



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA INGENIERÍA FINANCIERA**

TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERA FINANCIERA

TEMA.

**“LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO Y SU INCIDENCIA
EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO CHIBULEO LTDA. EN LA CIUDAD DE AMBATO”**

AUTORA: ROSA VIVIANA PICO SALINAS

TUTORA: DRA. LILIAN MORALES CARRASCO

AMBATO – ECUADOR

2014

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Lilian Morales Carrasco, Ph.D. con cédula de ciudadanía № 180241767-3, en mi calidad de Tutora del trabajo de investigación sobre el tema: “LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA. EN LA CIUDAD DE AMBATO”, desarrollado por la Srta. Rosa Viviana Pico Salinas, egresada de la carrera de Ingeniería Financiera considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos mínimos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, 21 de Noviembre de 2013



EL TUTOR

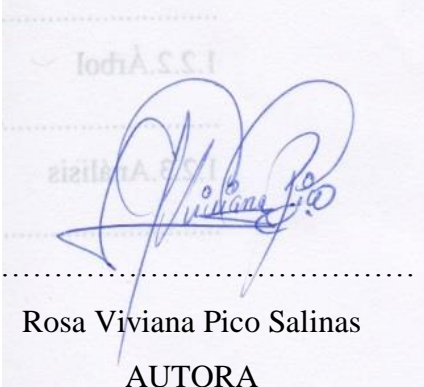
.....

Dra. Lilian Morales

AUTORÍA DE LA TESIS DE INVESTIGACIÓN

Yo, Rosa Viviana Pico Salinas, con cédula de ciudadanía № 180422003-4, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el informe investigativo, bajo el tema: “LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA. EN LA CIUDAD DE AMBATO”, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis de datos y resultados son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo de Investigación.

Ambato, 7 de Noviembre de 2013






Rosa Viviana Pico Salinas
AUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos Miembros del Tribunal de Grado, una vez revisado, aprueban el informe de Investigación, sobre el tema: “LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA. EN LA CIUDAD DE AMBATO”, de la Srta. Rosa Viviana Pico Salinas, egresada de la carrera de Ingeniería Financiera, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 28 de Febrero de 2014

Para constancia firman

 Dr. Jaime Díaz PROFESOR CALIFICADOR	 Ing. Mg. Mauricio Sierra PROFESOR CALIFICADOR
 Econ. Diego Proaño PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	

DEDICATORIA

A:Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mi madre que desde el cielo me está iluminando, a pesar que no estás conmigo sé que este momento hubiese sido tan especial para ti como lo es para mí.

*A mi padre por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mí
Educación, tanto académica, como de la vida,
por su incondicional apoyo perfectamente
mantenido a través del tiempo.*

A mi hija Melissa por su cariño, inocencia y ternura por ser el motor que impulse a salir adelante cada día.

A mis hermanos y amigos

Gracias por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por la bendición de la vida y la capacidad de hacer de ella algo grande y maravilloso.

*A mi familia, por su apoyo incondicional
A la Universidad Técnica de Ambato, por brindarme la oportunidad de convertirme en una buena profesional al servicio del país, y por abrirme las puertas al conocimiento.*

A la Doctora Lilian Morales, quien me guio constantemente para el desarrollo y finalización de esta tesis.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., por ofrecer el soporte y la información necesaria para la realización del presente trabajo investigativo.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDO

Contenido	Pág.
Potada.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DE LA TESIS DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
<i>DEDICATORIA</i>	v
<i>AGRADECIMIENTO</i>	vi
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS.....	xi
RESUMEN EJECUTIVO	xvi
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema.....	3
1.2 Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1 Contextualización.....	3
1.2.2 Análisis Crítico.....	8
1.2.3 Prognosis.....	9
1.2.4 Formulación del problema	9
1.2.5. Preguntas Directrices	9
1.2.6. Delimitación del Objeto de Investigación.....	10
1.3. Justificación.....	10
1.4. Objetivos	11
1.4.1 Objetivo General	11
1.4.2 Objetivos Específicos.....	11

