se aprobarán los estados financieros, se resolverán las transferencias de activos, pasivos y patrimonio, además de las distribución de los certificados de aportación y las compensaciones que se acordaren, sean en numerario, bienes o sustitución de pasivos.

**Artículo 43. DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN:** La cooperativa se disolverá y liquidará, por voluntad de sus integrantes, expresada con el voto secreto de las dos terceras partes de los socios o representantes, en Asamblea General convocada especialmente para el efecto o por resolución de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, de acuerdo con las causales establecidas en la Ley y su Reglamento y el Código Orgánico Monetario y Financiero.

## **TÍTULO SÉPTIMO**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

**PRIMERA:** Las infracciones, el procedimiento para aplicación de sanciones y resolución de conflictos, constarán en el Reglamento Interno de la Cooperativa, en el que se garantizará el debido proceso que influye el derecho a conocer las infracciones acusadas; a la defensa; a presentar



pruebas de descargo y apelar ante el órgano interno correspondiente, siempre que se haya agotado la mediación ante un Centro debidamente calificado por a Superintendencia.

La exclusión será susceptible de apelación ante la Superintendencia, adjuntando la copia certificada del Acta de Imposibilidad de Mediación, otorgada luego del proceso correspondiente, los procedimientos descritos no obstan para que los socios ejerzan su derecho de acudir ante la justicia ordinaria.

**SEGUNDA:** Se entiende incorporadas al presente Estatuto y formando parte del mismo, las disposiciones de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, del Código Orgánico Monetario y Financiero, las dictadas por el ente regulador y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

**TERCERA:** Los directivos, socios, administradores y empleados de la cooperativa, brindarán, obligatoriamente, las facilidades necesarias para la realización de inspecciones, supervisiones, exámenes especiales, auditorías y entregarán la información que fuere requerida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, los organismos encargados de la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos y otros organismos de control, caso contrario, las sanciones que pudieran imponerse a la cooperativa serán de su responsabilidad.

**CUARTA:** El secretario de la cooperativa será responsable, civil y penalmente, en los términos previstos en el artículo 178 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, por los certificados y declaraciones que otorgue, en el ejercicio de sus funciones.

### **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**PRIMERA:** La cooperativa aprobará sus nuevos reglamentos Internos y de Elecciones en un plazo no mayor a un año, transcurrido a partir de la fecha

de aprobación del presente Estatuto por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

**CERTIFICACIÓN:** En mi calidad de Secretaria del Consejo de Administración la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., **CERTIFICO QUE:** que el presente Estatuto **fue reformado y aprobado** en Asamblea General Extraordinario de Representantes, efectuada el 30 de julio 2015, conforme consta en el Libro de Actas, al que me remito en caso de ser necesario. Lo certifico en Riobamba a los treinta y un días del mes de julio del dos mil quince.

### 1.2.3. Logotipo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda.

Gráfico Nº 1 Logotipo de la CACECH



Fuente: Cooperativa CACECH  
Elaborado por: Andrea Coronel Albán

### 1.2.4. Misión

"Somos una Institución Financiera que promueve la iniciativa de ahorro e inversión en el magisterio para mejorar la condición de vida de los socios".

### **1.2.5. Visión**

En el año 2013, la Cooperativa liderará un Grupo Corporativo y estratégico para enfrentar los desafíos del futuro como una de las primeras Cooperativas del magisterio ecuatoriano.

### **1.2.6. Valores Institucionales Personales**

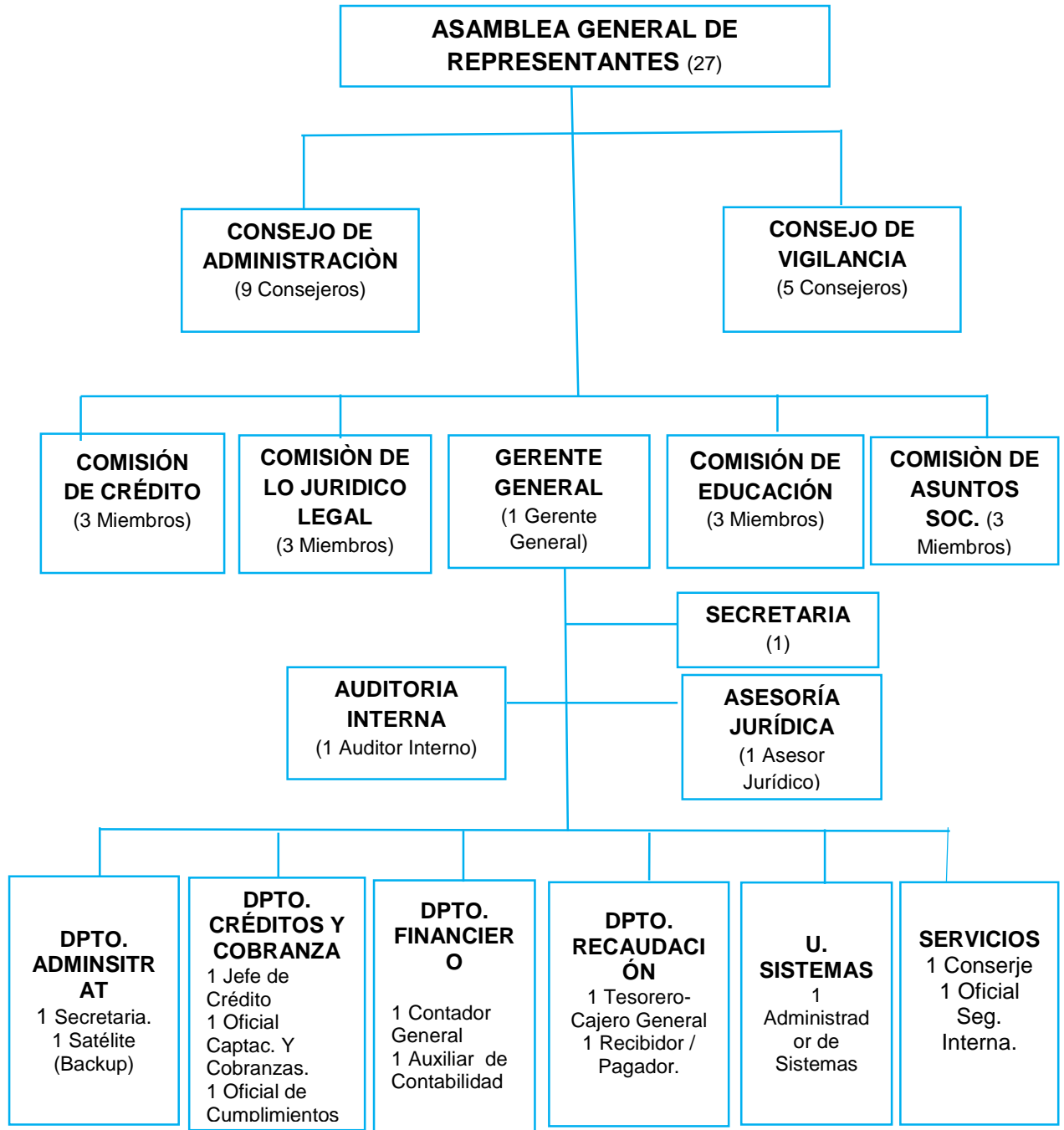
- Entusiasmo
- Ética
- Solidaridad
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad social
- Compromiso
- Confianza
- Integridad con eficacia

### **1.2.7. Valores Institucionales Empresariales**

- Productividad
- Creación e innovación
- Competitividad
- Compromiso y cultura de trabajo en equipo
- Profesionalismo
- Integración
- Sanidad, prudencia y transparencia financiera.

**1.2.8. Organigrama Estructural**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA.  
ORGANIGRAMA DE POSICIÓN (PROPUESTO)**



**REFERENCIAS**

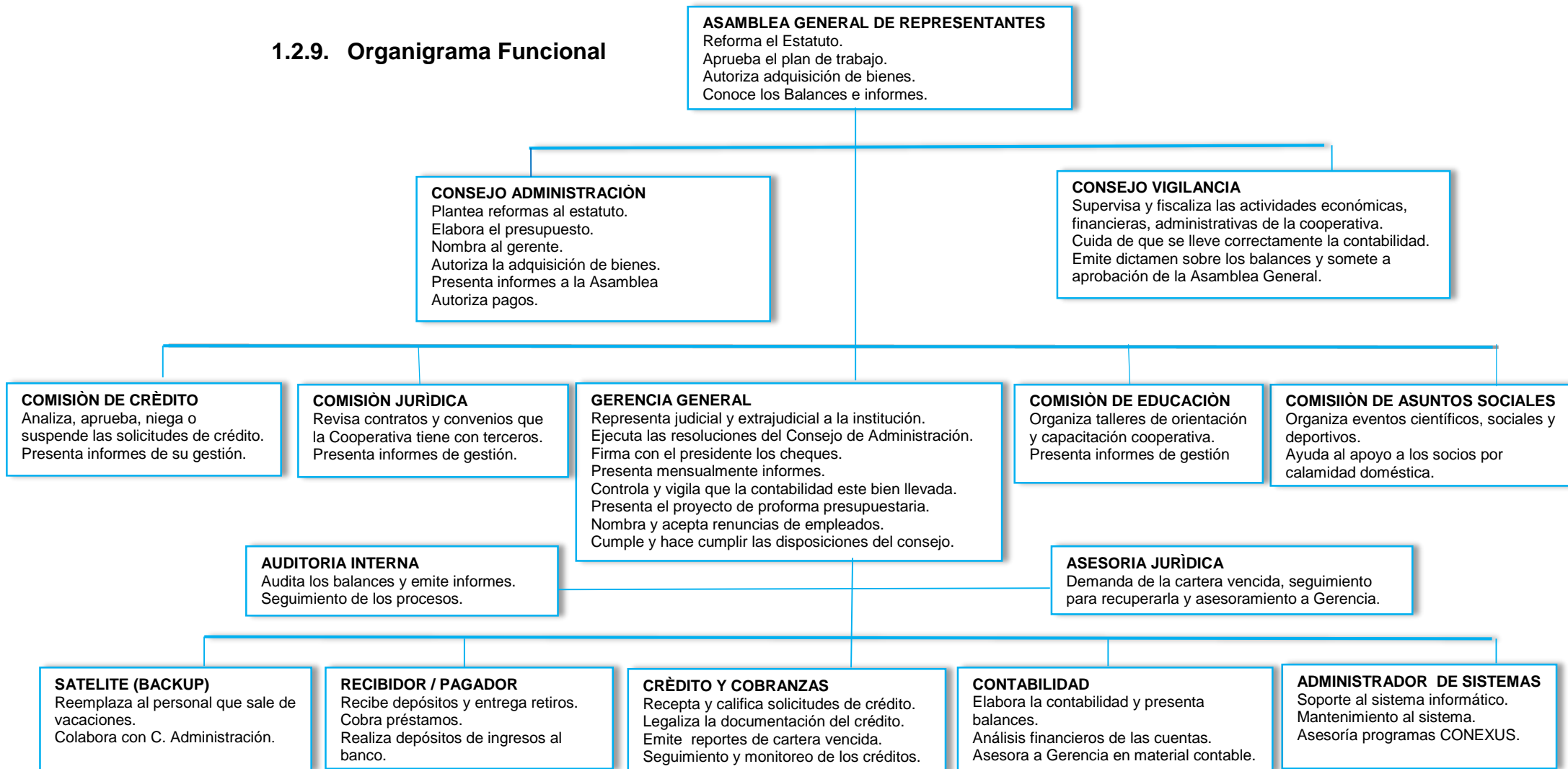
——— Autoridad

----- Asesor

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda.

|              |            |
|--------------|------------|
| Elaborado    | Fecha      |
| César Oña M. | Marzo/2009 |

### 1.2.9. Organigrama Funcional



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda.

## UNIDAD II

### 2. CRÉDITOS DE CONSUMO

#### 2.2.1. Organización del Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., intervienen tres personas al momento de otorgar créditos a sus socios.

**Consejo de Administración:** Está compuesto por tres personas el Gerente General, Asistente de Crédito y Jefe de Crédito y/u oficial de Capacitaciones y Cobranzas; el Consejo de Administración es la máxima autoridad para resolver solicitudes de crédito de acuerdo a sus reglas establecidas.

Según el reglamento interno está en la potestad de aprobar créditos desde 8.001 hasta 28.000 dólares.

**Gerente General:** Es la máxima autoridad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., es quien se encarga de aprobar créditos hasta 8.000 dólares.

**Jefe de Créditos:** Es la persona responsable de dirigir y controlar el proceso de recuperación de los créditos, junto con su equipo de trabajo.

Tiene la potestad de revisar si no tiene ninguna morosidad con otras instituciones o a su vez si no es garante de terceras personas, a su vez el otorga créditos de acuerdo a sus necesidades e ingresos del roll de pagos.

## **2.2.2. Tipos de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.**

En la CACECH Chimborazo, las operaciones de crédito de consumo se guían por la clasificación que la Superintendencia de Bancos exige a las entidades financieras, los mismos que establecen las pautas para la gestión de la cartera de crédito, estos son: ordinarios, Crediflash, anticipo de sueldo, emergentes.

### **2.2.2.1. Créditos Ordinarios**

Es para la libre destinación de acuerdo con base en el cupo y la capacidad de pago del asociado solicitante de acuerdo a su rol de pagos.

### **2.2.2.2. Créditos Crediflash**

Es un crédito dirigido a todos los socios del sector público y privado que tengan un convenio firmado con la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.

### **2.2.2.3. Créditos de Anticipo**

Es un adelanto que realiza el asistente de crédito a su socio de acuerdos a las necesidades y esto se lo descontará a final del mes.

### **2.2.2.4. Créditos Emergentes**

Son créditos que se otorga a los socios en condiciones especiales y se concederán en situaciones emergentes como: enfermedad, calamidad doméstica, siniestro debidamente comprobado o para gasto de educación.

### **2.2.3. Estructura y Análisis de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.**

Esta tarea le corresponde a la auditoría interna de la cooperativa verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de créditos aprobados por el Comité de Créditos, Consejo de Administración y la Gerencia General.

En la CACECH Chimborazo, la estructura de la cartera de crédito, esta normada en base a lo que establece el Catálogo Único de Cuentas (CUC) emitido por la Superintendencia de Bancos, que considera los siguientes rubros.

#### **2.2.3.1. Cartera de Crédito por Vencer**

“Se entiende por cartera por vencer aquella cuyo plazo no ha vencido y aquella vencida hasta 30 o 60 días posteriores a la fecha de vencimiento de la operación o de acuerdo a lo establecido en el respectivo contrato, sin perjuicio del cálculo de los intereses por mora a que hubiere lugar desde el día siguiente del vencimiento de la operación”. (BANCO CENTRAL DEL ECUADOR, 2011, pág. 16)

Corresponde a todas las operaciones de crédito que se encuentran al día en sus obligaciones con la Cooperativa. También conocida como cartera sana por aun no entra en un periodo de morosidad y tranquilamente podemos contabilizar el plazo de los créditos que no han vencido.

#### **2.2.3.2. Cartera de Crédito que no Devenga Interés**

Corresponde al valor de toda clase de créditos que por mantener valores, cuotas o dividendos vencidos, dejan de devengar interés e ingresos, y por lo tanto empieza a preocupar por que pasa a cartera de mayor riesgo.



Corresponde a los préstamos antiguos que no han sido cancelados a la fecha establecida lo que esto provoca que sea un riesgo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.

### **2.2.3.3. Cartera de Crédito Vencida**

“Es la parte del activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento. Incluye la cartera que no devenga intereses”. (BANCO CENTRAL DEL ECUADOR, 2011, pág. 16)

Corresponde a los créditos que no han sido cancelados dentro de los plazos establecidos, por parte de los socios de la Cooperativa por lo que ha estos créditos se les considera cartera vencida por no realizar los pagos puntuales hasta la fecha que quedaron en acuerdo.

### **2.2.4. Aplicación de Indicadores Financieros**

#### **2.2.4.1. Índice de Rentabilidad**

“El índice de rentabilidad es uno entre varios métodos que existen para medir las utilidades de las empresas; este índice se analizará respecto a las ventas, a los activos y a la inversión de los accionistas”. (ROBLES ROMÁN, 2012, pág. 36)

**Rentabilidad:** “En términos sencillos, se refiere a la relación que existe entre los ingresos y los costos generados por aquellos activos que fueron utilizados para la operación de la empresa”. (ROBLES ROMÁN, 2012, pág. 53).

“Razones de Rentabilidad, son aquellas que miden la utilidad de la empresa”. (GARCÍA SANTILLAN, 2010, pág. 187)

Este índice me va a indicar si los resultados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., durante toda la gestión del año han sido aceptables o si tienen alguna dificultad.

#### **2.2.4.2. Índice de Liquidez**

“Es la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo”. (ROBLES ROMÁN, 2012, pág. 33)

“Razones de Liquidez, son aquellas que estudian la capacidad de pago en efectivo o en documentos cobrables de la empresa”. (GARCÍA SANTILLAN, 2010, pág. 187)

Este índice financiero me va a permitir conocer si la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., esta económicamente bien para poder cubrir pagos a sus socios o con terceras personas.

#### **2.2.4.3. Índice de Riesgo Crediticio**

“Posibilidad que el cliente no pague o no pague a tiempo el crédito solicitado”. (LIRA BRICEÑO, 2009, pág. 144)

Al referirnos al riesgo crediticio nos estamos enfocando a que probablemente tengamos grandes pérdidas el motivo es que el socio no cumplió con cierto compromiso con el que se acordó en la cooperativa.

Lo ideal sería mantenerse en un 0% de interés en el riesgo crediticio, esto nos permitirá dar a conocer si los pagos de los socios están siendo cancelados puntualmente con lo planificado.

Si los socios no están siendo responsables con sus cuotas esto provocará que exista un perjuicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.

## UNIDAD III

### 2.3.1. CALIDAD DE VIDA

“La calidad es el grado de bondad de las cosas en general. La calidad de vida designa las condiciones en que vive una persona que hacen que su existencia sea placentera y digna de ser vivida, o la llenen de aflicción” (BLANCO, 2007)

“En esencia, la calidad de vida depende de la humanidad, de comprender su “felicidad”, de sus procesos de asimilación ética, del paso de una ética normativa a una ética argumentativa. Como bien lo expuso Aristóteles hace más de dos mil años.” (ARDILLA PRO, 2004)

“Las diferentes formas personales en que los seres humanos organizan su vida cotidiana. Las formas, los usos, las prácticas, las costumbres y los valores de los individuos que inciden en las conductas, las actitudes, y las creencias, con relación a ellas mismo, al medio que viven y a otros individuos.” (HERNANDEZ, 2009, pág. 51)

“La calidad de vida es vista como un constructo social. El desarrollo y perfeccionamiento de los indicadores sociales provocan un proceso de diferenciación entre estos y el concepto de vida. Este último comienza a definirse como un concepto integrador que comprende todas las áreas de la vida y que hace referencia tanto a componentes objetivos como subjetivos” (CORDOVA, 2011, pág. 83)

Bajos estos conceptos puede decir que, la calidad de vida nos permite verificar, comprobar cómo se encuentra en la actualidad las condiciones de vida permitiéndonos conocer su estabilidad económica, averiguar si está satisfecha con las necesidades básicas; educación, alimentación, salud, vivienda, etc.

En este punto también analizare lo siguiente:

**Desarrollo Económico:** “El desarrollo económico reside en cómo se organiza el sistema productivo, ya que las relaciones entre las empresas afectan, directamente al comportamiento de la productividad y por lo tanto a los procesos de crecimiento y cambio estructural de la economía” (VÁZQUEZ BARQUERO , 2005, pág. 47)

El desarrollo económico se define como “el proceso en virtud del cual la renta real per cápita de un país aumenta durante un largo período de tiempo. En otros términos, el desarrollo es un proceso integral, socioeconómico, que implica la expansión continua del potencial económico, el auto sostenimiento de esa expansión en el mejoramiento total de la sociedad. También se conoce como proceso de transformación de la sociedad o proceso de incrementos sucesivos en las condiciones de vida de todas las personas o familias de un país o comunidad” (CASTILLO MARTIN, 2011, pág. 2)

Bajos estos dos conceptos puede decir que, el desarrollo económico el incremento en la inversión del capital humano, en otras palabras es el ingreso actual, nos permite verificar en que factores ayudó a mejorar la calidad de vida de las personas; y comprobar si satisfacción las necesidades que aspiraban.

**Cambio Estructural:** “Cambio estructural es una acción inspirada en una filosofía política y en una toma de decisiones que alteran radical y rápidamente las estructuras y actividades esenciales de un país, con el objetivo que todos los ciudadanos puedan participar equitativamente de los bienes y servicios generados por la comunidad. El cambio estructural sí que tiene una influencia decisiva sobre los cuatros planos básicos de cualquier sociedad: el social, político, económico y cultural.” (YOPO, 1971, pág. 2)

“El cambio estructural es el paso de una ética orientada por un orden objetivo natural, que nos decía cuál era nuestro sitio y como teníamos que comportarnos en cada situación, a una ética de libertad y de la creatividad cultural humana en la que el hombre ha de configurar el orden que quiere dar a su vivir en el mundo” (HORTAL, pág. 8)

Podemos definir al cambio estructural como un cambio que afecta a la economía ya sea a largo plazo, este cambio estructural tendrá nuevos factores con una continua adaptación cultural y estratégica, que conduce a un incremento o continuidad de la competitividad.

**Desarrollo Socioeconómico:** “Es la Condición, goce o estado que garantiza el goce y ejercicio pleno de los derechos y garantías” en sentido estricto, pero cuando nos referimos a los países esta condición va más allá, pues implica un proceso que se relaciona con el modo de vida de los individuos que habitan ellos. Visto el Desarrollo como proceso entonces lo podemos definir como aquel que implica la mejoría continuada y consistente en las condiciones de vida de los originarios de los países”. (GARCIA, 2012, pág. 1)

El desarrollo socioeconómico permite a las personas contar con un sistema organizado del que puede valerse de recursos como es dinero, para la satisfacción de sus necesidades básicas y así mejorar sus condiciones de vida.

**Progreso:** “El progreso social seleccionado y distinguido puede contribuir a enfocar la atención específica sobre los aspectos que se consideran cruciales para la vida de los seres humanos en una sociedad determinada” (MEGHAND SESAIA & BOLTVINIK SEN, 1998, pág. 28)

Es la manera de superación de las personas que han tenido que adaptarse a ciertos cambios de vida para un mejor prevenir junto con su familia, sociedad o grupo.