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes Investigativos.....	12
2.2	Fundamentación Filosófica	15
2.2.1	Fundamentación Ontológica	16
2.2.2	Fundamentación Epistemológica.....	16
2.2.3	Fundamentación Axiológica.....	16
2.3	Fundamentación Legal	17
2.3.1.	Ley de Economía Popular y Solidaria.....	20
2.4	Categorías Fundamentales	23
2.4.1	Constelación de Ideas Variable Independiente.....	24
2.4.2	Constelación de Ideas Variable Dependiente	25
2.4.3.	Definición de categorías Fundamentales	26
2.4.3.1	Variable Independiente	26
2.4.3.2	Variable Dependiente.....	34
2.5	Hipótesis.....	38
2.6	Señalamiento de las Variables	39

CAPITULO
METODOLOGÍA

3. 1.	Modalidad de la Investigación.	40
3.2.	Modalidad básica de la Investigación.	40
3.3.	Nivel o Tipo de Investigación	42
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	42
3.5	Operacionalización de las Variables	44
3.5.1	Operacionalización de la variable Independiente “Riesgo Operativo”	44
3.5.2	Operacionalización de la variable dependiente: Rentabilidad.....	45

3.6. Plan para la recolección de información	46
3.7. Procesamiento y Análisis	48
3.7.1. Plan de procesamiento de la información:	48
3.7.2. Plan de Análisis de Información	48

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

4.1. Análisis de los Resultados.....	51
4.3. Verificación de la Hipótesis	98
4.3.1. Planteo de Hipótesis.....	98
4.3.2. Regla de Decisión	99
4.3.3. Cálculo del Chi Cuadrado	100
4.3.4. Correlación de Karl Pearson	101
4.3.6. Indicadores de Rentabilidad	103
4.4. Auditorías.....	104
4.4.1. Exposición al Riesgo.....	111
4.4.2. Cuadro resumen de Auditorías de procesos en los departamentos de la COAC Chibuleo	113
4.5. Comprobación de Hipótesis a través de correlación de Karl Pearson	114

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones	116
5.2 Recomendaciones.....	118

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1.1 Tema de la Propuesta	119
6.1.2. Institución Ejecutora	119

6.1.3. Beneficiarios	119
6.1.4. Ubicación	119
6.1.5. Tiempo Estimado para la ejecución	119
6.1.6. Equipo responsable	120
6.1.7. Costo	120
6.2 Antecedentes de la Propuesta.....	120
6.3 Justificación.....	121
6.4 Objetivos	122
6.4.1. Objetivo General	122
6.4.2. Objetivos Específicos.....	122
6.5 Análisis de Factibilidad.....	122
6.6 Fundamentación Teórica.....	125
6.7 Metodología	128
6.8 Administración.....	160
6.9 Previsión de la Evaluación	161
Bibliografía	176
ANEXOS.....	179

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

TABLAS:	Pág.
Tabla N° 1 Valores de los Factores.....	32
Tabla N° 2 Operacionalización Variable Independiente.....	44
Tabla N° 3 Operacionalización variable dependiente.....	45
Tabla N° 4 Plan de recolección de la Información	47
Tabla N° 5 Resumen de resultados	52
Tabla N° 6 Edad del Cliente Interno	63
Tabla N° 7 Experiencia en el sector financiero.....	64
Tabla N° 8 Años desempeñando funciones	65
Tabla N° 9 Instrucción	66
Tabla N° 10 Conocimientos específicos “Riesgo Financiero”	67
Tabla N° 11 Conocimientos específicos	68
Tabla N° 12 Conocimientos específicos “Riesgo de Crédito”.....	69
Tabla N° 13 Conocimientos específicos “Riesgo de Operativo”.....	70
Tabla N° 14 Conocimientos específicos “Riesgo de Liquidez”	71
Tabla N° 15 Análisis de Riesgo	72
Tabla N° 16 Área en el que aplica el Conocimiento.....	73
Tabla N° 17 Área en el que aplica el Conocimiento.....	74
Tabla N° 18 Informes de Riesgos	75
Tabla N° 19 Frecuencia de Informes	76
Tabla N° 20 Manual de Funciones.....	77
Tabla N° 21 Especificaciones técnicas del manual de Funciones	78
Tabla N° 22 Planes de Contingencia.....	79
Tabla N° 23 Planes de continuidad	80
Tabla N° 24 Acciones	81
Tabla N° 25 Errores en el sistema.....	82
Tabla N° 26 Comunicación.....	83
Tabla N° 27 Plan Operativo	84
Tabla N° 28 Rentabilidad.....	85
Tabla N° 29 Porcentaje de Rentabilidad	86