**Modernidad:** “La modernidad es esa época que constituye un periodo que puede nombrarse e interrogarse en cuanto a sus propios criterios no en una relación estéril con un pasado (las restauraciones) con un futuro. La modernidad después de haber sido progresión en la continuidad, se opone a un tiempo inmóvil, se concibe con progresión dentro de la discontinuidad” (NOUSS, 2001, pág. 25).

“La modernidad es la característica determinante de un conjunto de comportamientos que aparecen desde hace ya varios siglos por todas partes en la vida social y que el entendimiento común reconoce como discontinuos e incluso contrapuestos esa es su percepción a la constitución tradicional de esa vida comportamientos a los que precisamente llamamos modernos” (ECHEVERRÍA , 2010, pág. 8)

**Bienestar Social:** “El bienestar social es una función de valor real cuyos argumentos son magnitudes que representan diferentes aspectos de una situación social”. (PARACE, 1999, pág. 181)

**Bienestar Social:** “Para Heinz. K. Grado en el cual una determinada sociedad, comunidad, sector social, grupo o familia, satisface las necesidades humanas fundamentales. En ese sentido va acorde con el desarrollo económico y social que incide en la calidad de vida. Implica un sistema organizado de políticas, leyes, servicios e instituciones sociales, diseñadas para promover en las comunidades, grupos, familias e individuos, el logro de niveles satisfactorios de vida, así como relaciones personales y sociales que les permita desarrollar plenamente sus potencialidades en armonía con el entorno. El desarrollo y materialización de los derechos sociales”. (ANDER EGG, 2012)

Bienestar social lo integra todo las personas, familias o grupos que les ha permitido satisfacer sus necesidades, aquí también influye el desarrollo

económico y social para mejorar su calidad, de esa manera llegar a cumplir con todas las expectativas anheladas.

**Cohesión social:** “La cohesión social es un proceso, donde los resultados sociales y económicos positivos se refuerzan mutuamente, generando un círculo virtuoso. Inversamente, si los distintos elementos que constituye la realidad de una sociedad específica tienden a presentar un comportamiento negativo, se producen problemas de cohesión: por ejemplo si la distribución del ingreso es demasiado inequitativa y los beneficiarios sociales con insuficientes estos elementos pueden erosionar la cohesión social.” (VILLAROTO & RIVERA, 2007)

“La cohesión social es un concepto que busca dar cuenta de valores compartidos y de un sentimiento general de pertenencia a una sociedad. Fomentar la cohesión social en las sociedades actuales, que se caracterizan por ser diversas en lo cultural, y desigualdades en lo económico es una tarea compleja. La diversidad y la desigualdad son obstáculos que han modificado la propia definición de la cohesión social sin renunciar a la importancia tanto de una integridad cultural como de una igualdad económica mínimas” (SOLONA, 2005, pág. 201)

De acuerdo a estos conceptos podemos decir que la cohesión social trata de construir valores compartidos y propósitos comunes de una sociedad con el sentido de pertenencia, que eso les va a permitir enfrentar desafíos juntos como miembros de una sociedad.



### **2.3.1.1. El Crédito en la Calidad de Vida de los beneficiarios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.**

**Crédito:** “Uso de dinero o bienes de otra persona o empresa a cambio del compromiso de devolverlos posteriormente en efectivo y con los intereses correspondientes.” (LIRA BRICEÑO, 2009, pág. 138)

Para CÉSAR ACHING GUZMÁN “Crédito: Término utilizado en el comercio y finanzas para referirse a las transacciones que implican una transferencia de dinero que debe devolverse transcurrido cierto tiempo. Por tanto, el que transfiere el dinero se convierte en acreedor y el que lo recibe en deudor; los términos crédito y deuda reflejan pues una misma transacción desde dos puntos de vista contrapuestos. Finalmente, el crédito implica el cambio de riqueza presente por riqueza futura.” (ACHING GUZMÁN , 2010, pág. 19)

Se puede definir al crédito como un préstamo que se realiza en un corto, mediano y largo plazo de acuerdo a las necesidades, pero de la misma manera el socio está en la responsabilidad de cancelar a futuro mediante el pago de cuotas y de acuerdo a la tasa de interés establecida.

**Crédito de Consumo:** “Operaciones crediticias otorgadas a personas naturales a fin de atender necesidades en bienes y servicios no relacionados con una actividad empresarial. Se clasifican por el destino siendo estos “crédito de libre disponibilidad”, “crédito automotriz” y “tarjetas de crédito” (LIRA BRICEÑO, 2009, pág. 138)

Para César Aching Guzmán los créditos de consumo son: “Son créditos que tienen como propósito atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad empresarial”. (ACHING GUZMÁN, 2010, pág. 20)

Son créditos otorgados a personas naturales, su fin es para el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados a una actividad productiva, de acuerdo al ingreso neto mensual de acuerdo al cargo del deudor, procedentes de salarios, sueldos, honorarios, su pago es en cuotas mensuales.

## TIPOS DE CRÉDITOS

De acuerdo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., lo tipos de crédito de consumo que tiene son los siguientes:

### Anticipo de Sueldo

- **Destino:** Ayudar a los socios de acuerdo a sus necesidades.
- **Tiempo del Trámite:** enseguida siempre y cuando cumplan con todos los requisitos.
- **Sujeto de Crédito:** Serán sujetos de crédito. Los servidores públicos del sistema Educativo de la Provincia de Chimborazo, cónyuges e hijos con dependencia económica; Jubilados del Sistema Educativo y los empleados de la Cooperativa bajo relación con dependencia con (instructivo especial).
- **Monto:** el socio únicamente podrá solicitar un anticipo de sueldo hasta un monto máximo de \$ 300 dólares por mes, siempre y cuando posea una capacidad de pago.
- **Plazo:** el plazo máximo será de 1 mes si su anticipo de es \$ 200 dólares y 2 meses si su anticipo de sueldo es de \$ 300 dólares.
- **Base:** No aplicada.
- **Tasa de Interés:** definida por el Consejo de Administración.
- **Garantía:** se garantizara con el ahorro del socio.

- **Forma de Pago:** si el socio es activo se le descontara en su roll de pago, si es un socio jubilado, son los cónyuges o sus hijos podrán realizar sus pagos por ventanilla.
- **Requisito del Deudor:** Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación.

#### **Proceso de Concesión:**

- Solicitud expresa del socio solicitante.
- Verificación de accesibilidad al crédito (Deudor) por el Asistente de crédito.
- Elaboración del Pagare.
- Calificación y liquidación en el sistema CONEXUS.
- Desembolso del crédito solicitado
- Archivo de la documentación.

#### **Crédito Emergente:**

- **Destino:** Socorrer las necesidades emergentes del socio
- **Tiempo del Trámite:** enseguida siempre y cuando cumplan con todos los requisitos.
- **Sujeto de Crédito:** Serán sujetos de crédito. Los servidores públicos del sistema Educativo de la Provincia de Chimborazo, cónyuges e hijos con dependencia económica; Jubilados del Sistema Educativo y los empleados de la Cooperativa bajo relación con dependencia con (instructivo especial). Los socios contratados hasta que se termine el contrato.
- **Monto:** el socio únicamente podrá solicitar un crédito emergente hasta un monto máximo de \$ 3000 dólares por mes, siempre y cuando posea una capacidad de pago.
- **Plazo:** el plazo máximo será de 18 meses dependiendo de monto a solicitar.
- **Base:** No aplicada.

- **Tasa de Interés:** definida por el Consejo de Administración.
- **Garantía:** se garantizara con el ahorro del socio.
- **Forma de Pago:** si el socio es activo se le descontara en su roll de pago, si es un socio jubilado, son los cónyuges o sus hijos podrán realizar sus pagos por ventanilla.
- **Requisito del Deudor:** Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación.

#### **Proceso de Concesión:**

- Solicitud expresa del socio solicitante.
- Verificación de accesibilidad al crédito (Deudor) por el Asistente de crédito.
- Elaboración del Pagare.
- Calificación y liquidación en el sistema CONEXUS.
- Desembolso del crédito solicitado
- Archivo de la documentación.

#### **Crediflash:**

- **Destino:** Gastos varios y de consumo.
- **Tiempo del Trámite:** se otorgará el crédito a partir de las 72 horas siempre y cuando cumpla con todos los requisitos.
- **Sujeto de Crédito:** Serán sujetos de crédito. Los servidores públicos del sistema Educativo de la Provincia de Chimborazo, cónyuges e hijos con dependencia económica; Jubilados del Sistema Educativo y los empleados de la Cooperativa bajo relación con dependencia con (instructivo especial).
- **Monto:** el socio podrá solicitar un Crediflash hasta un monto máximo de \$ 3001 dólares hasta un monto máximo de \$ 8000 dólares
- **Plazo:** el plazo máximo será 42 meses de acuerdo a la capacidad del pago y su capacidad del monto solicitado.

- **Base:** el Crediflash no necesitara de encaje, si los socios son nuevos deberán depositar el valor del primer aporte vigente.
- **Tasa de Interés:** definida por el Consejo de Administración.
- **Garantía:** autorización del cobro del sueldo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., en el caso de cónyuges e hijos con dependencia económica es necesario la presencia de un garante socio activo de la cooperativa.
- **Forma de Pago:** las cuotas se les descontaran en el rol de pagos.

#### **Requisito del Deudor:**

- Fotocopias de la cédula de identidad y papeleta de votación del socio
- Fotocopias del formulario de autorización de cobro del sueldo.
- Rol de pagos actualizado y abalizado por la Dirección a la que pertenezca o por colecturía en el caso de docentes de colegios.
- Planilla de pago de servicios básicos por lo menos de dos meses atrás.
- Fotocopia del registro Único de Contribuyentes (RUC), patente comercial u otro documento que justifique ingresos adicionales.

#### **Proceso de Concesión:**

- Solicitud expresa del socio solicitante.
- Verificación de accesibilidad al crédito del socio por el Asistente de Crédito, Jefe de Crédito y/u Oficial de Capacitaciones y Cobranzas.
- Inspección y verificación de los datos consignados en la solicitud de crédito del deudor y garante por parte del oficial de capacitaciones y cobranzas.
- De las verificaciones positivas, el Asistente de Crédito, Jefe de Crédito y/u Oficial de Capacitaciones y Cobranzas, procede a emitir el reporte la central de riesgos, CONSEP y la calificación del Crédito.

- Presentación de la fila de créditos para la verificación y registros en el libro de Actas de la Comisión de Crédito.
- Elaboración y firma del pagaré.
- Calificación y liquidación en el sistema CONEXUS.
- Desembolso del crédito solicitado
- Archivo de la documentación.

### **Crédito Ordinario:**

- **Destino:** Arreglo de vivienda, adquisición de terrenos, compra de muebles y enseres de hogar, vehículo, gastos varios, consumo, etc.
- **Tiempo del Trámite:** se otorgara el crédito a partir de 15 días siempre y cuando cumpla con todos los requisitos.
- **Sujeto de Crédito:** Serán sujetos de crédito. Los servidores públicos del sistema Educativo de la Provincia de Chimborazo, cónyuges e hijos con dependencia económica; Jubilados del Sistema Educativo y los empleados de la Cooperativa bajo relación con dependencia con (instructivo especial).  
Los socios contratados hasta que se termine el contrato.
- **Monto:** el socio podrá solicitar el crédito ordinario desde un monto de \$ 8.001 dólares hasta un monto máximo de \$ 28.000 dólares.
- **Plazo:** el plazo máximo será hasta 54 meses de acuerdo a la capacidad del pago y su capacidad del monto solicitado.
- **Base:** será del 8 por 1.
- **Tasa de Interés:** definida por el Consejo de Administración.
- **Garantía:** dos garantías personales de socios activos con nombramiento.
- **Forma de Pago:** cuotas mensuales las mismas deberán ser descontadas mediante roles de pago. Los socios jubilados, los cónyuges y los hijos con dependencia económica podrán realizar sus pagos por ventanilla siempre y cuando demuestren capacidad económica.

**Requisito del Deudor y del Garante:**

- Copia de la cédula y papeleta de votación.
- Copia de la cédula y papeleta de votación de pago actualizado y abalizado por colecturía en el caso de profesores de colegios.
- Planilla de luz, agua o teléfono del lugar de residencia al menos de dos meses atrás.
- Copia de autorización del cobro de sueldo en la Cooperativa.
- Por lo menos uno de los garantes deberá tener vivienda propia.
- Copia del RUC, patente u otro documento que justifique ingresos adicionales.

**Proceso de Concesión:**

- Solicitud expresa del socio solicitante.
- Verificación de accesibilidad al crédito (Deudor y Garante) por el jefe del departamento de crédito.
- El Jefe de Crédito procederá a emitir el reporte de central de riesgos, CONSEP y la calificación del Crédito.
- Calificación y liquidación en el sistema CONEXUS.
- Desembolso del crédito solicitado
- Archivo de la documentación.
- Solicitud expresa del socio solicitante.
- Verificación de accesibilidad al crédito del socio por el Asistente de Crédito, Jefe de Crédito y/u Oficial de Capacitaciones y Cobranzas. Inspección y verificación de los datos consignados en la solicitud de crédito del deudor y garante por parte del oficial de capacitaciones y cobranzas.
- Presentación de la fila de créditos para la verificación y registros en el libro de Actas de la Comisión de Crédito.
- Elaboración y firma del pagaré. (Deudor, Garantes y Cónyuges)
- Calificación y liquidación en el sistema CONEXUS.

- Desembolso del crédito solicitado
- Archivo de la documentación

#### **2.3.1.2. Objetivos del Crédito de Consumo para los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.**

El crédito de consumo es un préstamo que se realiza a personas naturales que se compromete a devolverlo después de un cierto tiempo y en cómodas cuotas, lo que esto permite la satisfacción del socio que les facilitará para los siguientes aspectos que son importantes:

- Mejorar sus condiciones de Salud
- Adquisición de una Vivienda
- Superación en el Educación
- Compra de Vestimenta
- Adquisición de un Auto
- Pago de Deudas

#### **2.3.1.3. Aspectos que se toman en cuenta al solicitar un crédito de consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.**

Al momento de solicitar un crédito el socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., siempre tiene que acatar las normas con las que se manejan en la misma; teniendo presente que la comisión de crédito son quienes determinan los montos, plazos, formas de pago y tasas de interés, para otorgar un crédito el jefe de créditos los da de acuerdo a su roll de pagos.



**Monto:** “Depende del capital y del plazo involucrados en un préstamo o contrato directo.” (SOTO & ORTIZ, 2007, pág. 127)

**Tasa de Interés:** “Costo en términos porcentuales del dinero recibido en calidad de préstamo”. (LIRA BRICEÑO, 2009, pág. 145)

“**Tasa de Interés:** compensación que paga el prestario de fondos al prestamista; desde el punto de vista de prestario, el costo por tomar fondos en préstamo”. (LAWRENCE J, 2010, pág. 673)

**Plazo:** “Modalidad o tiempo en el que tenemos que devolver el crédito otorgado”. (ACHING GUZMÁN, 2010)

**Formas de Pago:** “Es un activo que los individuos utilizan para intercambiar por bienes y servicios y no para serlo consumido.” (KRUGMAN, 2007, pág. 323)

**Garantía:** “Derechos sobre bienes muebles e inmuebles o el patrimonio de empresas y personas que sirven para asegurar o proteger al acreedor de cualquier riesgo que ponga en peligro o impida el pago de las obligaciones a cargo del deudor”. (LIRA BRICEÑO, 2009, pág. 141)

“**Garantía** Opción a plazo relativamente largo para comprar acciones ordinarias a un precio de ejercicio especificado durante un periodo determinado”. (VAN HORNE & WACHOWICZ JR, 2010, pág. 696)

**Encaje:** Representa el porcentaje de los depósitos recibidos por una institución financiera, que por ley deben ser inmovilizados en las bóvedas del banco o del Banco Central de Reserva. (LIRA BRICEÑO, 2009, pág. 140)

**Requisitos:** “Contemplados por la normativa autonómica que deben cumplir las personas que soliciten el acceso a un servicio de carácter

público o concretado. Indicadores esenciales de los requisitos suele ser edad y nivel de dependencia” (DUQUE & MATEO, 2007, pág. 19)

#### **2.3.1.4. Importancia del crédito para la calidad de vida de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.**

Al referirnos a crédito puedo decir que es un préstamo que se realiza a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., el fin de esta solicitud es para ayudar a solventar algunas pagos pendientes que ellos tengan con terceras personas o a su vez realizan dicho préstamo para la adquisición de alguna cosa que necesiten pero que en ese momento no cuentan con el dinero suficiente para la compra.

En donde los socios se comprometen en pagar cada mes la cuota del crédito con sus intereses establecidos.

Tener acceso a un crédito y saberlo utilizar es muy importante en la vida diaria, aprender a usar esta herramienta sea mediante crédito o tarjeta de crédito ayuda a mejorar las condiciones de vida; ya que esta uso puede ser el camino para llegar a cumplir con sus expectativas o a su vez ayudaría en un momento de crisis o ante un imprevisto que se les presente en dicho momento.

Al hablar de crédito que se sepa administrar bien pueden llegar a ser realidad un sueño que parecía ser inalcanzable.

De la misma manera un crédito de consumo puede ser un amigo poderoso para el socio que no sepa dar el debido uso, es decir no tengan un plan de gastos de acuerdo con su realidad, o a su vez no mantengan un comportamiento adecuado para perseverar a su salud financiera.

## **LA IMPORTANCIA DEL ACCESO AL CRÉDITO DE CONSUMO**

El crédito permite acceder de una manera más rápida y segura adquirir un bien o servicio, lo que esto en muchas ocasiones se tardaría meses o años en la compra de un bien. Hoy en día no hay consumo importante sin crédito, esto es símbolo de desarrollo social y económico.

Puede ser una forma muy conveniente de realizar todo tipo de compras ya sean desde las simples hasta las cotidianas como pueden ser (alimentos, vestimenta, etc.), hasta las más grandes y especiales como pueden ser: casa o un auto, etc.

Aprender sobre el funcionamiento correcto del crédito mediante tarjeta de crédito, préstamo u orden de compra esto ayudaría reducir costos y evitar utilizar más crédito del adecuado. (Consumo Responsable)

## **UNIDAD IV**

### **2.4.1. HIPÓTESIS.**

Los Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores De Chimborazo” Ltda., incide en la calidad de vida de los beneficiarios durante el período 2014.

### **2.4.2. VARIABLES**

#### **2.4.2.1. VARIABLE INDEPENDIENTE**

Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.

#### **2.4.2.2. VARIABLE DEPENDIENTE**

Calidad de Vida de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.

### 2.4.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

| VARIABLE INDEPENDIENTE   | CONCEPTO   | CATEGORÍAS  | INDICADORES   | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS   |
|--|--|---|---|---|
| Los créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Educadores de Chimborazo" Ltda.       | Apoyo financiero otorgado a personas con el propósito de ayudarles a satisfacer sus necesidades. | Tipos de Créditos de Consumo<br><br>Oferta del Crédito de Consumo | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordinarios</li> <li>• Crediflash</li> <li>• Anticipos de Sueldo</li> <li>• Emergente</li> <li>• Monto</li> <li>• Plazo</li> <li>• Interés</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista</li> <li>• Observación</li> </ul> |
| VARIABLE DEPENDIENTE   | CONCEPTO   | CATEGORIAS  | INDICADORES   | TECNICAS E INSTRUMENTOS   |
| Calidad de Vida de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Educadores de Chimborazo" Ltda. | Ayuda al mejoramiento de vida de las personas de acuerdo a sus necesidades.                      | Necesidades<br><br>Calidad de Vida                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Educación</li> <li>• Vivienda</li> <li>• Salud</li> <li>• Alimentación</li> <li>• Vestido</li> <li>• Vehículos</li> <li>• Ingresos</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul>                          |
| <b>Elaborado por:</b> Andrea Coronel Albán.  |  |   |   |   |

## **CAPÍTULO III**

### **3. MARCO METODOLÓGICO**

En el presente trabajo se enfocará en una investigación documental de campo y descriptiva debido a que se basará en la obtención y análisis de datos de materiales impresos.

#### **3.1. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN**

Por los objetivos que se pretende alcanzar la presente investigación se caracteriza por ser documental, de campo y descriptiva.

##### **3.1.1. Es Documental**

Se recurrirán a documentos que servirán como guía para poder llegar al problema dentro de la Cooperativa y a su vez nos permitirá dar una solución.

##### **3.1.2. De Campo**

Se deberá indagar e identificar los diferentes procesos como realizan los créditos para otorgar a sus socios que evaluará y determinará si es correcto y beneficiará a los mismos.

##### **3.1.3. Es Descriptiva**

Una vez analizada y discutidos los resultados se podrá comprobar si los créditos de consumo incidieron ampliamente en la calidad de vida de los beneficiarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Educadores de

Chimborazo” Ltda., de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo durante el periodo 2014.

### 3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En este diseño se aplicará una investigación de campo y documental, ya que la observación será directa, que permitirá captar la realidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., para poder obtener información que me dirija al cumplimiento de los objetivos planteados, de esta manera facilite al desarrollo del proyecto de investigación.

### 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.3.1. Población:

La población involucrada en la presente investigación está constituida por el Gerente General, Jefe de Créditos y el total de los socios

**Cuadro Nº 1** Población

| ÁREA – POBLACIÓN  | COLABORADORES |
|---|---------------|
| Ingeniero César Oña Magister Gerente General  | 1             |
| Ingeniero Byron Araujo Jefe de Créditos   | 1             |
| <b>TOTAL</b>  | <b>2</b>      |
| <b>Fuente:</b> Gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.<br><b>Elaborado por:</b> Andrea Coronel Albán. |               |

| ÁREA- POBLACIÓN   | COLABORADORES |
|---|---------------|
| Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito<br>“Educadores de Chimborazo” Ltda.  | 3.310         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>3.310</b>  |
| <b>Fuente:</b> Gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.<br><b>Elaborado por:</b> Andrea Coronel Albán. |               |

### 3.3.2. Muestra:

Investigada la población da un total de tres mil trescientos diez; en vista de que la población es finita se procederá a obtener una muestra aplicando la siguiente fórmula.