Tabla N° 30 Riesgo Operativo Vs Rentabilidad	87
Tabla N° 31 Reproceso	88
Tabla N° 32 Reproceso Vs Rentabilidad	89
Tabla N° 33 Frecuencias Observadas.	99
Tabla N° 34 Frecuencias Esperadas.....	99
Tabla N° 35 Cálculo del Chi Cuadrado	100
Tabla N° 36 Cálculo de Correlación.....	101
Tabla N° 37 Indicadores de Rentabilidad	103
Tabla N° 38 hallazgos de Auditoría.....	106
Tabla N° 39 Auditoría de proceso “Talento Humano”	107
Tabla N° 40 Auditoría de proceso “Departamento de Inversiones”	107
Tabla N° 41 Auditoría de proceso “Departamento de Crédito”.....	108
Tabla N° 42 Auditoría de proceso “Sub Gerencia de Negocios”.....	108
Tabla N° 43 Auditoría de proceso “Sistemas”.....	109
Tabla N° 44 Auditoría de proceso “Subgerencia”	109
Tabla N° 45 Auditoría de procesos “Gerencia”	110
Tabla N° 46 Auditoría de procesos “Contabilidad”.....	110
Tabla N° 47 Auditoría de procesos “Supervisor de cajas”	111
Tabla N° 48 Promedios de Riesgo	111
Tabla N° 49 Exposición al Riesgo Operativo por departamento	112
Tabla N° 50 Factores de riesgo resumen	113
Tabla N° 51 Rentabilidad COAC Chibuleo	114
Tabla N° 52 Pilares de riesgo operativo.....	114
Tabla N° 53 Coeficiente de correlación uno	115
Tabla N° 54 Coeficiente de Correlación dos.....	115
Tabla N° 55 Costo de Implementación de la metodología	120
Tabla N° 56 Análisis FODA	134
Tabla N° 57 Matriz de evaluación de factores Internos.....	136
Tabla N° 58 Matriz de evaluación de factores externos	137
Tabla N° 59 Matriz del perfil competitivo.....	138
Tabla N° 60 Adecuación de estrategias a través del FODA	139

Tabla N° 61 Cálculo del capital Regulatorio: Paso Uno Ingresos Positivos Netos	144
Tabla N° 62 Cálculo del método del Indicador Básico.....	144
Tabla N° 63 Los valores de los factores beta se presentan a continuación:.....	145
Tabla N° 64 Estimación de reservas de capital regulatorio de acuerdo al Método Estándar.....	145
Tabla N° 65 Capital regulatorio	146
Tabla N° 66 Cálculo del VAR	147
Tabla N° 67 Valor de Riesgo	148
Tabla N° 68 Opción VAR.....	148
Tabla N° 69 Porcentajes de Exposición al Riesgo	149
Tabla N° 70 Estructura Orgánica	150
Tabla N° 71 Percepción y objetivo de riesgo.....	151
Tabla N° 72 Percepción y Objetivos de Riesgo Personas.....	152
Tabla N° 73 Percepción y Objetivos de Riesgo Tecnología.....	154
Tabla N° 74 Percepción y Objetivos de Riesgo Evento externos	157
Tabla N° 75 Matriz de Evaluación.....	161

GRÁFICOS:

Gráfico N° 1 Distribución de las captaciones de la banca privada en el Ecuador del 2010.....	6
Gráfico N° 2 Captación del sistema de cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador	6
Gráfico N° 3 Árbol de Problemas	8
Gráfico N° 4 Categorías Fundamentales.....	23
Gráfico N° 5 Constelación de Ideas Variable Independiente.....	24
Gráfico N° 6 Constelación de Ideas Variable Independiente.....	25
Gráfico N° 7 Mapa Estratégico	30
Gráfico N° 8 Edad del Cliente Interno de la COAC Chibuleo	63
Gráfico N° 9 Experiencia en el Sector Financiero	64
Gráfico N° 10 Años en los que desempeña su actual función	65
Gráfico N° 11 Nivel de Instrucción	66
Gráfico N° 12 Conocimientos específicos “Riesgo Financiero”	67
Gráfico N° 13 Conocimientos específicos “Riesgo de Mercado”	68
Gráfico N° 14 Conocimientos específicos “Riesgo de Crédito”.....	69
Gráfico N° 15 Conocimientos específicos “Riesgo de Operativo”.....	70
Gráfico N° 16 Conocimientos específicos “Riesgo de Liquidez”	71
Gráfico N° 17 Análisis de Riesgo	72
Gráfico N° 18 Riesgo Operativo	73
Gráfico N° 19 Área en el que aplica el Conocimiento.....	74
Gráfico N° 20 Informes de Riesgo.....	75
Gráfico N° 21 Periodicidad de los Informes de Riesgo	76
Gráfico N° 22 Manual de Funciones.....	77
Gráfico N° 23 Manual de Funciones.....	78
Gráfico N° 24 Planes de Contingencia	79
Gráfico N° 25 Planes de continuidad.....	80
Gráfico N° 26 Acciones	81
Gráfico N° 27 Errores en el sistema.....	82
Gráfico N° 28 Comunicación.....	83
Gráfico N° 29 Plan Operativo	84