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{e^2(N - 1) + \sigma^2 Z^2}$$

$$n = ?$$

$$N = 3310$$

$$\sigma = 0,5$$

$$Z = 1,96$$

$$e = 0,05$$

$$n = \frac{3310 * (0,5)^2 * (1,96)^2}{(0,05)^2 * (3310 - 1) + (0,5)^2 * (1,96)^2}$$

$$n = \frac{3310 (0.25)(3.8416)}{(0.0025)(3309) + (0.25) (3.8416)}$$

$$n = \frac{3.178,924}{9.2329}$$

$$n = 344.30$$

$$n = 344 \text{ unidades.}$$



**Dónde:**

**n** = el tamaño de la muestra.

**N** = tamaño de la población.

$\sigma$  = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

**Z** = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual).

**e** = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

### **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

En el presente trabajo investigativo se utilizaran las siguientes técnicas:

#### **3.4.1. Técnicas:**

**Encuesta:** a fin de recabar información sobre el problema a investigarse, se aplicarán un cuestionario de preguntas de forma directa a toda la población involucrada en el trabajo investigativo.

**Entrevista:** a fin de recabar información sobre el problema que se va investigar tiene por objeto recolectar datos para un documental.

**3.4.2. Instrumentos:**

- Cuestionario de Encuesta
- Cuestionario de Entrevista

**3.5. TÉCNICAS PROCEDIMIENTOS Y ANÁLISIS DE DATOS**

Para el análisis de los datos se utilizaran: cuadros y gráficos estadísticos de la información obtenida a través de las diferentes técnicas e instrumentos.

**3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Una vez que se aplicaron los instrumentos de investigación a los socios de la cooperativa, se obtuvo los siguientes resultados.

**3.7. PROCESAMIENTO ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA.**

### 3.7.1. CARTERA DE CRÉDITO POR VENCER

**Cuadro N° 2** Cartera de Crédito por Vencer

| <b>CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO DE LA CACECH</b>  |               |
|---|---------------|
| Cartera de créditos de consumo por vencer   | 16,275,330.57 |
| Cartera de créditos de consumo que no devenga interés   | 528,233.51    |
| Cartera de créditos de consumo vencida  | 115,053.57    |
| <b>FUENTE:</b> Departamento de Auditoria y Contabilidad de la CACECH<br><b>ELABORADO POR:</b> Andrea Coronel Albán. |               |

#### Fórmula:

Cartera de crédito por vencer

---

Cartera de crédito por vencer + Cartera de crédito que no devengada interés + Cartera de crédito vencida

$$\frac{16.275.330,57}{16.275.330,57 + 528.233,51 + 115.053,57}$$

$$\frac{16.275.330,57}{16.918.617,65}$$

$$0.96 = \mathbf{96\%}$$

Podemos ver los resultados obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., corresponde a un 96% se encuentra estable a lo que se refiere préstamos con los socios y no existe ningún inconveniente al momento de sus pagos; hay unos pequeños trámites que no se han podido arreglar por el momento con ciertos socios pero eso no impide que no pueda solventar a los socios cuando requieran de un préstamo.

### 3.7.2. CARTERA DE CRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERÉS

**Cuadro N° 3** Cartera de Crédito que no Devenga Interés

| <b>CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO DE LA CACECH</b>   |               |
|--|---------------|
| Cartera de créditos de consumo que no devenga interés  | 528,233.51    |
| Cartera de créditos de consumo por vencer  | 16,275,330.57 |
| Cartera de créditos de consumo vencida   | 115,053.57    |
| <b>FUENTE:</b> Departamento de Auditoria y Contabilidad de la CACECH<br><b>ELABORADO POR:</b> Andrea Coronel Albán |               |

#### Formula:

Cartera de Crédito no Devengada Interés

Cartera de crédito por vencer + Cartera de crédito que no devengada interés + Cartera de crédito vencida

$$\frac{528.233,51}{16.275.330,57 + 528.233,51 + 115.053,57}$$

$$\frac{528.233,51}{16.918.617,65}$$

$$0.03 = \mathbf{3\%}$$

Se puede observar que existe un 3% de cartera de crédito que no devenga interés lo que indica que no existe gran dificultad en lo que se refiere a cancelaciones de préstamos con sus socios hasta un cierto límite, pero pasado de la fecha crea conflictos ya que está perjudicando a la cooperativa.

### 3.7.3. CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA

**Cuadro N° 4** Cartera de Crédito Vencida

| <b>CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO DE LA CACECH</b>  |               |
|---|---------------|
| Cartera de créditos de consumo vencida  | 115,053.57    |
| Cartera de créditos de consumo por vencer   | 16,275,330.57 |
| Cartera de créditos de consumo que no devenga interés   | 528,233.51    |
| <b>FUENTE:</b> Departamento de Auditoria y Contabilidad de la CACECH<br><b>ELABORADO POR:</b> Andrea Coronel Albán. |               |

#### Fórmula:

$$\frac{\text{Cartera de crédito vencida} + \text{Cartera de crédito no devengada interés}}{\text{Cartera de crédito por vencer} + \text{Cartera de crédito que no devengada interés} + \text{Cartera de crédito vencida}}$$

$$\frac{115.053,57 + 528.233,51}{16.275.330,57 + 528.233,51 + 115.053,57} = \frac{643.287,08}{16.918.617,65}$$

$$0.04 = 4\%$$

Una vez analizada la cartera de crédito vencida nos dio un total del 4%, esta cartera es la que se encuentra vencida en su pago, lo que perjudica a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Educadores de Chimborazo" Ltda., ya que se tendrá que tomar otras resoluciones de acuerdo a los rubros establecidos anteriormente.

### 3.8. PROCESAMIENTO ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS SOBRE LA APLICACIÓN DE INDICADORES FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA.

#### 3.8.1. ÍNDICE DE RENTABILIDAD

**Cuadro Nº 5** Índice de Rentabilidad

| <b>ÍNDICE DE RENTABILIDAD</b>   |              |
|---|--------------|
| Ingresos  | 2,255,742.63 |
| Gastos  | 2,169,642.46 |
| <b>FUENTE:</b> Departamento de Auditoria y Contabilidad de la “CACECH”<br><b>ELABORADO POR:</b> Andrea Coronel Albán. |              |

#### Fórmula

$$\frac{\text{Ingresos}}{\text{Gastos}}$$

$$\frac{2.522.742,63}{2.169.642,46}$$

$$1.1627$$

El índice de rentabilidad nos indica si los resultados que muestra la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., si es aceptada a lo largo de su gestión y a lo largo de su trayectoria, tomando en cuenta que este índice mientras más alto sea es mejor para la cooperativa.

### 3.8.2. ÍNDICE DE LIQUIDEZ

**Cuadro N° 6** Índice de Liquidez

| <b>ÍNDICE DE LIQUIDEZ</b>   |               |
|---|---------------|
| Fondos Disponibles  | 3,424,077.91  |
| Total Obligaciones con el Público   | 15,472,828.44 |
| <b>FUENTE:</b> Departamento de Auditoria y Contabilidad de la "CACECH"<br><b>ELABORADO POR:</b> Andrea Coronel Albán. |               |

**Fórmula:**

$$\frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Total de obligaciones con el público}}$$

$$\frac{3.424.077,91}{15.472.828,44}$$

**0.22**

Estos resultados obtenidos mediante la aplicación de la fórmula, nos dan a entender que la institución está en la capacidad total para afrontar deudas con terceras personas, lo que significa que su buro es excelente ya que no está quedando mal al momento de afrontar pagos.

### 3.8.3 ÍNDICE DE RIESGO CREDITICIO

**Cuadro Nº 7** Índice de Riesgo Crediticio

| <b>ÍNDICE DE RIESGO CRÈDITICIO</b>  |               |
|---|---------------|
| Cartera de crédito de consumo vencida   | 115,053.57    |
| Cartera de crédito de consumo que no devenga interés  | 528,233.51    |
| Cartera Activa  | 16,639,851.09 |
| <b>FUENTE:</b> Departamento de Auditoria y Contabilidad de la "CACECH"<br><b>ELABORADO POR:</b> Andrea Coronel Albán. |               |

#### Fórmula:

$$\frac{\text{Cartera de crédito vencida} + \text{Cartera que no devenga interés}}{\text{Cartera activa}}$$

$$\frac{115.053,57 + 528.233,51}{16.639.851,09}$$

$$\frac{643.287,08}{16.639.851,09}$$

$$\frac{0,038}{16.639.851,09}$$

$$0,038 = \mathbf{0.4\%}$$

$$0,038 = \mathbf{0.4\%}$$

El riesgo crediticio se mide de acuerdo al volumen de la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Educadores de Chimborazo" Ltda., lo ideal sería que se mantenga en cero, al momento de hacer el análisis nos dio como resultado el 0.4% lo que significa que tiene un índice mínimo de morosidad el motivo de esto es porque los socios no cancelan a tiempo sus préstamos otorgados en la CACECH.



### 3.9. PROCESAMIENTO ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA.

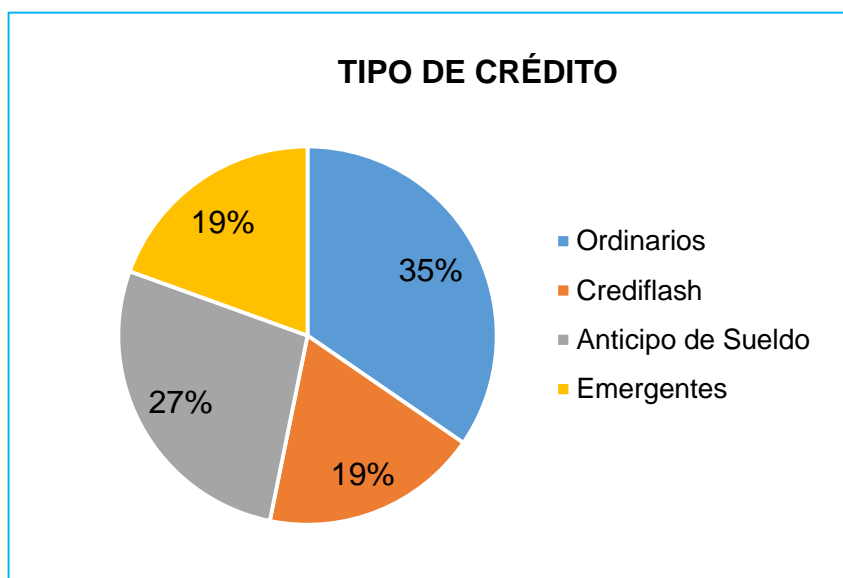
**PREGUNTA N-°01 ¿CUÁL ES EL TIPO DE CRÉDITO QUE MÁS SOLICITA?**

**Cuadro N° 8** Tipo de Crédito

| CATEGORÍA          | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------------|------------|-------------|
| Ordinarios         | 119        | 35%         |
| Crediflash         | 64         | 19%         |
| Anticipo de Sueldo | 94         | 27%         |
| Emergentes         | 67         | 19%         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>344</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los socios  
**Elaborado Por:** Andrea Coronel Albán

**Gráfico N° 2** Tipo de Crédito



**Fuente:** Cuadro N° 8  
**Elaborado Por:** Andrea Coronel Albán

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:** De acuerdo al gráfico N°2 correspondiente al Tipo de Crédito el 35 % de socios indican que el crédito más solicitado es el Ordinario, lo que significa que el socio le gusta endeudarse en grande, ahora la cooperativa debe tener dinero suficiente para otorgar el crédito solicitado, el 19% señala que pertenece a Crediflash, el 27% Anticipó de Sueldo y finalmente el 19 % de socios manifiestan que solicitan créditos Emergentes, ya que este tipo de crédito son de fácil acceso ante cualquier emergencia.

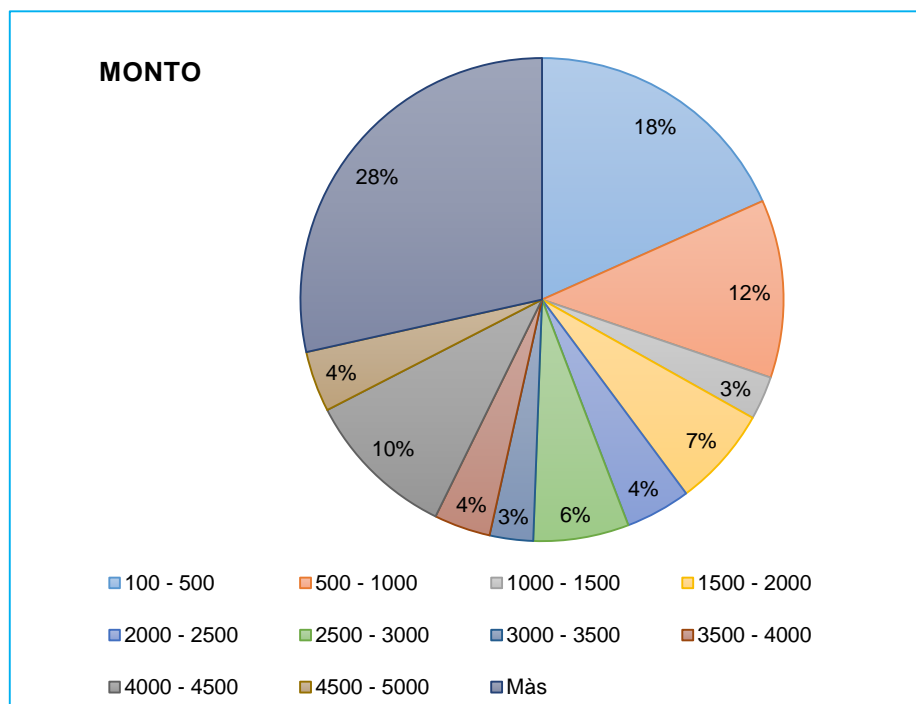
**PREGUNTA N-°02¿CUÁL FU EL MONTO DEL CRÉDITO DE CONSUMO QUÉ USTED RECIBIÓ DE LA CACECH?**

**Cuadro N° 9 Monto**

| CATEGORÍA    | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| 100 - 500    | 63         | 18%         |
| 500 - 1000   | 41         | 12%         |
| 1000 - 1500  | 10         | 3%          |
| 1500 - 2000  | 23         | 7%          |
| 2000 - 2500  | 15         | 4%          |
| 2500 - 3000  | 22         | 6%          |
| 3000 - 3500  | 10         | 3%          |
| 3500 - 4000  | 13         | 4%          |
| 4000 - 4500  | 35         | 10%         |
| 4500 - 5000  | 14         | 4%          |
| Más          | 98         | 28%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>344</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a los socios  
Elaborado Por: Andrea Coronel Albán.

**Gráfico N° 3 Monto**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:** De acuerdo al gráfico N°3 correspondiente a Monto el 18 % prefieren crédito de 100 - 500, el 12% prefieren el monto de 500 - 100, el 3% solicita créditos de 1000 - 1500, el 7% solicita 1500 - 2000, el 4% corresponde al monto de 2000-2500, el 6% prefiere el monto de 2500 - 3000, el 3% prefiere de 3000 - 3500, el 4% solicita 3500 - 4000, el 10% solicita el monto de 4000 - 4500, el 4% corresponde la monto de 4500 - 5000, el 28% corresponde a más nos da a entender que los socios necesitan montos altos para realizar sus inversiones. Por lo que la cooperativa necesita tener un capital considerable para que pueda brindar buenos servicios monetarios.

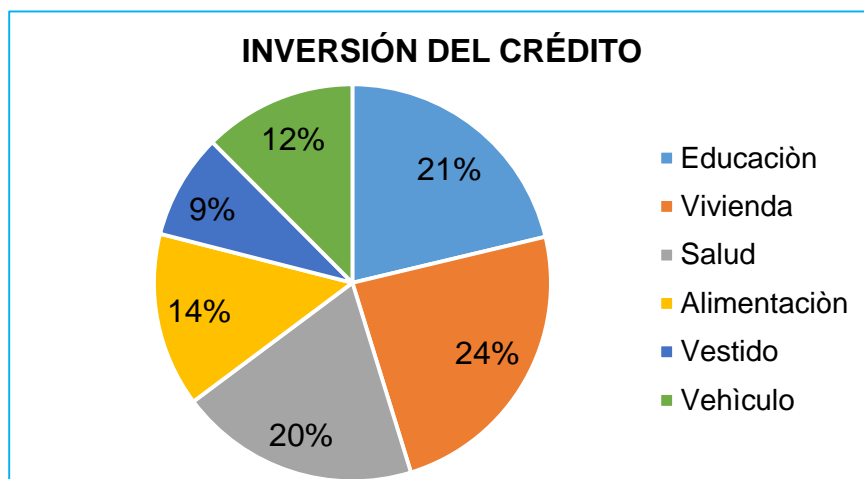
**PREGUNTA N-º03 ¿EL CRÉDITO DE CONSUMO QUE LA CACECH LE OTORGÓ FUE INVERTIDO EN?**

**Cuadro N° 10** Inversión del Crédito

| CATEGORÍA    | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Educación    | 87         | 21%         |
| Vivienda     | 98         | 24%         |
| Salud        | 80         | 20%         |
| Alimentación | 58         | 14%         |
| Vestido      | 35         | 9%          |
| Vehículo     | 51         | 12%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>409</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a los socios  
Elaborado Por: Andrea Coronel Albán.

**Gráfico N° 4** Inversión del Crédito



Fuente: Cuadro N°10  
Elaborado Por: Andrea Coronel.

**ANÁLISIS E INTERPETACIÓN DE RESULTADOS:** De acuerdo al gráfico N°4 correspondiente a Inversión del Crédito el 21 % de socios indican que prefieren invertir en educación, el 24% corresponde a vivienda, el 20% pertenece a salud, el 14% corresponde a lo que es alimentación, 9% ciertos socios invierten en vestido, el 12% significa que los socios prefieren invertir en su vehículo.

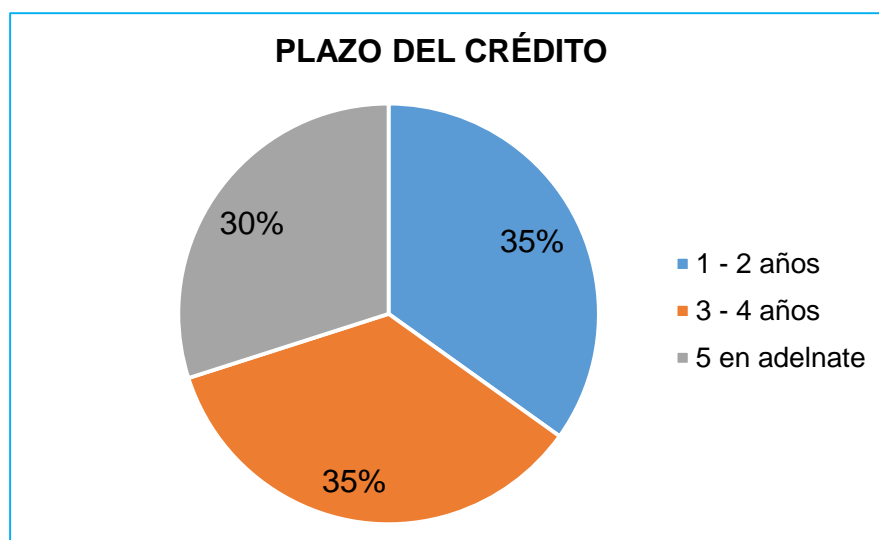
**PREGUNTA N-°04 ¿EL PLAZO PARA EL CUÁL USTED SOLICITÓ EL CRÉDITO DE CONSUMO FUE?**

**Cuadro N° 11** Plazo del Crédito

| CATEGORÍA     | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|---------------|------------|-------------|
| 1 - 2 años    | 120        | 35%         |
| 3 - 4 años    | 121        | 35%         |
| 5 en adelante | 103        | 30%         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>344</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a los socios  
Elaborado Por: Andrea Coronel Albán.

**Gráfico N° 5** Plazo del Crédito



Fuente: Cuadro N°11  
Elaborado Por: Andrea Coronel Albán.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:** De acuerdo al gráfico N°5 correspondiente a Plazo del Crédito, el 35% indican que prefieren endeudarse por 1 - 2 años, el 35% pertenece a 3 - 4 años dándonos a conocer que no quieren tener una deuda grande con la cooperativa y el 30% pertenece a 5 en adelante lo que da a conocer que los socios prefieren tener deudas grandes.

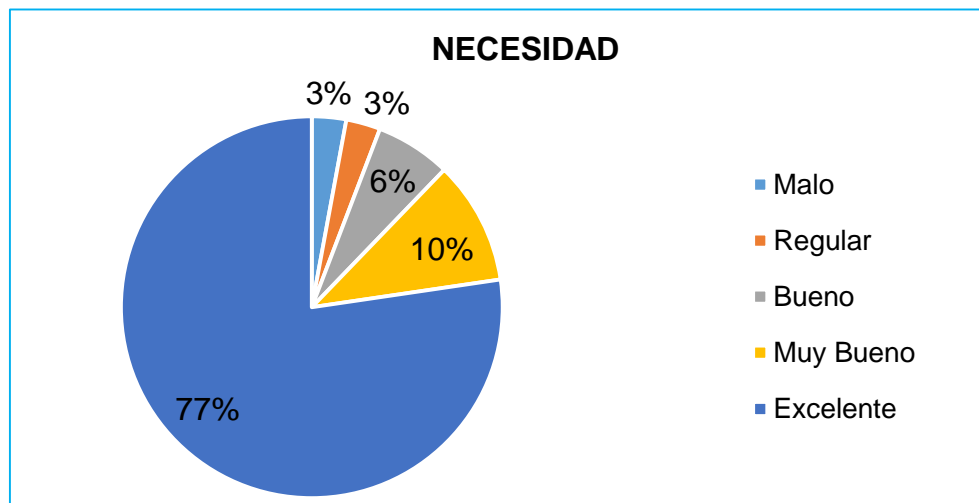
**PREGUNTA N-°05 ¿EN QUÉ MEDIDA LE AYUDÓ EL CRÉDITO A SATISFACER LA NECESIDAD REQUERIDA, EN UNA ESCALA DEL 1 AL 5 CONSIDERANDO QUE 1 ES MALO Y 5 EXCELENTE?**

**Cuadro N° 12 Necesidad**

| CATEGORÍA    | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Malo         | 10         | 3%          |
| Regular      | 10         | 3%          |
| Bueno        | 22         | 6%          |
| Muy Bueno    | 36         | 10%         |
| Excelente    | 266        | 77%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>344</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a los socios  
Elaborado Por: Andrea Coronel Albán.

**Gráfico N° 6 Necesidad**



Fuente: Cuadro N°12  
Elaborado Por: Andrea Coronel Albán

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:** De acuerdo al gráfico N°6 correspondiente a Necesidad el 3% de los socios dan a conocer que es malo y regular porque no ayudo a cubrir sus necesidad, el 6% dan a conocer que fue bueno, el 10% indica que fue muy bueno porque pudieron satisfacer su necesidad, el 77% indican que fue excelente al momento de cubrir su necesidad les sirvió de mucho el crédito solicitado.

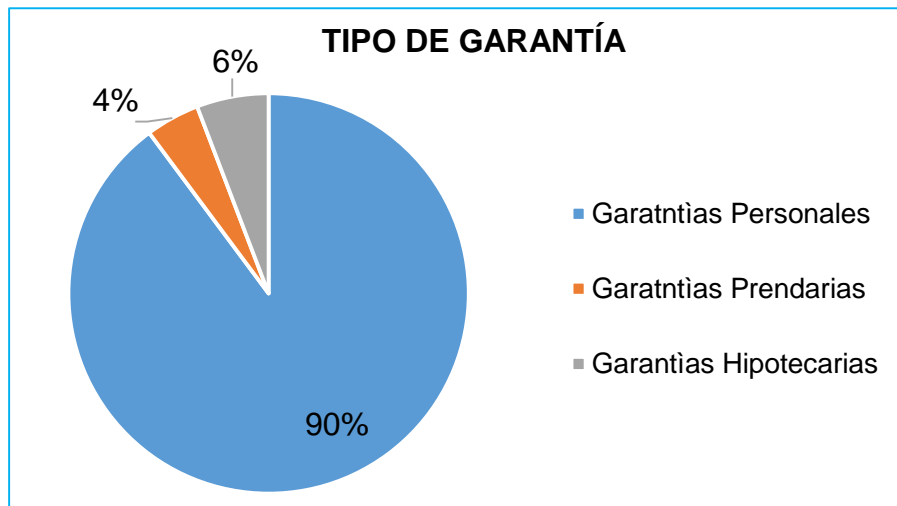
**PREGUNTA N-°06 ¿CON QUÉ TIPO DE GARANTÍA LE CONCEDIERON EL CRÉDITO?**

**Cuadro N° 13** Tipo de Garantía

| CATEGORÍA              | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|------------------------|------------|-------------|
| Garantías Personales   | 309        | 90%         |
| Garantías Prendarias   | 15         | 4%          |
| Garantías Hipotecarias | 20         | 6%          |
| <b>TOTAL</b>           | <b>344</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a los socios  
Elaborado Por: Andrea Coronel Albán

**Gráfico N° 7** Tipo de Garantía



Fuente: Cuadro N°13  
Elaborado Por: Andrea Coronel Albán.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:** De acuerdo al gráfico N°7 correspondiente a Tipo de Garantía, el 90% de los socios prefieren realizar garantías personales ya que les resulta fácil el único requisito es tener como garante a una persona que tenga nombramiento en la cooperativa, el 4% corresponde a garantías prendarias y finalmente el 6% corresponde a garantías hipotecarias lo que significa que ciertos socios no prefieren molestar a nadie y prefieren endeudarse por su propia cuenta sin molestar a otro socio.



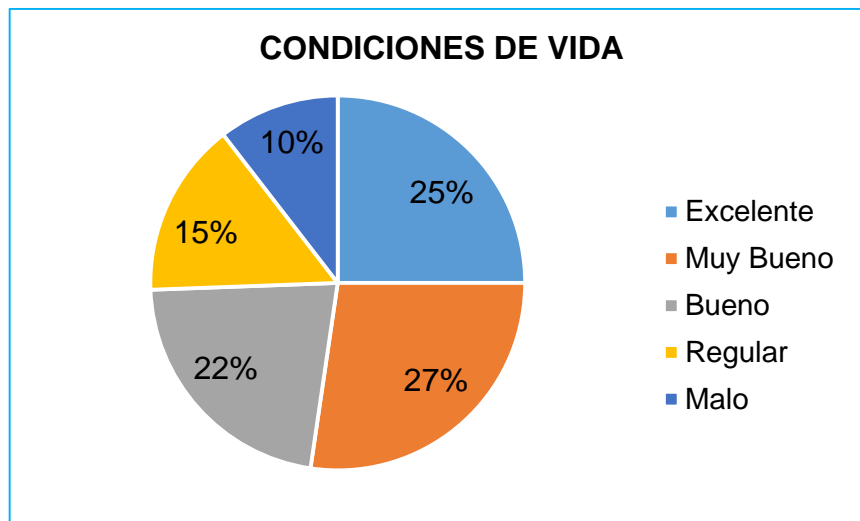
**PREGUNTA N-°07 ¿CREÉ USTED QUÉ LOS CRÉDITOS DE CONSUMO MEJORÓ LAS CONDICIONES DE VIDA?**

**Cuadro N° 14** Condiciones de Vida

| CATEGORÍA    | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Excelente    | 86         | 25%         |
| Muy Bueno    | 94         | 27%         |
| Bueno        | 76         | 22%         |
| Regular      | 52         | 15%         |
| Malo         | 36         | 10%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>344</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a los socios  
Elaborado Por: Andrea Coronel Albán.

**Gráfico N° 8** Condiciones de Vida



Fuente: Cuadro N°14  
Elaborado Por: Andrea Coronel Albán.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:** De acuerdo al gráfico N°8 correspondiente a Condiciones de Vida, el 25% indica que les fue excelente el crédito solicitado, sirvió de mucho para satisfacer sus necesidades, el 27% corresponde a muy bueno, el 22% de los socios indican que fue bueno el crédito solicitado, el 15% dan a conocer que es regular y el 10% corresponde a malo no fue de gran ayuda porque el monto solicitado no cubrió en la totalidad sus necesidades.

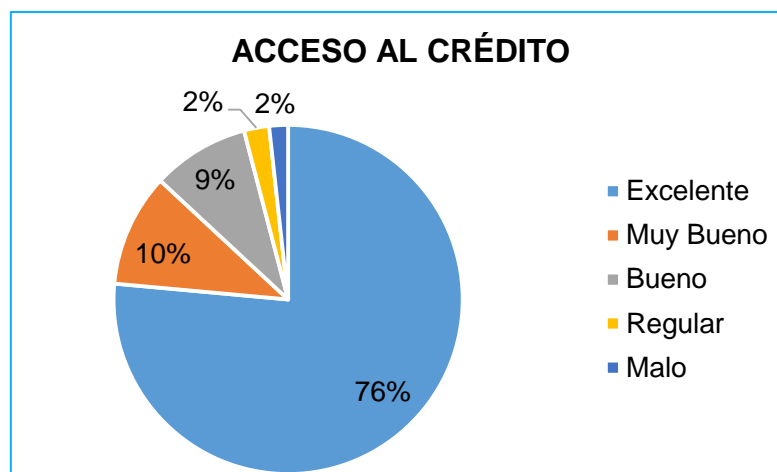
**PREGUNTA N-°08 ¿CÓMO CALIFICA EL ACCESO AL CRÉDITO EN LA CACECH (CONSIDERANDO QUE 1 ES EXCELENTE Y 5 MALO)?**

**Cuadro N° 15** Acceso al Crédito

| CATEGORÍA    | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Excelente    | 263        | 76%         |
| Muy Bueno    | 36         | 10%         |
| Bueno        | 31         | 9%          |
| Regular      | 8          | 2%          |
| Malo         | 6          | 2%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>344</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a los socios  
Elaborado Por: Andrea Coronel Albán.

**Gráfico N° 9** Acceso al Crédito



Fuente: Cuadro N°15  
Elaborado Por: Andrea Coronel Albán.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:** De acuerdo al gráfico N°9 correspondiente Acceso al Crédito, el 76% de los socios dieron a conocer que es excelente el proceso de acceso al crédito porque no tienen trabas y están de acuerdo en todo, el 10% da a conocer que acceder al crédito es bueno al momento de acceder a uno, el 9% indican que acceder al crédito es regular y finalmente el 2 % da a conocer que fue regular y malo para acceder a un crédito es muy difícil por las diferentes causa que mencionamos anteriormente como son: montos, plazos, tasa de interés y formas de pago.

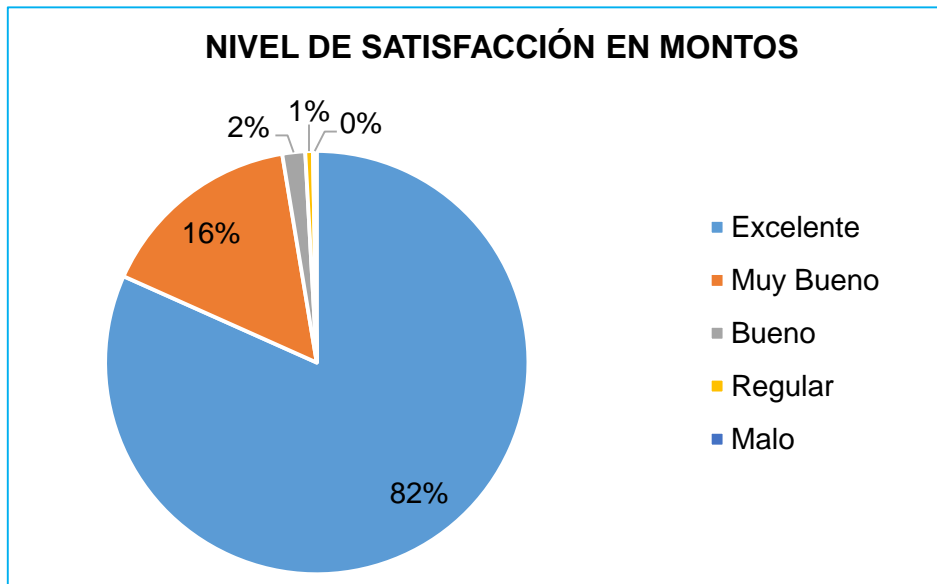
**PREGUNTA N-°09 ¿QUÉ GRADO DE SATISFACCIÓN HA OBTENIDO AL SOLICITAR UN CRÉDITO CONSIDERANDO QUE 1 ES EXCELENTE Y 5 MALO?**

**Cuadro N° 16** Nivel de Satisfacción Monto

| CATEGORÍA    | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Excelente    | 281        | 82%         |
| Muy Bueno    | 54         | 16%         |
| Bueno        | 6          | 2%          |
| Regular      | 2          | 1%          |
| Malo         | 1          | 0%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>344</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los socios  
**Elaborado Por:** Andrea Coronel Albán.

**Gráfico N° 10** Nivel de Satisfacción en Montos



**Fuente:** Cuadro N°16  
**Elaborado Por:** Andrea Coronel Albán.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:** De acuerdo al gráfico N°10 correspondiente a Nivel de Satisfacción en Montos, el 82% se interpreta los socios dan a conocer que es excelente porque el monto solicitado no es muy elevado, el 16% indican que es muy bueno ya que tienen que acogerse al monto que la cooperativa les facilita, el 2%, da a conocer que es bueno 1% señala que es regular que el monto que les desembolsaron no fue el solicitado y por ende no cubrió la inversión planificado y finalmente el 0% es malo es decir no hay inconveniente con la cooperativa al momento de solicitar un monto requerido por el socio.

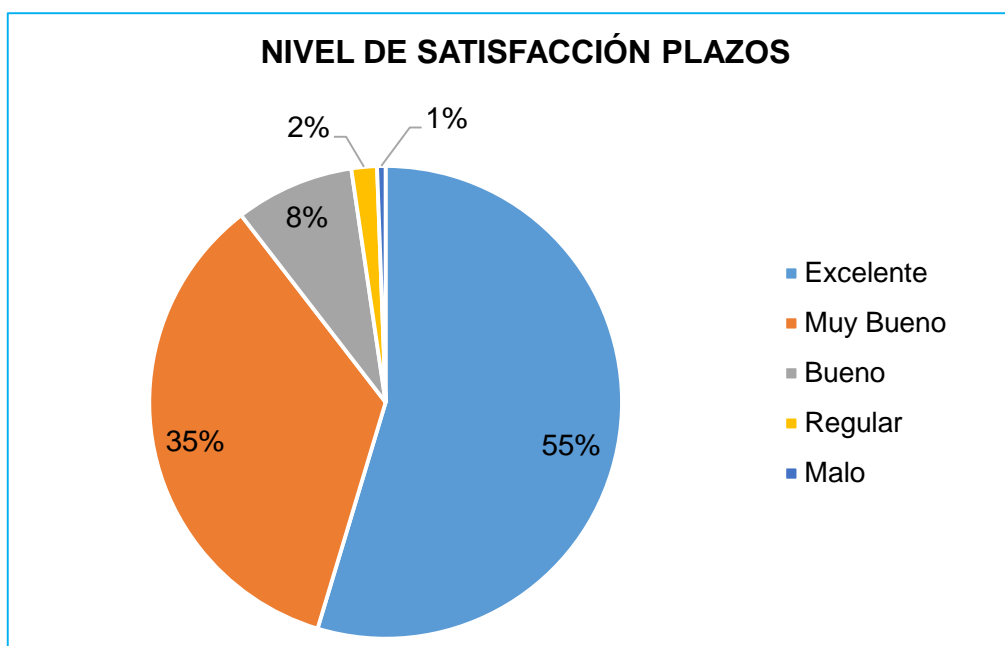
## PREGUNTA N° 9.1 NIVEL DE SATISFACCIÓN EN CUÁNTO A PLAZOS

**Cuadro N° 17** Nivel de Satisfacción Plazos

| CATEGORÍA    | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Excelente    | 188        | 55%         |
| Muy Bueno    | 120        | 35%         |
| Bueno        | 28         | 8%          |
| Regular      | 6          | 2%          |
| Malo         | 2          | 1%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>344</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a los socios  
Elaborado Por: Andrea Coronel Albán.

**Gráfico N° 11** Nivel de Plazos



Fuente: Cuadro N°17  
Elaborado Por: Andrea Coronel Albán.

**ANÁLISIS E INTERPRETCIÓN DE RESULTADOS:** De acuerdo al gráfico N°11 correspondiente a Nivel de Satisfacción Plazos, el 55% de los socios indican que es excelente el plazo que la cooperativa tiene al momento de solicitar un crédito, el 35% pertenece a muy bueno el plazo que ofrece la cooperativa, el 8% da a conocer que es bueno en cuanto se refiere a plazo, 2% dan a conocer que es regular y 1% dan a conocer que es malo el plazo que la Cooperativa otorga para cancelar los créditos porque es demasiado corto el tiempo que tienen para cancelar la deuda.

## PREGUNTA N° 9.2 NIVEL DE SATISFACCIÓN EN CUÁNTO A TASA DE INTERÉS

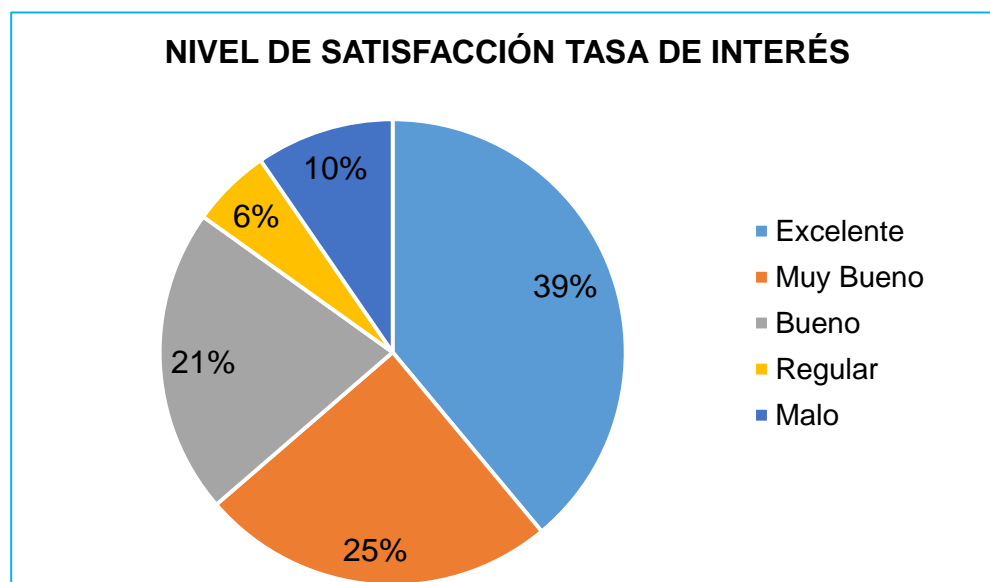
**Cuadro N° 18** Nivel de Satisfacción Tasa de Interés

| CATEGORÍA    | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Excelente    | 134        | 39%         |
| Muy Bueno    | 85         | 25%         |
| Bueno        | 73         | 21%         |
| Regular      | 19         | 6%          |
| Malo         | 33         | 10%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>344</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a los socios

Elaborado Por: Andrea Corone Albán.

**Gráfico N° 12** Nivel de Satisfacción Tasa de Interés



Fuente: Cuadro N°18

Elaborado Por: Andrea Coronel Albán.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:** De acuerdo al gráfico N°12 correspondiente a Nivel de Satisfacción Tasa de Interés, el 39% los socios indican que es excelente el interés de la cooperativa están dispuestos a cancelar las cuotas del crédito a esa tasa, el 25% corresponde a que es muy bueno el interés, el 21% es bueno, el 6% da a conocer que es regular y el 10% señalan que es malo las tasas de interés es muy elevado la tarifa pero consideran que peor sería el caso de que no les otorgaran un crédito ya que es una oportunidad para crecer.



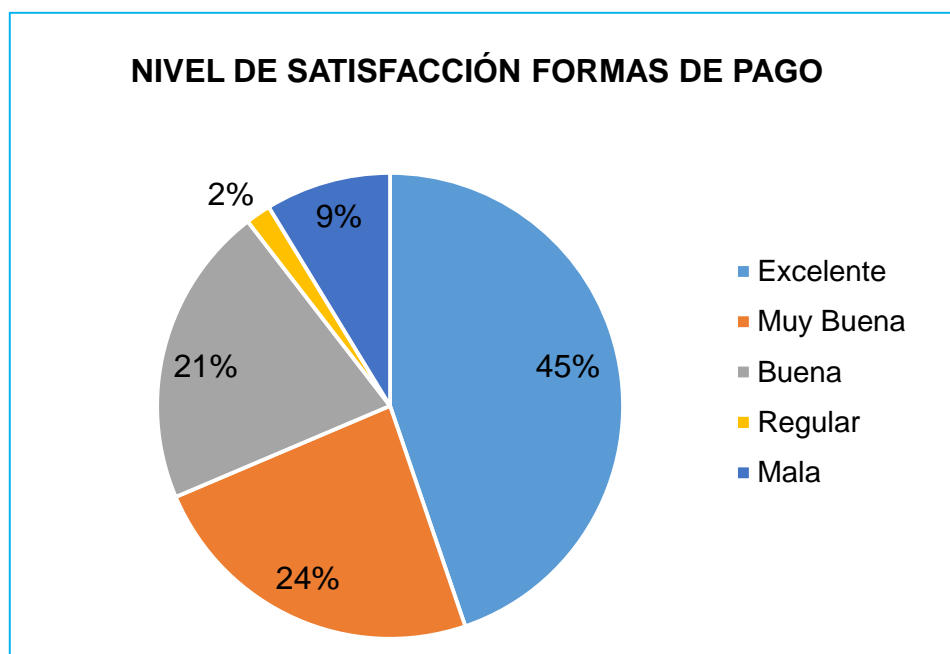
## PREGUNTA N° 9.3 NIVEL DE SATISFACCIÓN EN CUÁNTO A FORMAS DE PAGO

**Cuadro N° 19** Nivel de Satisfacción Formas de Pago

| CATEGORÍA    | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Excelente    | 154        | 45%         |
| Muy Buena    | 82         | 24%         |
| Buena        | 72         | 21%         |
| Regular      | 6          | 2%          |
| Mala         | 30         | 9%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>344</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a los socios  
Elaborado Por: Andrea Coronel Albán.

**Gráfico N° 13** Nivel de Satisfacción Formas de Pago



Fuente: Cuadro N°19  
Elaborado Por: Andrea Coronel Albán.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:** De acuerdo al gráfico N°13 correspondiente a Nivel de Satisfacción Formas de Pago, el 45% de los socios dan a conocer que es excelente las formas de pago que la Cooperativa les facilita para que puedan cancelar y evitar algún inconveniente, el 24% dan a conocer que es muy bueno, el 21% indican que es bueno sus formas de pago, el 2% dan a conocer que es regular y el 9% nos dan a conocer que es malo las formas de pago que les ofrece porque les resulta muy duro recaudar cantidades altas.

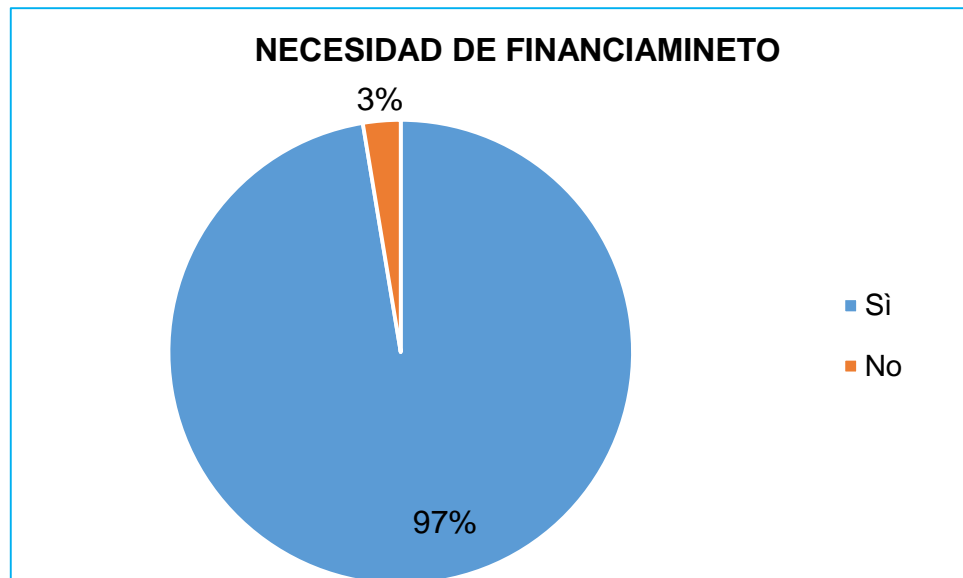
**PREGUNTA N-°10 ¿HA NECESITADO FINANCIAMIENTO PARA PODER SOLVENTAR SUS NECESIDADES?**

**Cuadro N° 20** Necesidad de Financiamiento

| CATEGORÍA    | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Sí           | 335        | 97%         |
| No           | 9          | 3%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>344</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los socios  
**Elaborado Por:** Andrea Coronel Albán.