Gráfico N° 30 Rentabilidad.....	85
Gráfico N° 31 Porcentaje de Rentabilidad	86
Gráfico N° 32 Riesgo Operativo Vs Rentabilidad	87
Gráfico N° 33 Reproceso	88
Gráfico N° 34 Reproceso Vs Rentabilidad	89
Gráfico N° 35 Cálculo del Chi Cuadrado	100
Gráfico N° 36 Correlación de Pearson.....	102
Gráfico N° 37 Indicadores de Rentabilidad	104
Gráfico N° 38 Organigrama	124
Gráfico N° 39 Cadena de valor	140
Gráfico N° 40 Mapa de procesos	141
Gráfico N° 41 Ciclo de Deming.....	142
Gráfico N° 42 Análisis de las cinco fuerzas de Porter	143

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación acerca del manejo de la Administración del Riesgo Operativo y su incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. en la ciudad de Ambato, se realizó tomando datos tanto de instituciones como de fuentes bibliográficas como son: libros, revistas, internet entre otros.

Para corroborar la existencia del problema y poder determinar las verdaderas causas de la misma, se utilizó como instrumentos de investigación la técnica de observación y la aplicación de encuestas dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo, con los datos obtenidos se realizó la comprobación de la hipótesis por medio del ji cuadrado con los resultados se determinó que X^2 calculado es mayor que el X^2 tabular (por esto se procedió a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, es decir, si existe relación significativa entre el riesgo operativo en cuanto a la disminución de la Rentabilidad existente.

Por medio de estos resultados obtenidos en el presente trabajo, y conociendo claramente causas y efectos del problema, se otorgará diferentes alternativas de solución, logrando proponer la aplicación de la metodología de riesgo operativo que se ajuste a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., con la finalidad de disminuir la probabilidad de ocurrencia de pérdidas ocasionadas por las personas, tecnología de la información, eventos externos y los procesos.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo permite estudiar los procesos del riesgo operativo con la finalidad de administrar las operaciones y evitar la exposición al riesgo, analizando los factores que afectan e inciden en los mismos y que pueden ocasionar el decrecimiento de la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

La presente tesis consta de seis capítulos compuesto por lo siguiente:

El Capítulo I.- Está conformado por el planteamiento del problema, que se fundamenta en la contextualización macro, meso, micro, el análisis crítico que toma referencia las causas y efectos del problema a investigar, también se determina el objetivo general y objetivos específicos de la presente investigación, se detalla la justificación de la investigación en la cual consta el motivo del por qué se desarrolla el problema de investigación.

El Capítulo II.- Es el extracto de toda la indagación; ya que se refiere a antecedentes investigativos, fundamentación filosófica, fundamentación legal la misma que se apoya en leyes, reglamentos y permisos para su correcto funcionamiento como empresa, además la conceptualización sobre los vocablos básicos empleados en la investigación. Añadiendo figuras de inclusión de las interrelaciones en cuanto superordenación y subordinación en la que se basa la investigación, por ende se da a conocer la hipótesis que se quiere comprobar con sus respectivas variables.

El Capítulo III.- Contiene la metodología empleada para el desarrollo de la investigación, especificando la modalidad básica de la misma, los tipos o niveles investigativos, métodos en donde se precisan la certeza del procesamiento de datos aquí se define la población, la muestra con la que se va a trabajar, también se presenta la operacionalización de las variables y se establece las técnicas e instrumentos que se utilizaron en la recolección de la información, procesamiento

y análisis de la misma.