**Gráfico N° 14** Necesidad de Financiamiento



**Fuente:** Cuadro N° 21  
**Elaborado Por:** Andrea Coronel Albán.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:** De acuerdo al gráfico N°14 correspondiente a Necesidad de Financiamiento, el 97% de los socios indican que si necesitan de un financiamiento que la Cooperativa les otorga para poder cubrir con sus necesidades pendientes, el 3% indican que no necesitan de un financiamiento porque saben cómo administrar sus finanzas.

### 3.10. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

**Cuadro N° 21** Comprobación de la Hipótesis Analítica

| <b>ENCUESTA</b>   |                      | ¿El crédito de consumo que la CACECH le otorgó fue invertido en? | Nivel de satisfacción Plazos.<br>Plazos del Crédito | Nivel de satisfacción Montos. | Nivel de satisfacción Tasa de interés |
|---|----------------------|--|---|-------------------------------|---------------------------------------|
| <b>CALIDAD DE VIDA</b>  | <b>Nivel de vida</b> | 23% (vehículo, vestido)  | 1% Malo<br>Plazo de Crédito<br>30% 5 en adelante.   | 0% Malo                       | 10% Malo                              |
|   | <b>Alimentación</b>  | 14 %   | 2% Regular<br>Plazo de Crédito<br>35% 3 - 4 años    | 1% Regular                    | 6% Regular                            |
|   | <b>Salud</b>         | 20%  | 8% Bueno<br>Plazo de Crédito<br>35% 3 - 4 años      | 2% Bueno                      | 21% Bueno                             |
|   | <b>Vivienda</b>      | 24%  | 35% Muy Bueno<br>Plazo de Crédito<br>35% 1 - 2 años | 16% Muy Bueno                 | 25% Muy Bueno<br>Bueno                |
|   | <b>Educación</b>     | 21%  | 55% Excelente<br>Plazo de Crédito<br>35% 1 - 2 años | 82% Excelente                 | 39% Excelente                         |
| <b>CACECH</b>   |                      | <b>Tipo de Crédito</b>   | <b>Plazo</b>  | <b>Monto</b>                  | <b>Interés</b>                        |
|   |                      | Ordinario  | 54 meses  | 8.001 – 28.000                | 14%                                   |
| <b>CRÉDITOS DE CONSUMO</b>  |                      |  |   |                               |                                       |
| <p><b>Fuente:</b> Cuestionario aplicado a los socios<br/> <b>Elaborado Por:</b> Andrea Coronel Albán.</p> |                      |  |   |                               |                                       |

Los Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., **SI** incidirá en la calidad de vida de los beneficiarios durante el periodo 2014.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1. CONCLUSIONES**

- Los créditos de consumo respondieron de una manera satisfactoria de acuerdo al crédito otorgado a los socios de la cooperativa pudieron cubrir sus necesidades pendientes.
- De acuerdo a la metodología se llegó a conocer el proceso de los créditos de consumo definiciones, aspectos relevantes, ventajas desventajas, controles, políticas, reglamentos y procedimientos que regulan este tipo de actividad y las cuales son aplicables a la entidad del Sistema Financiero.
- Los créditos de consumo obtuvieron un crecimiento del 97% lo que demuestra que la gran parte de los socios utilizan créditos para cubrir sus necesidades de consumo personal en educación, vivienda, salud, alimentación, vestido y vehículo.

#### 4.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda mantener los procesos y mejorar de manera continua para que se mantenga el posicionamiento de manera local.
- Una importante recomendación que se debe conocer es que la institución financiera que otorgan créditos de consumo deberán estar siempre revisadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) para cooperativas.
- Se debe realizar una verdadera concientización de la cultura sobre el ahorro para que no exista tanto endeudamiento en la población lo que genera un sobreendeudamiento y acarrea a un nivel de pobreza muy alto.

## CAPÍTULO V

### 5. PROPUESTA

**METODOLOGÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA MATRÍZ FODA (FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES, AMENAZAS) DE ACUERDO A LOS PROCESOS DE OTORGAMIENTO DE CRÈDITOS DE CONSUMO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO “EDUCADORES DE CHIMBORAZO” LTDA.**

**OBJETIVO:** Diseñar la metodología para la elaboración de la Matriz FODA de manera que se pueda construir estrategias de intervención para el incremento de la productividad institucional.

**JUSTIFICACIÓN:** El propósito fundamental de este análisis es proporcionar un panorama completo a la gerencia de la cooperativa:

- qué es lo que está ocurriendo en el entorno de la organización
- si la cooperativa tiene los recursos necesarios para actuar ante las oportunidades y desafíos que ofrece el entorno.

El resultado de este análisis deben ser un conjunto de estrategias que debe implementar la organización para poder cumplir con sus objetivos.

**5.1. MATRIZ FODA:** “Una de las aplicaciones del análisis FODA es la de determinar los factores que pueden favorecer (Fortalezas. Oportunidades, Amenazas y Debilidades) el logro de los objetivos establecidos con anterioridad para la empresa.”



### 5.1.1. Estructura de los componente de la matriz FODA

**Cuadro N° 22** Componentes del Análisis FODA

| <b>COMPONENTES DEL ANÁLISIS FODA</b>             |   |
|--|---|
| Factores que favorecen el logro de los objetivos | Factores que obstaculizan el logro de los objetivos |
| FORTALEZAS ←                                     | → DEBILIDADES                                       |
| OPORTUNIDADES ←                                  | → AMENZAS   |
| Fuente: Libro Plan de Negocio Díaz de Santo.     |   |

### 5.1.2. Factores que permite conocer el análisis FODA

El análisis FODA, en consecuencia, permite:

- Determinar las verdaderas posibilidades que tiene la empresa para alcanzar los objetivos que se había establecido inicialmente.
- Concienciar al dueño de la empresa sobre la dimensión de los obstáculos que debería afrontar.
- Permitir explotar más eficazmente los factores positivos y neutralizar o eliminar el efecto de los factores negativos.

Como es lógico, es posible que al finalizar el análisis FODA, sea necesario revisar y ajustar los objetivos iniciales.

## 5.2. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

**FORTALEZAS:** Se denomina fortalezas o “puntos fuertes” aquellas características propias de la empresa que le faciliten o favorecen el logro de los objetivos.

**OPORTUNIDADES:** Se denomina oportunidades aquellas situaciones que se presentan en el entorno de la empresa y que podrían favorecer el logro de los objetivos.

**DEBILIDADES:** Se denomina debilidades o “puntos débiles” aquellas características propias de la empresa que constituyen obstáculos internos al logro de los objetivos.

**AMENAZAS:** Se denomina amenazas aquellas situaciones que se presentan en el entorno de la empresa y que podrían afectar negativamente las posibilidades del logro de los objetivos.

Si reagrupamos esos conceptos desde la óptica de la empresa, sea como hemos visto, dos de ellos son internos: FORTALEZAS Y DEBILIDADES, mientras que los otros dos son elementos externos de la empresa: OPORTUNIDADES Y AMENAZAS. (DÍAZ DE , págs. 157,158,159)

### **5.3. ASPECTOS GENERALES**

La aplicación de un modelo de evaluación de procesos para el otorgamiento de los créditos de consumo adaptados a las necesidades actuales de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., apoyará al manejo eficiente y eficaz de los recursos, además ayudara a identificar y corregir las falencias dentro de los procesos internos de la institución, de tal manera que se vea reflejado en la prestación de servicios financieros de calidad para sus socios.

Un factor muy importante dentro de este nuevo proceso será el Asistente de Crédito y el jefe de créditos y/u Oficial de Capacitaciones y Cobranzas, tomando en cuenta que el factor humano debe estar sujeto a cambios radicales que les permite ser competitivos en la actualidad utilizando la capacitación como herramienta de intelectual y profesional.

EL Sistema Financiero en la actualidad exige de profesionales idóneos y capaces de adaptarse y desenvolverse en entornos cambiantes y competitivos que demanda al mercado globalizado en la actualidad, tomando como referencia cumplir metas establecidas por la institución trabajar en equipos multifuncionales.

#### **5.4. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS PARA EL OTORGAMIENTO DE LOS CRÉDITOS DE CONSUMO.**

Para efectos de la evaluación y para tener pautas para la documentación se describe a continuación el proceso de otorgamiento de créditos de consumo de la CACECH.




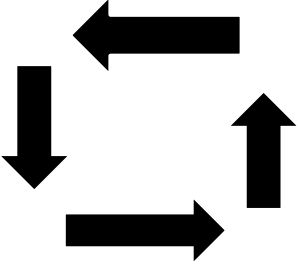
- **Solicitud de Información:** El socio asiste a la Cooperativa para solicitar información sobre los tipos de crédito, condiciones del crédito y documentos requeridos. En ese momento se le suministra la solicitud de crédito para que esta sea diligenciada.
- **Recepción de la Información:** El socio asiste al departamento del Jefe de créditos de la Cooperativa para entregar los documentos requeridos incluyendo la solicitud del crédito firmada en la cual se especifica el tipo de crédito y el monto solicitado.
- **Revisión de Información:** El jefe de créditos revisa la información si se encuentra completa, en ese momento archiva toda la documentación en una carpeta.
- **Estudio Crediticio:** El jefe de créditos verifica la información y la solicitud de crédito y el cumplimiento de políticas, ingresos, egresos, aportes y la capacidad de pago de acuerdo a su rol de pagos para otorgar el crédito.

- **Consejo de Administración:** El propósito es la toma de decisiones sobre las solicitudes de crédito cuyo monto supere los \$ 8.001 hasta un monto máximo de \$ 28.000 dólares. Para cada solicitud se realizara la revisión de documentos, las políticas de la institución y su capacidad de pago.
- **Comunicación de la Decisión:** Una vez el Consejo de Administración toma la decisión se le comunica al socio, y se programa una cita para el proceso de firma.
- **Desembolso:** El jefe de créditos radica la solicitud aprobada a una cajera de la Cooperativa para efectuar el desembolso e inicio del proceso de pago mensual.

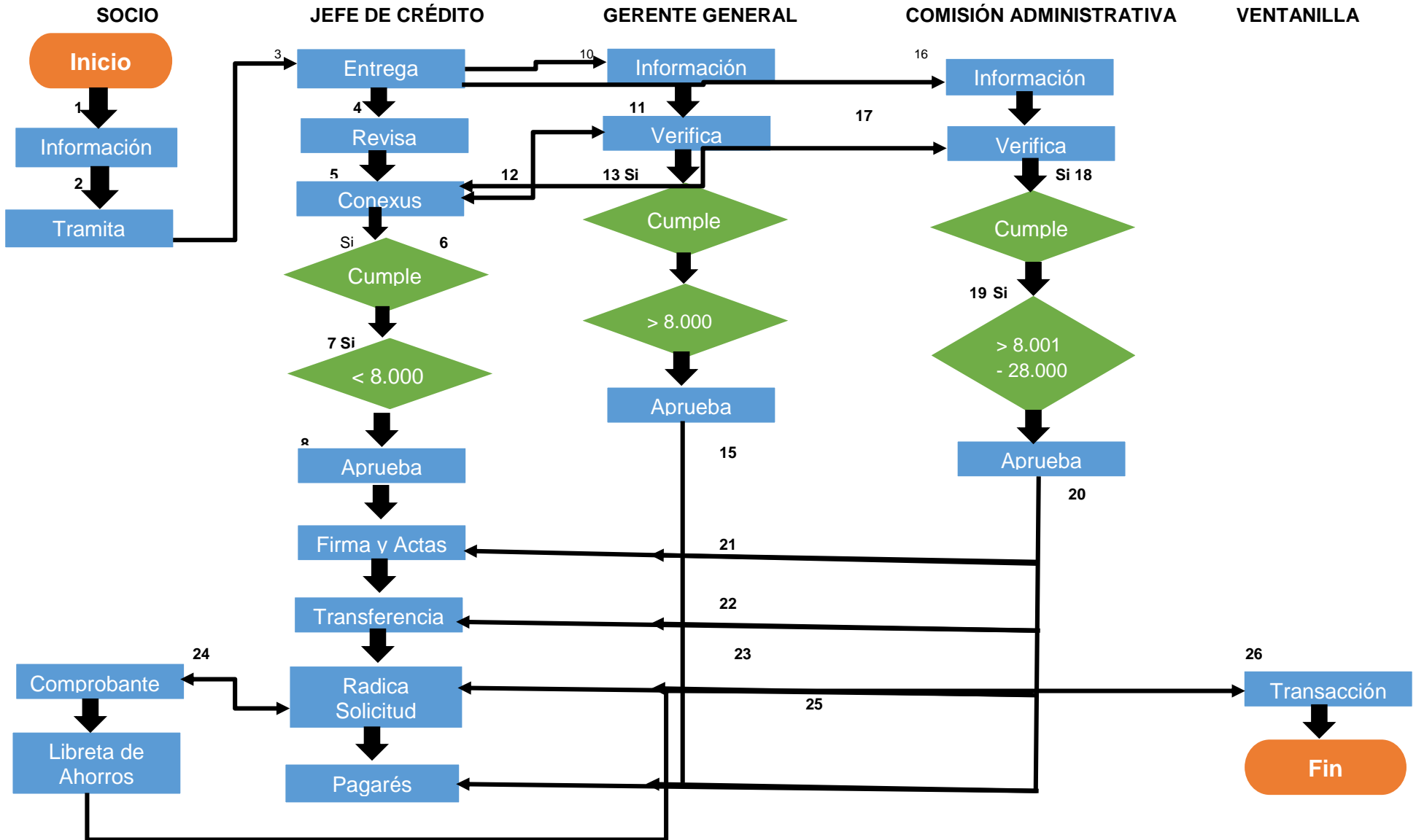
Lo anterior constituye un esquema para la documentación del proceso de otorgamiento crediticio, a su vez es indispensable para conocer las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades para que la gestión crediticia sea más eficiente.

### 5.4.1. Simbología del Flujograma

Gráfico Nº 15 Simbología del Flujograma

| SÍMBOLO   | DESCRIPCIÓN   |
|---|---|
|    | <b>Inicio / Fin:</b> Determina el inicio y el fin de los algoritmos                   |
|    | <b>Proceso:</b> Representan las operaciones que se efectúan, para tener el resultado. |
|   | <b>Decisión:</b> Representa las operaciones de tipo lógico que contenga el algoritmo  |
|  | <b>Líneas de Flujo:</b> Indican la secuencia de las operaciones del diagrama          |
| Elaborado por: Andrea Coronel Albán   |   |

**Flujograma Nº 1** Evaluación Proceso de Otorgamiento Créditos de Consumo CACECH



Fuente: Departamento de Créditos de la CACECH  
 Realizado por: Andrea Coronel Albán

### 5.4.2. Análisis FODA

**Cuadro N° 23** Análisis FODA

| <b>FORTALEZAS</b> (Puntos fuertes de la Cooperativa)  | <b>DEBILIDADES</b> (puntos débiles de la cooperativa.)  |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de información socio.</li> <li>• Conocimiento de procesos.</li> <li>• Personal joven y capacitado.</li> <li>• Utilización de programa para otorgar los créditos.</li> <li>• Conformación comité de crédito.</li> <li>• Firma de pagarés.</li> <li>• Trámite de fondos.</li> <li>• Archivo de documentos.</li> <li>• Mejoramiento continuo en el sistema.</li> <li>• Convenios con la dirección de educación.</li> </ul>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concentración de ingresos en una sola rama (créditos de consumo).</li> <li>• Falta de seguimiento al socio.</li> <li>• Poco espacio físico.</li> <li>• Falta de personal en el departamento de créditos.</li> <li>• Falta de conocimiento de los servicios adicionales por parte de los socios.</li> </ul> |
| <b>OPORTUNIDADES</b> (Entorno empresa positivo)   | <b>AMENAZAS</b> (entorno empresa negativamente)   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajas tasas de interés y plazos adecuados.</li> <li>• Facilidad para acceder a los créditos.</li> <li>• Facilidad de pagos.</li> <li>• Nicho de Mercado definido (Magisterio de Chimborazo).</li> <li>• Reducción del número de competidores.</li> <li>• A diferencia de otras instituciones la cooperativa cuenta con un mercado identificado brindando beneficios personalizados dirigidos a sus socios.</li> <li>• Ampliación y Crecimiento.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regionalismo – Migración.</li> <li>• Resistencia al cambio.</li> <li>• Falta de cultura de prevención.</li> <li>• Falta de confianza en el sistema.</li> <li>• Inestabilidad Social y Económica.</li> <li>• Alto índice de Profesores a Jubilarse.</li> </ul>  |
| <p><b>Fuente:</b> Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Educadores de Chimborazo" Ltda.<br/> <b>Elaborado Por:</b> Andrea Coronel Albán.</p>  |   |

### 5.4.3. Análisis Interno

Los elementos a considerar para el análisis interno a partir de la información se detallan a continuación.

1= Debilidad principal

2= Debilidad menor

3= Fortaleza menor

4= Fortaleza principal

**Ponderación:** Calificación que se da, sabiendo que 1 es mínimo y 5 máximo.



**Cuadro Nº 24** Análisis Interno

| <b>Nº</b>   | <b>FACTORES INTERNOS CLAVES</b>                                  | <b>PONDER</b> | <b>CLASIF.</b> | <b>RESULT. PONDERA.</b> |
|---|--|---------------|----------------|-------------------------|
| <b>FORTALEZAS</b>   |  |               |                |                         |
| 1   | Personal joven y capacitado                                      | 0,05          | 4              | 0,20                    |
| 2   | Conocimiento de información socio                                | 0,05          | 4              | 0,20                    |
| 3   | Conocimiento de procesos   | 0,05          | 4              | 0,20                    |
| 4   | Utilización del programa para otorgamiento de créditos.          | 0,05          | 4              | 0,20                    |
| 5   | Conformación Comité de Créditos.                                 | 0,05          | 4              | 0,20                    |
| 6   | Archivo de documentos  | 0,05          | 4              | 0,20                    |
| 7   | Trámite de Fondos.   | 0,05          | 4              | 0,20                    |
| 8   | Firma Pagarés.   | 0,05          | 4              | 0,20                    |
| <b>AMENAZAS</b>   |  |               |                |                         |
| 9   | Concentración de ingresos en una sola rama (Créditos de Consumo) | 0,05          | 1              | 0,05                    |
| 10  | Falta de seguimiento al socio                                    | 0,05          | 1              | 0,05                    |
| 11  | Falta de personal en el departamento de créditos.                | 0,05          | 2              | 0,10                    |
| <b>TOTAL</b>  |  | <b>1,00</b>   |                | <b>1,8</b>              |
| <b>Fuente:</b> Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Educadores de Chimborazo" Ltda.<br><b>Elaborado Por:</b> Andrea Coronel Albán. |  |               |                |                         |

#### **5.4.4. Análisis Externo**

Los elementos a considerar para el análisis externo a partir de la información se detallan a continuación.

1= Amenaza importante

2= Amenaza menor

3= Oportunidad menor

4= Oportunidad importante

**Ponderación:** Calificación que se da, sabiendo que 1 es mínimo y 5 máximo.

**Cuadro Nº 25** Análisis Externo

| <b>Nº</b>  | <b>FACTORES INTERNOS CLAVES</b>                    | <b>PONDER</b> | <b>CLASIF.</b> | <b>RESULT. PONDERA.</b> |
|--|--|---------------|----------------|-------------------------|
| <b>OPORTUNIDADES</b>   |  |               |                |                         |
| 1  | Bajas tasas de interés y plazos adecuados          | 0,05          | 3              | 0,15                    |
| 2  | Facilidad para acceder a los Créditos              | 0,05          | 4              | 0,20                    |
| 3  | Facilidades de Pagos                               | 0,05          | 4              | 0,20                    |
| 5  | Ampliación y crecimiento                           | 0,05          | 4              | 0,20                    |
| 6  | Nicho de mercado definido Magisterio de Chimborazo | 0,05          | 4              | 0,20                    |
| <b>AMENAZAS</b>  |  |               |                |                         |
| 7  | Regionalismo – Migración                           | 0,05          | 1              | 0,05                    |
| 8  | Falta de confianza en el sistema                   | 0,05          | 1              | 0,05                    |
| 9  | Resistencia al cambio                              | 0,05          | 1              | 0,05                    |
| 10   | Inestabilidad Social y Económica                   | 0,05          | 1              | 0,05                    |
| 11   | Alto índice de Profesores a Jubilarse              | 0,05          | 1              | 0,05                    |
| <b>TOTAL</b>   |  | <b>1,00</b>   |                | <b>1,2</b>              |
| <b>Fuente:</b> Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Educadores de Chimborazo" Ltda. |  |               |                |                         |
| <b>Elaborado Por:</b> Andrea Coronel Albán.  |  |               |                |                         |

#### 5.4.5. Estrategias a partir de la Matriz FODA

**Cuadro N° 26** Matriz FODA

|   |   |   |
|---|---|---|
|   | <p><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal joven y capacitado</li> <li>• Conocimiento de información socios.</li> <li>• Conocimiento de procesos.</li> <li>• Confirmación de comité de crédito</li> <li>• Transferencia de fondos.</li> </ul>       | <p><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concentración de ingresos en una sola rama (créditos de consumo).</li> <li>• Falta de seguimiento al socio.</li> <li>• Falta de personal en el departamento de créditos.</li> <li>• Existe morosidad por parte de los socios.</li> </ul> |
| <p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajas tasas de interés y plazos adecuados.</li> <li>• Facilidad para acceder a los créditos.</li> <li>• Facilidad de pagos.</li> </ul> | <p><b>ESTRATEGIAS (FO)</b><br/>(Maxi – Maxi)<br/>Anotar las fuerzas para aprovechar las oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectividad de los créditos.</li> <li>• Los documentos de crédito son firmados en la CACECH lo que permite asesorarle</li> </ul> | <p><b>ESTRATEGIAS (DO)</b><br/>(Mini - Maxi)<br/>Superar las debilidades aprovechando las oportunidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar clima laboral adecuado.</li> <li>• Desarrollo de nuevas tecnologías ayuden a mejorar el proceso de otorgamiento de</li> </ul>                 |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <p>en cualquier duda que tenga.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A través de la capacitaciones continuas en la CACECH ayuda a mejorar los procesos.</li> </ul>   | <p>créditos y a reducir la morosidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Difundir material informativo y de publicidad.</li> </ul>  |
| <p><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resistencia social al cambio.</li> <li>• Falta de confianza en el sistema.</li> <li>• Regionalismo – Migración.</li> </ul> | <p><b>ESTRATEGIAS (FA)</b><br/>(Maxi – Mini)<br/>Usar las fuerzas para evitar las amenazas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La buena imagen que proyecta la CACECH genera confianza a los socios.</li> <li>• Aumentar la eficiencia de la gestión laboral en la satisfacción del asociado.</li> </ul> | <p><b>ESTRATEGIAS (DA)</b><br/>(Mini – Mini)<br/>Reducir las debilidades y evitar las amenazas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar una cultura de atención al cliente.</li> <li>• Mejoramiento de procesos permitirá reducir la morosidad.</li> </ul> |
| <p><b>Fuente:</b> Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda.<br/><b>Elaborado Por:</b> Andrea Coronel Albán.</p>                      |  |   |

#### 5.4.6. Cronograma de procesos de otorgamiento de créditos

##### PASOS PARA CONSTRUIR UN CRONOGRAMA

- **Recopilar la información clave para elaborar el cronograma**  
Conocer todos aquellos requisitos y características que lo definen, la fecha de inicio y fin o las entregas pactadas, e identificar los posibles obstáculos y limitaciones que puedas encontrarte.
- **Identificar y definir las actividades.** Tras analizar toda la información, llega el momento de determinar qué actividades se llevarán a cabo para elaborar y el grado de prioridad de cada una.
- **Secuenciar las actividades,** ya que algunas actividades dependen de otras, mientras que otras tareas pueden desarrollarse simultáneamente y otras que no.
- **Establecer los recursos necesarios para cada actividad,** tanto personales, materiales como económicos. No sólo necesitas conocer qué materiales vas a necesitar para el desarrollo de cada una de las actividades, también quién o quienes lo van a llevar a. Una ineficaz previsión de los recursos puede provocar retrasos en las entregas y poner en riesgo.
- **Estimar el tiempo para cada actividad.** Una vez definida cada tarea, es el momento de calcular el tiempo de duración.
- **Distribuir las actividades.** Cada miembro o equipo debe responsabilizarse de una serie de actividades, según su naturaleza.
- **Seguimiento del cronograma.** Una vez elaborado el cronograma, debe ser revisado constantemente y mejorado siempre que sea posible

**Cuadro N° 27** Cronograma

| BENEFICIARIO  | OBJETIVO   | RESPONSABLE            | EFECTIVIDAD \$ |
|---|--|------------------------|----------------|
| <b>SOCIO</b>  | Conocimiento de información y procesos.  | <b>JEFE DE CRÉDITO</b> | <b>100%</b>    |
|   | Los documentos de crédito son firmados en la CACECH lo que permite asesorarle en cualquier duda que tenga. |                        |                |
|   | Efectividad de los créditos.<br><b>CONEXUS.</b>  |                        |                |
|   | Transferencia de fondos.   |                        |                |
| <b>Fuente:</b> Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Educadores de Chimborazo" Ltda.<br><b>Elaborado Por:</b> Andrea Coronel Albán. |  |                        |                |

**INTERPRETACIÓN:** Al referirnos a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Educadores de Chimborazo" Ltda., puedo decir que el personal que conforma el departamento de créditos está totalmente capacitado al momento de otorgar créditos de consumo, resuelve cualquier inquietud que del socio; de la misma manera el crédito solicitado se le entrega el mismo día, es por eso que la efectividad es al 100% ya que los tramites son resueltos con gran eficiencia y eficacia.

## BIBLIOGRAFÍA

ACHING GUZMÁN , C. (2010). Matemática Financiera para toma de decisiones empresariales.

ALBERTO, M. J. (Julio- Diciembre de 2010). Beneficios en la calidad de vida de mujeres entre los 50. Revista Educación 34(2), 111-132, ISSN: 0379-7082, Julio.

ARDILLA PRO, E. (2004). ¿Qué es para usted la Calidad de Vida? (U. Nacional, Ed.) Bogota D.C.

BLANCO, A. A. (2007). Psicología Social Aplicada. España: DDB.

BRICEÑO LIRA, P. (2009). Finanzas y Financiamiento Las herramientas de gestión que toda pequeña empresa. Perú.

DÌAZ DE , S. (s.f.). El plan de negocio (Díaz de Santos S.A ed.). Madrid. Obtenidode<https://books.google.com.ec/books?id=9GnvdQknUeIC&pg=PA158&dq=definicion+del+FODA&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj8mPStf3MAhWCRyYKHU-YAwMQ6AEIGzAA#v=onepage&q&f=false>

CORDOVA, V. V. (2011). *Apoyo, servicios y calidad de vida en centros residenciales chilenos para personas con discapacidad intelectual* (Universidad de Salamanca ed.). España. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=XqnxFnNAOjkC&pg=PA83&dq=definicion+de+calidad+de+bienestar+social&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwik7rTd7fvMAhUF5SYKHWTdAk84FBDoAQgZMAA#v=onepage&q=definicion%20de%20calidad%20de%20bienestar%20social&f=false>.

DUQUE, J., & MATEO, A. (2007). *Calidad y Dependencia* (Primera Edición ed.). Obtenidode<https://books.google.com.ec/books?id=HKWIOjALagsC&pg=PA19&dq=definicion+de+requisitos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiau-mapP3MAhUEbSYKHfSnDd8Q6AEIOzAG#v=onepage&q=definicion%20de%20requisitos&f=false>



ECHEVERRÍA , B. (2010). *Modernidda y blanquitud* (Era S.A de C:V ed.). MèxicoD.F. Obtenidode[https://books.google.com.ec/books?id=Yj\\_pAwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=definicion++de+modernidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj193Ug\\_zMAhWGKCYKHZK3Ck44KBD0AQgqMAQ#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=Yj_pAwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=definicion++de+modernidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj193Ug_zMAhWGKCYKHZK3Ck44KBD0AQgqMAQ#v=onepage&q&f=false)

HERNANDEZ MAESTRO, R. M., GARRIDO MORGADO, Á., & GONZÁLES LUCAS, À. (2016). *Ejercicios de Marketing. Herramientas eficaces para la toma de decisiones* (Primera Edición enero del 2016 ed.). Madrid. Obtenidode<https://books.google.com.ec/books?id=lxCCwAAQBAJ&pg=PA122&dq=definicion+del+metodo++chi+cuadrado&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiQm6rQrv3MAhWEbSYKHZsXAgUQ6AEIRTAI#v=onepage&q=definicion%20del%20metodo%20%20chi%20cuadrado&f=false>

GARCÍA SANTILLAN, A. (2010). *Adiministración Financiera 1*. Independencia de Mèxico.

HERNANDEZ, E. (2009). *Salud y Red* (Primera Edición ed.). Bogota: Carrera edicion S.L Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=iALqRJTotelC&pg=PA51&dq=definicion+de+calidad+de+vida&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjptcmO3vMAhVG\\_4MKHUZIDFgQ6AEIKDAD#v=onepage&q=definicion%20de%20calidad%20de%20vida&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=iALqRJTotelC&pg=PA51&dq=definicion+de+calidad+de+vida&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjptcmO3vMAhVG_4MKHUZIDFgQ6AEIKDAD#v=onepage&q=definicion%20de%20calidad%20de%20vida&f=false)

HORTAL, A. (s.f.). *Los cambios de la ètica y la ètica del cambio*. Madrid: Sal Terrae.

LAWRENCE J, G. (2010). *Principios de Administracion Financiera* (Decimoprimer Edicion ed.). Mexico.

LIRA BRICEÑO, P. (2009). *Finanzas y Financiamineto*. Las herramientas de gestión que toda pequeña empresa. Perú.

LÓPEZ, R., & PÉREZ, A. J. (2011). *Mètodos Estadísticos para Economía y Empresas*. Obtenidode<https://books.google.com.ec/books?id=5F2OERwamAC&pg.=PA205&dq=definicion+del+metodo++chi+cuadrado&hl=es&sa=>

X&ved=0ahUKEwiQm6rQrv3MAhWEbSYKHZsXAgUQ6AEIQTAAH#v=onepage&q=definicion%20del%20metodo%20%20chi%20cuadrado&f=false

MEGHAND SESAIA, M., & BOLTVINIK SEN, J. (1998). *El mundo actual. indice de programa social. Una propuesta* (Primera ediciòn ed.). Mèxico. Obtenidode[https://books.google.com.ec/books?id=J7wXK9Y2a1AC&pg=PA32&dq=definicion++de+progreso&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjurB\\_PvMAhXM2SYKHes1A\\_g4ChDoAQgZMAA#v=onepage&q=definicion%20%20de%20progreso&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=J7wXK9Y2a1AC&pg=PA32&dq=definicion++de+progreso&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjurB_PvMAhXM2SYKHes1A_g4ChDoAQgZMAA#v=onepage&q=definicion%20%20de%20progreso&f=false)

NOUSS, A. (2001). *La Modernidad*. Mèxico.

Obtenidode[https://books.google.com.ec/books?id=Ea7\\_mgDSg88C&pg=PA9&dq=definicion++de+modernidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjufyXgPzMAhULKyYKHRw4DqwQ6AEIPDAG#v=onepage&q=definicion%20%20de%20modernidad&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=Ea7_mgDSg88C&pg=PA9&dq=definicion++de+modernidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjufyXgPzMAhULKyYKHRw4DqwQ6AEIPDAG#v=onepage&q=definicion%20%20de%20modernidad&f=false)

PARACE, D. W. (1999). *Diccionario Akal de Economía Moderna*. Madrid-España. Obtenidode<https://books.google.com.ec/books?id=DAFM3fKV4XUC&pg=PA180&dq=definicion+de+calidad+de+bienestar+social&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiUld3e6vMAhXILyYKHxz0CD4Q6AEIQzAH#v=onepage&q=definicion%20de%20calidad%20de%20bienestar%20social&f=false>

ROBLES ROMÁN, C. L. (2012). *Fundamentos de Administración Financiera* (Primera Ediciòn ed.). Estado de Mexico.

SOLONA, F. (2005). *Educaciòn y desigualdad* (Primera Ediciòn 2005 ed.). Mèxico. Obtenidode<https://books.google.com.ec/books?id=GoxUFiMTmQC&pg=PA201&dq=definicion++de+cohesion+social&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiYnamDivzMAhWC4CYKHUmwAEgQ6AEIHzAB#v=onepage&q=definicion%20%20de%20cohesion%20social&f=false>

SOTO, O., & ORTIZ, L. (2007). *El dinero: la teoria, la politica y las instituciones*. Mèxico. Obtenidode<https://books.google.com.ec/books?id=3jEFjaHPM8MC&pg=PA127&dq=definicion+de+monto&hl=es&sa=X&ved=0>

ahUKEwiQhJcp\_3MAhXIKCYKHf5GA7kQ6AEIzAC#v=onepage&q=definicion%20de%20monto&f=false

VAN HORME, J., & WACHOWICZ JR, J. (2010). Fundamentos de Administraciòn Financiera. Mèxico.

VÁZQUEZ BARQUERO , A. (2005). Las nuevas fuerzas del desarrollo. (A. B.S.A,Ed.)España.Obtenidode<https://books.google.com.ec/books?id=wrO4RuXIPy8C&pg=PA47&dq=definicion++de+desarrollo+economico&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjloOT8PvMAhXHKyYKHfWEBvYQ6AEIPDAI#v=onepage&q=definicion%20%20d%20desarrollo%20economico&f=false>

VILLAROTO, P., & RIVERA, E. (2007). La cohesiòn social en los paìses desarrollados: conceptos e indicadores. Santiago de Chile. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=afU6m14NZY0C&pg=PA33&dq=definicion++de+cohesion+social&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwip6ZGqhvzMAhUEMSYKHWSdB6EQ6AEIGjAA#v=onepage&q=definicion%20%20de%20cohesion%20social&f=false>

YOPO, B. (1971). Educaciòn y cambio estructural. Guatemala. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=S4cgAQAAIAAJ&pg=PP5&dq=definicion++de+cambio+estructural&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjrkmr9fvMAhUC4CYKHU\\_PAboQ6AEIMTAF#v=onepage&q=definicion%20%20de%20cambio%20estructural&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=S4cgAQAAIAAJ&pg=PP5&dq=definicion++de+cambio+estructural&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjrkmr9fvMAhUC4CYKHU_PAboQ6AEIMTAF#v=onepage&q=definicion%20%20de%20cambio%20estructural&f=false)

## WEBGRAFÍA

ANDER EGG, E. (25 de Febrero de 2012). Diccionario de Trabajo Social. Obtenido de <http://diccionariodetrabajosocialcolombia.blogspot.com/>: <http://diccionariodetrabajosocialcolombia.blogspot.com/>

BANCOCENTRALDELECUADOR.(Abrilde2011).<http://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/IEMensual/metodologia/METODOLOGIA3RAed.pdf>.Obtenidode<http://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/IEMensual/metodologia/METODOLOGIA3RAed.pdf>

CASTILLO MARTIN, P. (2011). Política económica: crecimiento económico, desarrollo económico, desarrollo sostenible. Revista Internacional del Mundo Económico y el Derecho, 2.

ConsumoResponsable.(s.f.).Obtenidode[http://www.consumoresponsable.com.uy/el\\_credito.html](http://www.consumoresponsable.com.uy/el_credito.html)

GARCIA,V.(16deOctubrede2012).DESARROLLOSOCIOECONOMICO.Obtenidode<http://victorgarciaprofe.blogspot.com/2012/10/desarrollosocioeconomico.html>:<http://victorgarciaprofe.blogspot.com/2012/10/desarrollo-socioeconomico.html>

LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA. (2011). LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA. Obtenido de <http://www.cpccs.gob.ec/docs/normativaDocs/1275286.pdf>

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS. (2011). LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO.Obtenidode[http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva\\_codificacion/todos/L1\\_IX\\_cap\\_II.pdf](http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codificacion/todos/L1_IX_cap_II.pdf)

## ANEXOS

### ANEXO 1 BALANCE GENERAL

| "COAC EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA. " |   | RIOBAMBA - MATRIZ                 |              | BALANCE GENERAL                             |                 |
|--|---|-----------------------------------|--------------|---|-----------------|
| Ejercicio 2014 (Definitivo)            |   | Periodo: 2014-01-01 al 2014-12-31 |              | Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00) |                 |
| <b>1 ACTIVO</b>                        |   |                                   |              |   | 21,533,254.40 ✓ |
| <b>11 FONDOS DISPONIBLES</b>           |   |                                   |              |   |                 |
| 1101                                   | Caja  |                                   |              | 3,424,077.91                                |                 |
| 110105                                 | EFFECTIVO   |                                   | 221,312.60   |   |                 |
| 11010505                               | Caja  |                                   | 177,272.02   |   |                 |
| 11010510                               | Caja Cajero Automatico                                |                                   | 42,580.00    |   |                 |
| 11010515                               | Fondo Caja Judicial                                   |                                   | 1,260.58     |   |                 |
| 110110                                 | Caja chica  |                                   | 200.00       |   |                 |
| 11011010                               | Caja Chica  |                                   | 200.00       |   |                 |
| 1103                                   | Bancos y otras instituciones financieras              |                                   |              | 3,187,765.31                                |                 |
| 110305                                 | Banco Central del Ecuador                             |                                   | 1,631,403.30 |   |                 |
| 11030505                               | C.Cte.Bco.Central del Ecuador 79                      |                                   | 1,631,403.30 |   |                 |
| 110310                                 | Bancos e instituciones financieras                    |                                   |              | 1,556,362.01                                |                 |
| 11031010                               | Banco de Guayaquil Cta. 690593-5                      |                                   | 74,817.55    |   |                 |
| 11031040                               | Banco Pichincha Cta. Cte. 333422                      |                                   | 109,197.80   |   |                 |
| 11031045                               | Banco del Austro Cuenta Cte. 601                      |                                   | 908,366.54   |   |                 |
| 11031050                               | Banco Internacional                                   |                                   | 192.96       |   |                 |
| 11031060                               | Cta. Ahorro Financoop-001-01-000                      |                                   | 463,787.16   |   |                 |
| 1104                                   | Efectos de cobro inmediato                            |                                   |              | 15,000.00                                   |                 |
| 110405                                 | Efectos de cobro inmediato                            |                                   |              | 15,000.00                                   |                 |
| 11040505                               | Cheque Pais   |                                   |              | 15,000.00                                   |                 |
| 13                                     | INVERSIONES   |                                   |              |   | 200,000.00      |
| 1305                                   | Mantenida hasta Vencimiento Entidad                   |                                   |              |   | 200,000.00      |
| 130515                                 | DE 91 A 180 DIAS                                      |                                   |              | 200,000.00                                  |                 |
| 13051505                               | Cooperativa Oscus                                     |                                   | 200,000.00   |   |                 |
| 14                                     | CARTERA DE CRÉDITOS                                   |                                   |              | 16,275,330.57                               | 16,639,851.09 ✓ |
| 1402                                   | Cartera de créditos de consumo por vencer             |                                   |              | 508,387.04                                  |                 |
| 140205                                 | De 1 a 30 días  |                                   |              | 256,165.21                                  |                 |
| 14020505                               | Prestamos Ordinarios                                  |                                   | 98,441.91    |   |                 |
| 14020510                               | Prestamos de Emergencia                               |                                   | 59,201.97    |   |                 |
| 14020515                               | Prestamos Anticipos de Sueldo                         |                                   | 94,577.95    |   |                 |
| 14020520                               | Crediflash  |                                   |              | 985,693.18                                  |                 |
| 140210                                 | De 31 a 90 días                                       |                                   |              | 1,404,055.56                                |                 |
| 14021005                               | Prestamos Ordinarios                                  |                                   | 542,493.41   |   |                 |
| 14021010                               | Prestamos de Emergencia                               |                                   | 207,400.72   |   |                 |
| 14021015                               | Prestamos Anticipos de Sueldo                         |                                   | 37,081.20    |   |                 |
| 14021020                               | Crediflash  |                                   | 198,717.85   |   |                 |
| 140215                                 | De 91 a 180 días                                      |                                   |              | 1,404,055.56                                |                 |
| 14021505                               | Prestamos Ordinarios                                  |                                   | 827,155.57   |   |                 |
| 14021510                               | Prestamos de Emergencia                               |                                   | 276,088.51   |   |                 |
| 14021520                               | Crediflash  |                                   | 300,811.48   |   |                 |
| 140220                                 | De 181 a 360 días                                     |                                   |              | 2,648,008.68                                |                 |
| 14022005                               | Prestamos Ordinarios                                  |                                   | 1,697,913.13 |   |                 |
| 14022010                               | Prestamos de Emergencia                               |                                   | 336,066.77   |   |                 |
| 14022020                               | Crediflash  |                                   | 614,028.78   |   |                 |
| 140225                                 | De más de 360 días                                    |                                   |              | 10,729,186.11                               |                 |
| 14022505                               | Prestamos Ordinarios                                  |                                   | 8,676,512.74 |   |                 |
| 14022510                               | Prestamos de Emergencia                               |                                   | 58,443.67    |   |                 |
| 14022520                               | Crediflash  |                                   | 1,994,229.70 |   |                 |
| 1426                                   | Cartera de créditos de consumo que no devenga interes |                                   |              | 19,294.62                                   | 528,233.51      |
| 142605                                 | De 1 a 30 días  |                                   |              | 6,808.13                                    |                 |
| 14260505                               | Prestamos Ordinarios                                  |                                   | 7,639.35     |   |                 |
| 14260510                               | Prestamos de Emergencia                               |                                   | 4,847.14     |   |                 |
| 14260520                               | Crediflash  |                                   |              | 37,656.65                                   |                 |
| 142610                                 | De 31 a 90 días                                       |                                   |              | 13,841.13                                   |                 |
| 14261005                               | Prestamos Ordinarios                                  |                                   | 13,885.58    |   |                 |
| 14261010                               | Prestamos de Emergencia                               |                                   | 9,929.94     |   |                 |
| 14261020                               | Crediflash  |                                   |              | 53,481.23                                   |                 |
| 142615                                 | De 91 a 180 días                                      |                                   |              | 21,119.49                                   |                 |
| 14261505                               | Prestamos Ordinarios                                  |                                   | 17,047.55    |   |                 |
| 14261510                               | Prestamos de Emergencia                               |                                   | 15,314.19    |   |                 |
| 14261520                               | Crediflash  |                                   |              | 90,640.85                                   |                 |
| 142620                                 | De 181 a 360 días                                     |                                   |              | 43,858.91                                   |                 |
| 14262005                               | Prestamos Ordinarios                                  |                                   | 14,345.48    |   |                 |
| 14262010                               | Prestamos de Emergencia                               |                                   | 32,436.46    |   |                 |
| 14262020                               | Crediflash  |                                   |              | 327,160.16                                  |                 |
| 142625                                 | De más de 360 días                                    |                                   |              | 213,883.05                                  |                 |
| 14262505                               | Prestamos ordinarios                                  |                                   | 1,744.75     |   |                 |
| 14262510                               | Prestamos de Emergencia                               |                                   | 111,532.36   |   |                 |
| 14262520                               | Crediflash  |                                   |              | 115,053.57                                  |                 |
| 1450                                   | Cartera de créditos de consumo vencida                |                                   |              | 19,956.28                                   |                 |
| 145005                                 | De 1 a 30 días  |                                   |              | 6,774.24                                    |                 |
| 14500505                               | Prestamos Ordinarios                                  |                                   |              |   |                 |

SUGERENTE

NO DEVENGA INTERESES

GRUPO

CFA

CFA

GRUPO

CFA

CARTERA DE CRÉDITOS

? X VENCER 1402

? NO DEVENGA 1426

? VENCIDA 1450

14 - 16,639 ✓

1409 - 16,275 ✓

1426 - 528 ✓

1450 - 115 ✓

1499 (278)



"COAC EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA. "

RIOBAMBA - MATRIZ

BALANCE GENERAL

Ejercicio 2014 (Definitivo)

Período: 2014-01-01 al 2014-12-31

Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)

VENCIDA

|   |            |             |             |
|---|------------|-------------|-------------|
| 14500510 Prestamos de Emergencia                      | 7,941.25   |             |             |
| 14500515 Prestamos Anticipos de Sueldos               | 436.80     |             |             |
| 14500520 Crediflash                                   | 4,803.99   |             |             |
| 145010 De 31 a 90 días                                |            | 25,544.51   |             |
| 14501005 Prestamos Ordinarios                         | 7,826.54   |             |             |
| 14501010 Prestamos de Emergencia                      | 9,122.08   |             |             |
| 14501015 Prestamos Anticipos de Sueldos               | 2,444.00   |             |             |
| 14501020 Crediflash                                   | 6,151.89   |             |             |
| 145015 De 91 a 180 días                               |            | 21,757.19   |             |
| 14501505 Prestamos ordinarios                         | 7,126.97   |             |             |
| 14501510 Prestamos de Emergencia                      | 6,599.38   |             |             |
| 14501515 Prestamos Anticipos de Sueldos               | 1,861.60   |             |             |
| 14501520 Crediflash                                   | 6,169.24   |             |             |
| 145020 De 181 a 270 días                              |            | 14,669.49   |             |
| 14502005 Prestamos Ordinarios                         | 4,050.03   |             |             |
| 14502010 Prestamos de Emergencia                      | 2,626.79   |             |             |
| 14502015 Prestamos Anticipos de Sueldos               | 208.00     |             |             |
| 14502020 Crediflash                                   | 7,784.67   |             |             |
| 145025 De más de 270 días                             |            | 33,126.10   |             |
| 14502505 Prestamos ordinarios                         | 5,504.69   |             |             |
| 14502510 Prestamos de Emergencia                      | 6,434.91   |             |             |
| 14502520 Crediflash                                   | 21,186.50  |             |             |
| 1499 (Provisiones para créditos incobrables)          |            |             | -278,766.56 |
| 149910 (Cartera de créditos de consumo)               |            |             |             |
| 14991005 (Cartera de créditos de consumo)             |            | -278,766.56 |             |
| 16 CUENTAS POR COBRAR                                 |            |             | 346,095.52  |
| 1602 Intereses por cobrar inversiones                 |            |             | 432.83      |
| 160215 Mantenedas hasta el vencimiento                |            | 432.83      |             |
| 16021505 Cooperativa OSCUS                            | 432.83     |             |             |
| 1603 Intereses por cobrar de cartera de credito       |            |             | 135,633.91  |
| 160310 Cartera de créditos de consumo                 |            | 135,633.91  |             |
| 16031005 Préstamos Ordinarios                         | 98,964.75  |             |             |
| 16031010 Préstamos de Emergencia                      | 8,764.36   |             |             |
| 16031015 Préstamos Anticipos de Sueldo                | 1,453.44   |             |             |
| 16031020 Crediflash                                   | 26,451.36  |             |             |
| 1614 Pagos por cuenta de clientes                     |            |             | 197,807.83  |
| 161430 Gastos judiciales                              |            | 739.42      |             |
| 16143005 Gastos Judiciales                            | 739.42     |             |             |
| 161490 Otros  |            | 197,068.41  |             |
| 16149015 Cuentas por Cobrar varios                    | 39,595.01  |             |             |
| 16149050 Cuentas por Cobrar socios de Credito Proinco | 135,435.77 |             |             |
| 16149065 Cuentas por Cobrar Banco Austro              | 9,905.05   |             |             |
| 16149070 Cuentas por Cobrar BCE                       | 12,132.58  |             |             |
| 1690 Cuentas por cobrar varias                        |            |             | 12,600.00   |
| 169015 CHEQUES PROTESTADOS Y RECHAZADOS               |            | 500.00      |             |
| 16901510 Cheques rechazados                           | 500.00     |             |             |
| 169090 Otras  |            | 12,100.00   |             |
| 16909005 Cuentas por cobrar otras                     | 12,100.00  |             |             |
| 1699 (Provisión para cuentas por cobrar)              |            |             | -379.05     |
| 169910 (Provisión para otras cuentas por              |            |             |             |
| 16991005 (Provisión para otras cuentas po             |            | -379.05     |             |
| 18 PROPIEDADES Y EQUIPO                               |            |             | 760,178.21  |
| 1801 Terrenos   |            |             | 221,749.99  |
| 180105 Terrenos                                       |            | 221,749.99  |             |
| 18010505 Terrenos                                     | 221,749.99 |             |             |
| 1802 Edificios  |            |             | 467,531.77  |
| 180205 Edificios                                      |            | 467,531.77  |             |
| 18020505 Edificios                                    | 456,341.25 |             |             |
| 18020510 Bóvedas y Nichos                             | 11,190.52  |             |             |
| 1803 Construcciones y remodelaciones en curso         |            |             | 73,921.87   |
| 180305 Construcciones y remodelacion                  |            | 73,921.87   |             |
| 18030505 Construcciones y remodelaciones              | 73,921.87  |             |             |
| 1805 Muebles, enseres y equipos de oficina            |            |             | 81,943.08   |
| 180505 Muebles, enseres y equipos de oficina          |            | 81,943.08   |             |
| 18050505 Equipos de Oficina                           | 39,454.64  |             |             |
| 18050510 Muebles de Oficina                           | 42,488.44  |             |             |
| 1806 Equipos de computación                           |            |             | 46,370.13   |
| 180605 Equipos de computación                         |            | 46,370.13   |             |
| 18060505 Equipos de computación                       | 46,370.13  |             |             |
| 1807 Unidades de transporte                           |            |             | 1,100.00    |
| 180705 Unidades de transporte                         |            | 1,100.00    |             |
| 18070505 Motocicletas                                 | 1,100.00   |             |             |
| 1890 Otros  |            |             | 2,841.56    |
| 189005 Otros  |            | 2,841.56    |             |



## "COAC EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA. "

RIOBAMBA - MATRIZ

BALANCE GENERAL

Ejercicio 2014(Definitivo)

Periodo: 2014-01-01 al 2014-12-31

Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)

|  |              |              |               |
|--|--------------|--------------|---------------|
| 18900505 Biblioteca                                  | 1,748.55     |              |               |
| 18900520 Equipos de Seguridad                        | 1,093.01     |              |               |
| 1899 (Depreciación acumulada)                        |              |              | -135,280.19   |
| 189905 (Edificios)                                   |              | -78,071.62   |               |
| 18990505 (Edificios)                                 |              |              |               |
| 189915 (Muebles, enseres y equipos de oficina)       | -78,071.62   |              |               |
| 18991505 (Equipos de oficina)                        |              | -24,322.05   |               |
| 18991510 (Muebles de oficina)                        | -10,853.02   |              |               |
| 18991540 (Dep. Sistema de Seguridad)                 | -13,074.73   |              |               |
| 189920 (Equipos de computación)                      | -394.30      |              |               |
| 18992005 (Equipos de computación)                    |              | -31,951.74   |               |
| 189925 (Unidades de transporte)                      | -31,951.74   |              |               |
| 18992505 (Motocicletas)                              |              | -934.78      |               |
| 19 OTROS ACTIVOS                                     | -934.78      |              |               |
| 1901 Inversiones en acciones y Participaciones       |              |              | 163,051.67    |
| 190110 En otras instituciones financieras            |              | 43,550.86    | 101,663.79    |
| 19011005 Proinco                                     | 1,095.27     |              |               |
| 19011010 Financoop                                   | 42,455.59    |              |               |
| 190125 En otros organismos de integración            |              | 58,112.93    |               |
| 19012505 UCACAME                                     | 57,686.33    |              |               |
| 19012510 FECOAC                                      | 23.40        |              |               |
| 19012525 REFICh                                      | 403.20       |              |               |
| 1904 Gastos y Pagos anticipados                      |              |              | 11,404.71     |
| 190490 Otros   |              | 11,404.71    |               |
| 19049010 Seguros fidelidad                           | 1,227.52     |              |               |
| 19049015 Seguros robos e incendios                   | 8,788.90     |              |               |
| 19049035 Seguro equipo Electrónico                   | 1,278.82     |              |               |
| 19049040 Seguro de Vehículos y motos                 | 109.47       |              |               |
| 1905 Gastos diferidos                                |              |              | 11,356.29     |
| 190520 Programas de computación                      |              | 22,421.28    |               |
| 19052005 Programas de computación                    | 22,421.28    |              |               |
| 190599 (Amortización acumulada gastos diferidos)     |              | -11,064.99   |               |
| 19059905 (Amortización Acumulada)                    | -11,064.99   |              |               |
| 1906 Materiales, mercaderías e insumos               |              |              | 9,842.99      |
| 190615 Proveduría                                    |              | 9,842.99     |               |
| 19061505 Proveduría                                  | 9,842.99     |              |               |
| 1990 Otros   |              |              | 28,783.89     |
| 199010 Otros impuestos                               |              | 28,783.89    |               |
| 19901015 Retenciones en la Fuente 2%                 | 254.66       |              |               |
| 19901025 Retenciones en la Fuente que nos efectuaron | 120.25       |              |               |
| 19901030 Anticipo Impuesto a la Renta                | 28,408.98    |              |               |
| 2 PASIVOS  |              |              | 16,613,772.09 |
| 21 OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO                       |              |              | 15,472,828.44 |
| 2101 Depósitos a la vista                            |              | 3,783,320.71 |               |
| 210135 Depósitos de ahorro                           |              | 3,779,319.87 |               |
| 21013515 Depositos de Ahorro Libre (Activas)         | 2,975,390.29 |              |               |
| 21013520 Depositos de Ahorro Libre (Inactivas)       | 8,664.79     |              |               |
| 21013545 Depósitos Ahorro SPI (Activas)              | 795,264.79   |              |               |
| 210140 Otros depósitos                               |              | 4,000.84     |               |
| 21014005 Depósitos a Plazo Vencidos                  | 4,000.84     |              |               |
| 2103 Depósitos a plazo                               |              |              | 2,854,281.31  |
| 210305 De 1 a 30 días                                |              | 541,251.51   |               |
| 21030505 De 1 a 30 días                              | 541,251.51   |              |               |
| 210310 De 31 a 90 días                               |              | 857,981.38   |               |
| 21031005 De 31 a 90 días                             | 857,981.38   |              |               |
| 210315 De 91 a 180 días                              |              | 766,311.33   |               |
| 21031505 De 91 a 180 días                            | 766,311.33   |              |               |
| 210320 De 181 a 360 días                             |              | 521,969.62   |               |
| 21032005 De 181 a 360 días                           | 521,969.62   |              |               |
| 210325 De más de 361 días                            |              | 151,767.47   |               |
| 21032505 De más de 361 días                          | 151,767.47   |              |               |
| 210330 Depósitos por confirmar                       |              | 15,000.00    |               |
| 21033005 Depósitos por confirmar Inversiones         | 15,000.00    |              |               |
| 2105 DEPÓSITOS RESTRINGIDOS                          |              |              | 8,835,226.42  |
| 210505 DEPOSITOS AHORRO CAUTIVO                      |              | 8,789,940.93 |               |
| 21050505 Depositos Ahorro Cautivo(Activas)           | 8,785,547.71 |              |               |
| 21050510 Deposito Ahorro Cautivo(Inactivas)          | 4,393.22     |              |               |
| 210510 DEPOSITO FONDOS DE RESERVA                    |              | 45,285.49    |               |
| 21051005 Depositos Fondos de Reserva (Activas)       | 45,285.49    |              |               |
| 23 OBLIGACIONES INMEDIATAS                           |              |              | 12,834.72     |
| 2302 Giros, transferencias y cobranzas por pagar     |              |              | 12,834.72     |
| 230210 COBRANZAS                                     |              | 12,834.72    |               |
| 23021005 CUENTAS POR PAGAR BANRED                    | 12,757.45    |              |               |
| 23021010 CUENTAS POR PAGAR VISA                      | 77.27        |              |               |





## "COAC EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA. "

RIOBAMBA - MATRIZ

BALANCE GENERAL

Ejercicio 2014(Definitivo)

Período: 2014-01-01 al 2014-12-31

Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)

|   |            |            |              |
|---|------------|------------|--------------|
| 25 CUENTAS POR PAGAR                                |            |            | 1,033,907.78 |
| 2501 Intereses por pagar                            |            | 55,331.02  | 56,846.97    |
| 250115 Depósitos a plazo                            |            | 55,331.02  |              |
| 25011505 Depósitos a plazo                          | 55,331.02  |            |              |
| 250135 Obligaciones financieras                     |            | 164.47     | 164.47       |
| 25013505 Financoop                                  | 164.47     |            |              |
| 250190 OTROS  |            | 1,351.48   | 1,351.48     |
| 25019010 DEPOSITOS FONDOS DE RESERVA                |            | 1,351.48   |              |
| 2501901005 Depositos Fondos de Reserva(Activas)     | 1351.48    |            |              |
| 2503 Obligaciones patronales                        |            |            | 182,488.82   |
| 250310 Beneficios Sociales                          |            | 89,661.59  |              |
| 25031010 Jubilación patronal                        | 75,320.28  |            |              |
| 25031015 Jubilación por desahucio                   | 14,341.31  |            |              |
| 250315 Aportes al IESS                              |            | 5,768.98   | 5,768.98     |
| 25031505 Aportes al IESS                            | 4,765.73   |            |              |
| 25031510 Apt. y Descuentos al IESS (P.Q)            | 1,003.25   |            |              |
| 250320 Fondo de reserva IESS                        |            | 911.93     | 911.93       |
| 25032005 Fondo de reserva IESS                      | 911.93     |            |              |
| 250325 Participación a empleados                    |            | 82,260.63  | 82,260.63    |
| 25032505 Participación a empleados                  | 82,260.63  |            |              |
| 250390 Otras  |            | 3,885.69   | 3,885.69     |
| 25039005 Decimo tercer sueldo                       | 1,647.37   |            |              |
| 25039010 Decimo cuarto Sueldo                       | 2,238.32   |            |              |
| 2504 Retenciones                                    |            |            | 402,891.56   |
| 250405 Retenciones fiscales                         |            | 5,814.96   | 5,814.96     |
| 25040505 IMPUESTO A LA RENTA                        |            | 2,563.81   | 2,563.81     |
| 2504050505 Ret. en la Fuente 1%                     | 116.45     |            |              |
| 2504050510 Ret. en la Fuente 2%                     | 698.35     |            |              |
| 2504050515 Ret. en la Fuente 8%                     | 891.59     |            |              |
| 2504050520 Ret. en la Fuente 10%                    | 576.52     |            |              |
| 2504050525 Ret. Impuesto Relacion Depen.            | 280.9      |            |              |
| 25040525 RET. EN LA FUENTE IVA                      |            | 3,227.15   | 3,227.15     |
| 2504052505 Ret. Impuesto Iva 30%                    | 177.16     |            |              |
| 2504052510 Ret. Impuesto Iva 70%                    | 516.59     |            |              |
| 2504052515 Ret. Impuesto Iva 100%                   | 2533.4     |            |              |
| 25040530 IVA COBRADO                                |            | 24.00      | 24.00        |
| 2504053005 Iva Cobrado                              | 24         |            |              |
| 250490 Otras retenciones                            |            | 397,076.60 | 397,076.60   |
| 25049005 Seguro de Desgravamen                      | 397,076.60 |            |              |
| 2505 Contribuciones, impuestos y multas             |            |            | 113,043.39   |
| 250505 Impuesto a la renta                          |            | 113,043.39 | 113,043.39   |
| 25050505 Impuesto a la renta (Prov.fin de           | 113,043.39 |            |              |
| 2511 Provisiones para aceptaciones y operaciones    |            |            | 7,215.79     |
| 251105 Provisiones para operaciones contingentes    |            | 7,215.79   | 7,215.79     |
| 25110505 Provisiones para operaciones contingentes  | 7,215.79   |            |              |
| 2590 Cuentas por pagar varias                       |            |            | 271,421.25   |
| 259015 Cheques girados no cobrados                  |            | 1,902.86   | 1,902.86     |
| 25901505 Cheques girados no cobrados                | 1,902.86   |            |              |
| 259090 Otras cuentas por pagar                      |            | 269,518.39 | 269,518.39   |
| 25909003 Seguro por Riesgo Crediticio               | 16.78      |            |              |
| 25909008 Ctas. por pagar Varios                     | 76,049.19  |            |              |
| 25909015 Direccion de Educ. Hispana                 | 18.98      |            |              |
| 25909018 Seguros                                    | 8,480.90   |            |              |
| 25909021 Corp. Nacional de Telecomunicación         | 493.33     |            |              |
| 25909022 Auditoria Externa                          | 5,000.00   |            |              |
| 25909026 Cierre de Cuentas Socios                   | 2,209.47   |            |              |
| 25909031 Cuentas por Pagar Proinco                  | 77,204.79  |            |              |
| 25909033 Colegios                                   | 11,708.52  |            |              |
| 25909034 Devoluciones de depósitos (no socios)      | 1,746.56   |            |              |
| 25909035 Transferencia SPI BCE                      | 64,549.16  |            |              |
| 25909037 Empresa Eléctrica Riobamba S.A.            | 35.39      |            |              |
| 25909039 Dietas Consejos y Representantes           | 22,005.32  |            |              |
| 26 OBLIGACIONES FINANCIERAS                         |            |            | 94,181.50    |
| 2602 Obligacion Instituciones Financieras del Pais. |            |            | 94,181.50    |
| 260250 DE 1 A 30 dias del Sector Financiero         |            | 29,202.70  | 29,202.70    |
| 26025005 Financoop                                  | 29,202.70  |            |              |
| 260255 DE 31 A 90 DIAS.                             |            | 47,136.80  | 47,136.80    |
| 26025505 Financoop                                  | 47,136.80  |            |              |
| 260260 DE 91 A 180 Dias del Sector Popular          |            | 17,842.00  | 17,842.00    |
| 26026005 Financoop                                  | 17,842.00  |            |              |
| 29 OTROS PASIVOS                                    |            |            | 19.65        |
| 2990 Otros  |            |            | 19.65        |
| 299005 Sobrantes de caja                            |            | 19.65      | 19.65        |
| 29900505 Sobrantes de caja                          | 19.65      |            |              |





## "COAC EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA. "

RIOBAMBA - MATRIZ

BALANCE GENERAL

Ejercicio 2014(Definitivo)

Periodo: 2014-01-01 al 2014-12-31

Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)

|   |                |                |  |                |
|---|----------------|----------------|--|----------------|
| 3 PATRIMONIO                              |                |                |  |                |
| 31 CAPITAL SOCIAL                         |                |                |  | 3,191,674.83   |
| 3103 Aportes de socios                    |                |                |  | 3,191,674.83   |
| 310305 Aportes de socios                  |                |                |  |                |
| 31030505 Aportes de Socios Cert. Aportaci | 3,182,561.19   | 3,191,674.83   |  |                |
| 31030510 Aportes de Socios Cert de Aporta | 9,113.64       |                |  |                |
| 33 RESERVAS                               |                |                |  | 750,326.69     |
| 3301 Fondo irrepartible de reserva legal  |                |                |  |                |
| 330105 Fondo irrepartible                 |                |                |  | 567,295.62     |
| 33010505 Fondo irrepartible de Reserva    | 521,574.25     | 561,765.96     |  |                |
| 33010515 Fondo de Previsión y Asistencia  | 40,191.71      |                |  |                |
| 330110 Donaciones y legados               |                |                |  |                |
| 33011005 Donaciones                       | 5,529.66       | 5,529.66       |  |                |
| 3303 Especiales                           |                |                |  | 183,031.07     |
| 330390 Otras                              |                | 183,031.07     |  |                |
| 33039005 Reserva de Contingencias         | 14,761.51      |                |  |                |
| 33039010 Reserva de Capitalización        | 167,167.13     |                |  |                |
| 33039015 Reserva de Educación             | 443.92         |                |  |                |
| 33039020 Reserva Facultativa              | 658.51         |                |  |                |
| 35 SUPERAVIT POR VALUACIONES              |                |                |  | 624,380.62     |
| 3501 Superávit por valuación de propiedad |                |                |  |                |
| 350105 Superavit por valuación de propied |                |                |  | 624,380.62     |
| 35010505 Superavit por valuacion de prop  | 624,380.62     | 624,380.62     |  |                |
| 36 RESULTADOS                             |                |                |  | 353,100.17     |
| 3603 Utilidad o excedentes del ejercicio  |                |                |  | 353,100.17     |
| 360305 Utilidad del ejercicio             |                | 353,100.17     |  |                |
| 36030505 Utilidad del ejercicio           | 353,100.17     |                |  |                |
| TOTAL PASIVO & PATRIMONIO                 |                |                |  | 21,533,254.40  |
| CUENTAS CONTINGENTES                      |                |                |  | 0.00           |
| TOTAL CUENTAS CONTINGENTES                |                |                |  | 0.00           |
| 7 CUENTAS DE ORDEN                        |                |                |  |                |
| 71 CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS              |                |                |  | -21,259,937.08 |
| 7102 Activos propios en poder de terceros |                |                |  |                |
| 710230 Cartera de Créditos de consumo     |                |                |  | 1,120,044.49   |
| 71023005 Cartera de Créditos de consumo   | 1,120,044.49   | 1,120,044.49   |  |                |
| 7109 Intereses, comisiones e ingresos en  |                |                |  |                |
| 710910 Cartera de créditos de consumo     |                |                |  | 34,717.05      |
| 71091005 Cartera de credito de consumo or | 17,003.07      | 34,717.05      |  |                |
| 71091010 Cartera de credito de consumo em | 3,196.79       |                |  |                |
| 71091015 Cartera de credito de consumo an | 114.62         |                |  |                |
| 71091020 CREDIFLASH                       | 14,402.57      |                |  |                |
| 7190 Otras cuentas de orden deudoras      |                |                |  | -22,414,698.62 |
| 719005 Cobertura de seguros               |                |                |  |                |
| 71900510 Fidelidad                        |                |                |  | 1,340,456.36   |
| 71900515 Robos                            | 60,000.00      |                |  |                |
| 71900520 Incendios                        | 360,715.50     |                |  |                |
| 71900525 Equipo electronico               | 829,773.00     |                |  |                |
| 71900530 Vehiculo                         | 88,867.86      |                |  |                |
| 719090 Otras cuentas de orden             | 1,100.00       |                |  |                |
| 71909015 Pagares en garantia              | -23,755,154.98 | -23,755,154.98 |  |                |
| 72 DEUDORAS POR CONTRA                    |                |                |  | -2,460,500.85  |
| 7202 Activos propios en poder de terceros |                |                |  |                |
| 720205 Activos propios en poder de tercer |                |                |  | -1,120,044.49  |
| 72020510 Cartera de Créditos Consumo      | -1,120,044.49  | -1,120,044.49  |  |                |
| 7290 Otras cuentas de orden deudoras      |                |                |  | -1,340,456.36  |
| 729005 Cobertura de seguros               |                |                |  |                |
| 72900505 Fidelidad                        |                |                |  | -1,340,456.36  |
| 72900510 Robo                             | -60,000.00     |                |  |                |
| 72900515 Incendio                         | -360,715.50    |                |  |                |
| 72900520 Equipo electronico               | -829,773.00    |                |  |                |
| 72900525 Vehiculos y motos                | -88,867.86     |                |  |                |
| 72900525 Vehiculos y motos                | -1,100.00      |                |  |                |
| 73 ACREEDORAS POR CONTRA                  |                |                |  | -34,717.05     |
| 7390 Otras cuentas de orden acreedores    |                |                |  |                |
| 739005 CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO     |                |                |  | -34,717.05     |
| 73900505 Cartera de credito consumo Ordin | -17,003.07     | -34,717.05     |  |                |
| 73900510 Cartera de credito de consumo Em | -17,599.36     |                |  |                |
| 73900515 Cartera de credito de consumo An | -114.62        |                |  |                |
| 74 CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS            |                |                |  | 23,755,154.98  |
| 7490 Otras cuentas de orden acreedoras    |                |                |  | 23,755,154.98  |
| 749090 Otras                              |                | 23,755,154.98  |  |                |



“COAC EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA.”  
 RIOBAMBA - MATRIZ  
 BALANCE GENERAL  
 Ejercicio 2014(Definitivo)  
 Periodo: 2014-01-01 al 2014-12-31  
 Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)  
 23,755,154.98

74909005 Pagares en garantía

TOTAL CUENTAS DE ORDEN

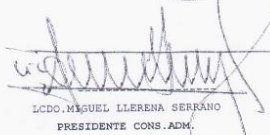
-----  
0.00  
-----

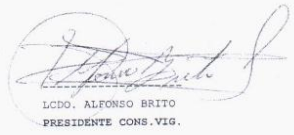
  
 ING. CESAR OÑA MENBOZA  
 GERENTE GENERAL

  
 LCDA. SUSANA ZAVALA  
 AUDITORA INTERNA

  
 LCDA. BLANCA CARRILLO  
 CONTADORA GENERAL



  
 LCDO. MIGUEL LLERENA SERRANO  
 PRESIDENTE CONS. ADM.

  
 LCDO. ALFONSO BRITO  
 PRESIDENTE CONS. VIG.



## ANEXO 2 ESTADO DE PÉRDIDAS Y EXCEDENTE



"COAC EDUCADORES DE CHIMBORAZO LTDA. "

RIOBAMBA - MATRIZ

ESTADO DE PERDIDAS Y EXCEDENTES

Ejercicio 2014(Definitivo.)

Periodo: 2014-01-01 al 2014-12-31

Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)

|   |            |            |            |
|---|------------|------------|------------|
| 5 INGRESOS  |            |            | 2522742.63 |
| 51 INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS                       |            |            | 2411248.89 |
| 5101 Depósitos  |            | 4930.13    |            |
| 510110 Depósitos en bancos e instituciones              | 4930.13    |            |            |
| 51011005 Depositos en bancos y otras instituciones      | 4930.13    |            |            |
| 5103 Intereses y descuentos de inversiones              |            | 10878.25   |            |
| 510315 Mantenedas hasta el vencimiento                  |            | 10878.25   |            |
| 51031505 Coop. Oscus                                    | 10878.25   |            |            |
| 5104 Intereses y descuentos de cartera de credito       |            | 2395440.51 |            |
| 510410 Cartera de créditos de consumo                   |            | 2381190.00 |            |
| 51041005 Préstamos Ordinarios                           | 1745706.77 |            |            |
| 51041010 Préstamos de Emergencia                        | 153146.19  |            |            |
| 51041015 Préstamos Anticipos de sueldo                  | 16804.43   |            |            |
| 51041020 Crediflash                                     | 465419.85  |            |            |
| 51041025 CrediSalud                                     | 18.31      |            |            |
| 51041030 CrediConfianza                                 | 94.45      |            |            |
| 510450 De mora  |            | 14250.51   |            |
| 51045005 De mora  | 14250.51   |            |            |
| 54 INGRESOS POR SERVICIOS                               |            |            | 35050.77   |
| 5490 Otros servicios                                    |            | 35050.77   |            |
| 549005 Tarifados con costo máximo                       |            | 32582.46   |            |
| 54900511 Ingreso Comision. Cajero Automat               | 18362.85   |            |            |
| 54900513 Comisión Transferencias Interban               | 13615.22   |            |            |
| 54900514 Emision tarjetas de debito                     | 272.44     |            |            |
| 54900520 Ingresos Libretas                              | 331.95     |            |            |
| 549010 TARIFADOS DIFERENCIADOS                          |            | 95.00      |            |
| 54901005 Notificaciones                                 | 95.00      |            |            |
| 549090 Otros  |            | 2373.31    |            |
| 54909005 Cuotas de Ingreso                              | 435.00     |            |            |
| 54909010 Ingresos Formularios                           | 1026.41    |            |            |
| 54909020 Otros  | 911.90     |            |            |
| 55 OTROS INGRESOS OPERACIONALES                         |            |            | 844.43     |
| 5503 DIVIDENDOS POR CERTIFICADOS DE APORT               |            | 844.43     |            |
| 550305 DIVIDENDOS POR CERTIFICADOS DE APO               |            | 844.43     |            |
| 55030505 Financoop                                      | 844.43     |            |            |
| 56 OTROS INGRESOS                                       |            |            | 75598.54   |
| 5603 Arrendamientos                                     |            | 1000.00    |            |
| 560305 Arrendamientos                                   |            | 1000.00    |            |
| 56030505 Arriendo Local                                 | 1000.00    |            |            |
| 5604 Recuperaciones de activos financiero               |            | 58967.32   |            |
| 560420 Intereses y comisiones de ejercici               |            | 58967.32   |            |
| 56042005 Intereses y comisiones de ejerci               | 58967.32   |            |            |
| 5690 Otros  |            | 15631.22   |            |
| 569005 Otros  |            | 15631.22   |            |
| 56900505 Otros Ingresos                                 | 15631.22   |            |            |
| 4 GASTOS  |            |            | 2169642.46 |
| 41 INTERESES CAUSADOS                                   |            |            | 710197.22  |
| 4101 Obligaciones con el público                        |            | 668637.01  |            |
| 410115 Depósitos de ahorro                              |            | 57995.03   |            |
| 41011515 Gasto interes Ahorro Libre                     | 57995.03   |            |            |
| 410130 Depósitos a plazo                                |            | 262683.47  |            |
| 41013005 Depositos a plazo                              | 262683.47  |            |            |
| 410190 Otros  |            | 347958.51  |            |
| 41019020 Depositos Ahorro Cautivo                       | 345703.1   |            |            |
| 41019025 Depositos Fondos de Reserva                    | 2255.41    |            |            |
| 4103 Obligaciones financieras                           |            | 41560.21   |            |
| 410320 Obligaciones con entidades del sector financiero |            | 41560.21   |            |
| 41032005 Financoop                                      | 41560.21   |            |            |
| 44 PROVISIONES  |            |            | 69331.66   |

|  |           |           |            |
|--|-----------|-----------|------------|
| 4402 Cartera de créditos                               |           | 69331.66  |            |
| 440205 Cartera de créditos                             |           | 69331.66  |            |
| 44020510 Cartera de crédito de consumo                 | 69331.66  |           |            |
| 45 GASTOS DE OPERACIÓN                                 |           |           | 1188171.33 |
| 4501 Gastos de personal                                |           |           | 307320.19  |
| 450105 Remuneraciones mensuales                        |           | 143213.21 |            |
| 45010505 Remuneraciones mensuales                      | 143213.21 |           |            |
| 450110 Beneficios sociales                             |           | 37397.45  |            |
| 45011005 Decimo Tercer Sueldo                          | 15592.21  |           |            |
| 45011010 Decimo Cuarto Sueldo                          | 5176.24   |           |            |
| 45011015 Reserva Jubilacion Patronal                   | 16219.04  |           |            |
| 45011020 Reserva Bonificacion por Desahuc              | 409.96    |           |            |
| 450120 Aportes al IESS                                 |           | 30343.57  |            |
| 45012005 Aportes al IESS                               | 30343.57  |           |            |
| 450130 Pensiones y jubilaciones                        |           | 390       |            |
| 450135 Fondo de reserva IESS                           |           | 17049.71  |            |
| 450190 Otros   |           | 78926.25  |            |
| 45019001 Horas Extras                                  | 8559.28   |           |            |
| 45019003 Capacitación                                  | 8581.74   |           |            |
| 45019004 Funcionarios y Empleados (viáticos empleados) | 24506.8   |           |            |
| 45019006 Refrigerio                                    | 3356.95   |           |            |
| 45019007 Uniformes                                     | 5692.45   |           |            |
| 45019009 Aguinaldo Navideño                            | 4800      |           |            |
| 45019013 Bonificacion Aniversario Empleados            | 2800      |           |            |
| 45019015 Bonificacion Eficiencia y Responsabilidad     | 15600     |           |            |
| 45019016 Seguro de Vida y Accidentes                   | 1915.93   |           |            |
| 45019019 VACACIONES NO GOZADAS                         | 452.38    |           |            |
| 45019070 Servicios Ocasionales                         | 2660.72   |           |            |
| 4502 Honorarios  |           |           | 300933.4   |
| 450205 Directores                                      |           | 227629.84 |            |
| 45020501 Gastos de Representación                      | 6681.63   |           |            |
| 45020502 Dietas Consejo Administración                 | 70404.24  |           |            |
| 45020503 Dietas Consejo Vigilancia                     | 31063.77  |           |            |
| 45020504 Sesiones movilización Comisión Crédito        | 1827.84   |           |            |
| 45020507 Sesiones movilización Comisión Jurídico       | 1523.2    |           |            |
| 45020508 Sesiones Movilizacion Representates           | 34995.52  |           |            |
| 45020509 Sesion Movilizacion Represt Conj. Vigilancia  | 7494.14   |           |            |
| 45020510 Sesion Movilizacion Repres. Conj. Admin       | 7692.16   |           |            |
| 45020511 Atencion Directivos Consejo Vigilancia        | 2845.47   |           |            |
| 45020512 Atencion Directivos Comision de Credito       | 1132.32   |           |            |
| 45020513 Atencion Directivos Comision de Educacion     | 180.17    |           |            |
| 45020515 Atención Comisión Balance Social              | 430.02    |           |            |
| 45020516 Atención Directivos Representantes            | 17004.21  |           |            |
| 45020517 Capacitación                                  | 17025.91  |           |            |
| 45020518 Viáticos y Movilización Directivos            | 12868.8   |           |            |
| 45020520 Atención Dierectivos Comisión Jurídico        | 230.1     |           |            |
| 45020522 Sesiones movilización Comision de Educación   | 761.6     |           |            |
| 45020523 Atencion Consejo Administración               | 5473.17   |           |            |
| 45020525 Seguro de Vida Directivos                     | 1858.57   |           |            |
| 45020526 Atencion Directivos Comisión Proyectos        | 624.97    |           |            |
| 45020527 Atencion Directivos Comisión Información      | 561.79    |           |            |
| 45020528 Sesiones movilizaci comision Proyetos         | 1827.84   |           |            |
| 45020529 Sesiones Moviliz. Comision Balance Social     | 1827.84   |           |            |
| 45020530 Sesiones de Moviliz Comision de Información   | 1294.56   |           |            |
| 450210 Honorarios profesionales                        |           | 73303.56  |            |
| 45021005 Honorarios profesionales (Auditoria)          | 5000      |           |            |
| 45021010 Honorarios profesionales (Consultorias)       | 6687.46   |           |            |
| 45021015 Honorarios Profesionales (Relacionadores)     | 10752     |           |            |
| 45021020 Honorarios Profesionales (Otros)              | 48960.1   |           |            |
| 45021025 Honorarios Profesionales(AVMEI)               | 1904      |           |            |
| 4503 Servicios varios                                  |           |           | 396197.05  |
| 450305 Movilización, fletes y embalajes                |           | 15111.98  |            |
| 45030510 Fletes y Embalajes                            | 475.3     |           |            |
| 45030515 Movilización                                  | 14636.68  |           |            |
| 450310 Servicios de guardiana                          |           | 14241.69  |            |
| 45031005 Servicios de guardiana                        | 14241.69  |           |            |
| 450315 Publicidad y propaganda                         |           | 272425.77 |            |



|          |   |           |          |
|----------|---|-----------|----------|
| 45031505 | Publicidad y propaganda                         | 36016.4   |          |
| 45031520 | Promociones Comision de Educaci3n               | 237.4     |          |
| 45031525 | Promociones Comision Asuntos Sociales           | 10603.52  |          |
| 45031540 | Promociones Rifa                                | 43447.19  |          |
| 45031545 | Promociones 1                                   | 182121.26 |          |
| 450320   | Servicios b3sicos                               |           | 15403.74 |
| 45032005 | Energía y Agua                                  | 3125      |          |
| 45032010 | Correos Tel3fonos Internet                      | 12278.74  |          |
| 450325   | Seguros   |           | 23970.11 |
| 45032505 | Seguros de Fidelidad                            | 1257.52   |          |
| 45032530 | Seguros de Robos e Incendios                    | 6325.46   |          |
| 45032535 | Seguro Vehiculo                                 | 72.96     |          |
| 45032540 | Seguro de equipo electr3nico                    | 344.84    |          |
| 45032545 | Seguro Inversionistas                           | 15969.33  |          |
| 450390   | Otros servicios                                 |           | 55043.76 |
| 45039002 | Suscripciones                                   | 1192.56   |          |
| 45039003 | Judicales y Notariales                          | 83.54     |          |
| 45039004 | Publicaciones                                   | 2979.63   |          |
| 45039005 | Gasto Aniversario                               | 10797.32  |          |
| 45039007 | Gastos de Gesti3n                               | 3966.64   |          |
| 45039008 | Gastos Cajero Autom3tico                        | 10392.7   |          |
| 45039009 | Gasto Servicio Monitoreo                        | 235.88    |          |
| 45039012 | Pago Central de Riesgos                         | 1408.3    |          |
| 45039013 | Gasto organizacion juegos                       | 13854.96  |          |
| 45039017 | Servicios Varios <sup>o</sup>                   | 6832.47   |          |
| 45039034 | ..Agasajo Navideño                              | 1606.62   |          |
| 45039050 | Gasto elecciones                                | 1693.14   |          |
| 4504     | Impuestos, contribuciones y multas              |           | 76347.61 |
| 450405   | Impuestos Fiscales                              |           | 0.23     |
| 45040505 | Impuestos Fiscales                              | 0.23      |          |
| 450410   | Impuestos Municipales                           |           | 11622.36 |
| 45041005 | Impuestos Municipales                           | 11622.36  |          |
| 450415   | Contribuciones a la Superintendencia            |           | 18644.93 |
| 45041505 | Contribuciones a la Superintendencia            | 18644.93  |          |
| 450420   | Aportes al Fondo de Seguro de Dep3sitos         |           | 45676.89 |
| 45042005 | Aportes al Fondo de Seguro de Depositos         | 45676.89  |          |
| 450490   | Impuestos y aportes para otros organicos        |           | 403.2    |
| 45049005 | REFICH  | 403.2     |          |
| 4505     | Depreciaciones                                  |           | 25810.33 |
| 450525   | Muebles, enseres y equipos de oficina           |           | 8992.67  |
| 45052520 | Muebles de oficina                              | 4697.99   |          |
| 45052525 | Equipos de Oficina                              | 4294.68   |          |
| 450530   | Equipos de computaci3n                          |           | 14806.12 |
| 45053005 | Equipos de computaci3n                          | 14806.12  |          |
| 450535   | Unidades de transporte                          |           | 219.96   |
| 45053505 | Unidades de transporte                          | 219.96    |          |
| 450590   | Otros   |           | 1791.58  |
| 45059005 | Equipos de Seguridad                            | 1791.58   |          |
| 4506     | Amortizaciones                                  |           | 5259.67  |
| 450625   | Programas de computaci3n                        |           | 5259.67  |
| 45062505 | Programas de computaci3n                        | 5259.67   |          |
| 4507     | Otros gastos                                    |           | 76303.08 |
| 450705   | Suministros diversos                            |           | 37422.52 |
| 45070510 | Suministros de Aseo y Limpieza                  | 5510.43   |          |
| 45070515 | Suministros de Oficina                          | 22707.81  |          |
| 45070520 | Suministros Computaci3n                         | 9204.28   |          |
| 450715   | Mantenimiento y reparaciones                    |           | 20684.51 |
| 45071505 | Mantenimiento y reparaciones                    | 6481.45   |          |
| 45071510 | Mantenimiento y reparaci3n sistema informatico  | 6060.2    |          |
| 45071520 | Mantenimiento y Reparacion Edificios            | 7365.64   |          |
| 45071525 | Mantenimiento y Reparaciones Equipo de computo  | 777.22    |          |
| 450790   | Otros   |           | 18196.05 |
| 45079005 | Gastos bancarios                                | 18196.05  |          |
| 47       | OTROS GASTOS Y P3RDIDAS                         |           | 6638.23  |
| 4703     | Intereses y comisiones devengados en ejercicios |           | 6638.23  |
| 470305   | Intereses y comisiones devengados en ejercicios | 6638.23   |          |
| 47030505 | Intereses y comisiones devengado en ejercicios  | 6638.23   |          |

|  |           |           |
|--|-----------|-----------|
| 48 IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS |           | 195304.02 |
| 4810 Participación a empleados           |           | 82260.63  |
| 481005 Participación a empleados         | 82260.63  |           |
| 48100505 Participación a empleados       |           | 113043.39 |
| 4815 Impuesto a la renta                 |           | 113043.39 |
| 481505 Impuesto a la renta               | 113043.39 |           |
| 48150505 Impuesto a la Renta             |           |           |

EXCEDENTE DEL PERIODO

353100.17


  
ING. CESAR OÑA MENDOZA  
GERENTE GENERAL

  
LCDA SUSANA ZAVALA  
AUDITORA INTERNA

  
LCDA. BLANCA CARRILLO  
CONTADORA GENERAL



  
LCDO. MIGUEL LLERENA SERRANO  
PRESIDENTE CONS. ADM.

  
LCDO. ALFONSO BRITO  
PRESIDENTE CONS. VIG.



### ANEXO 3 ENTREVISTA 1



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

*Entrevista aplicada al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Educadores de Chimborazo" Ltda., de la ciudad de Riobamba.*

**Nombre:**

**Lugar y Fecha:**

**Nombre del Entrevistador:**

**Preguntas:**

1. ¿Cuáles son los requisitos para otorgar los créditos de consumo?
2. ¿Hasta qué monto otorgan?
3. ¿Qué garantía exigen?
4. ¿A qué tasa de interés son los créditos de consumo?
5. ¿A qué plazo otorgan los créditos?
6. ¿Analiza la capacidad de pago antes de otorgar un crédito?
7. ¿Qué formato utilizan para realizar los créditos de consumo?
8. ¿Qué programa utilizan para otorgar los créditos de consumo?
9. ¿Cómo está la cartera del año 2014?
10. ¿Número de socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda.?
11. ¿Existe capacidad de pago entre los socios?
12. ¿Qué problema le gustaría que le ayuden a resolver?

## ANEXO 4 ENTREVISTA 2



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

*Entrevista aplicada al Jefe de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., de la ciudad de Riobamba.*

**Nombre:**

**Lugar y Fecha:**

**Nombre del Entrevistador:**

**Preguntas:**

1. ¿Cuál es el proceso para la emisión de créditos?
2. ¿Cuáles son los puntos críticos para la emisión de créditos?
3. ¿Cuál es el porcentaje de Cartera Vencida?
4. ¿Cuáles son los procedimientos y políticas para recuperar Cartera?



## ANEXO 5 ENCUESTA



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

***Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., de la ciudad de Riobamba.***

**Objetivo:** determinar cómo los créditos de consumo incidieron en el desarrollo económico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” Ltda., de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo durante el periodo 2014.

### **INSTRUCCIONES GENERALES:**

- a)** Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos con ella son estrictamente confidenciales y la investigadora se compromete a mantener la reserva del caso.
- b)** Contestar y analizar cada una de las preguntas con la mayor responsabilidad y sobre todo con honestidad.
- c)** Sus criterios serán de suma utilidad para el desarrollo de este trabajo de investigación.

### **1. ¿Cuál es el tipo de crédito que más solicita?**

|                    |  |
|--------------------|--|
| Ordinarios         |  |
| Crediflash         |  |
| Anticipo de sueldo |  |
| Emergentes         |  |

### **2. ¿Cuál fue el monto del crédito de consumo que usted recibió de la CACECH?**

100 – 500 ( )    500 – 1000 ( )    1000 - 1500 ( )    1500 - 2000 ( )  
 2000 – 2500 ( )    2500 – 3000 ( )    3000 – 3500 ( )    3500 – 4000 ( )  
 4000 – 4500 ( )    4500 – 5000 ( )    **más** ( )

3. ¿El crédito de consumo que la CACECH le otorgo fue invertido en?:

| Aspectos     | Aceptación |
|--------------|------------|
| Educación    |            |
| Vivienda     |            |
| Salud        |            |
| Alimentación |            |
| Vestido      |            |
| Vehículo     |            |

4. ¿El plazo para el cual usted solicito el crédito de consumo fue?:

1 - 2 años ( ) 3 - 4 años ( ) 5 en adelante ( )

5. ¿En qué medida le ayudo el crédito a satisfacer la necesidad requerida, en una escala del 1 al 5 considerando que 1 es nada y 5 mucho?

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Porqué.....  
 .....  
 .....

6. ¿Con que tipo de garantía le concedieron el crédito?:

Garantías personales ( )

Garantías prendarias ( )

Garantías Hipotecarias ( )

7. ¿Cree usted que los créditos de consumo mejoro las condiciones de vida?

| RANGO     |  |
|-----------|--|
| Excelente |  |
| Muy Bueno |  |
| Bueno     |  |
| Malo      |  |
| Regular   |  |

Porque.....  
 .....  
 .....

8. ¿Cómo califica el acceso al crédito en la CACECH (considerando que 1 es excelente y 5 malo)?:

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
|   |   |   |   |   |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

9. ¿Qué grado de satisfacción ha obtenido al solicitar un crédito considerando que 1 es excelente y 5 malo en cuanto a?

| Aspectos         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------|---|---|---|---|---|
| Montos           |   |   |   |   |   |
| Plazos           |   |   |   |   |   |
| Tasas de interés |   |   |   |   |   |
| Formas de Pago   |   |   |   |   |   |

10. ¿Ha necesitado financiamiento para poder solventar sus necesidades?

Si ( )                      No ( )

Porque.....  
 .....  
 .....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.....!!!!**