El Capítulo IV, Se detalla el análisis e interpretación de los resultados aplicando un sinnúmero de preguntas basándonos en encuestas aplicando al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., resumiendo mediante la tabulación logrando realizar la verificación de la hipótesis planteada.

El Capítulo V, Se propone conclusiones y recomendaciones al problema propuesto, basados en los análisis de las encuestas aplicadas, para un mejor desenvolvimiento de la empresa.

El Capítulo VI, Consta del trabajo de investigación que propone encontrar una solución al problema planteado y a sus diferentes objetivos, para de esta manera ayudar a solucionar las debilidades detectadas en la en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Con el propósito de tener una mejor administración del riesgo operativo y su incidencia en la rentabilidad, se describe a continuación en forma resumida el contenido del proyecto de investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 TEMA

“La Administración del riesgo Operativo y su Incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. en la ciudad de Ambato”

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La administración del Riesgo Operativo dentro de una institución del sistema financiero debe ser de gran importancia, debido a que este es el principal malestar que afecta de manera significativa a las instituciones por la ocurrencia de pérdidas financieras originadas por fallas o insuficiencias de procesos, personas, sistemas informáticos y en la presencia de eventos externos, ya que de esto depende el crecimiento de la misma y así pueda adquirir más socios para poder generar confianza y seguridad.

1.2.1 Contextualización

Macro

Gracias a nefastos acontecimientos mundiales, como por ejemplo las continuas crisis Económicas que ha sufrido el globo en los actuales y siglos pasados, la asociatividad se ha presentado como un fenómeno con tintes progresistas y en creciente evolución es de esta forma como se iniciaron las cooperativas en el mundo y de acuerdo con ACI, Aci américas, (2012) “*Desde su nacimiento con los Pioneros de Rochdale, el movimiento cooperativo no ha cesado de crecer en todo el mundo. Hoy, los miembros de cooperativas en todo el planeta superan los 800 millones*”.

Debido a este vertiginoso crecimiento, ha sido posible llevar los servicios financieros donde no existía el acceso a los mismos, como son las comunidades, pueblos, gremios que se auto sustentan y demás, pero al igual que esto ha traído noticias positivas también acarrea grandes desafíos que devienen de la complejidad de los nuevos sistemas financieros.

Durante los últimos años, la actividad financiera ha evolucionado de manera exponencial. En el mundo, el crecimiento de los negocios financieros, no solo en volumen pero más importante aún en complejidad y cantidad de servicios se ha multiplicado. Este fenómeno, entre otros, como los escándalos financieros de la última década, ha generado la conciencia sobre los procesos de administración de riesgos.

Y dentro de esos procesos, la administración de un riesgo en particular, que hasta hace muy pocos años no era administrado, ni medido, ni evaluado de manera adecuada.

Uno de los factores que determinan el riesgo, es la cualificación del personal que se desenvuelve en el ámbito financiero, en palabras de la HSBC, (2008) *“La administración del riesgo operacional no es nueva en las instituciones financieras, sin embargo ha crecido la necesidad de integrarlo dentro de todos los procesos de la institución con el objetivo de mejorar su administración, documentar y corregir debilidades en los procesos y eficiente los reportes a lo largo de toda la Institución para poder reducir los requerimientos mínimos de capital y estar mejor informado para una mejor toma de decisiones. El incremento de los casos relacionados con el riesgo operativo no deja duda de la importancia que ha adquirido dentro de las instituciones financieras así como para los reguladores, por lo que es importante que todas las áreas de la Institución participen”*.

El creciente Interés en el sistema cooperativista en toda América Latina se cimienta principalmente en los altos índices de pobreza y pobreza extrema, además

de los también altos indicadores de desempleo y exclusión social vigente y campante en la región no como una excepción de ciertos países si no como una realidad constante que campea en todos los países de la América Latina, pero gracias a la restructuración productiva al esfuerzo y esperanza política, y cambio tecnológicos entre otros se visualiza el florecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito como una fuente de recursos que se canalizan a la producción y la consiguiente aumento del empleo.

MESO

La situación del sistema cooperativista en Ecuador no es diferente que la del resto del mundo un sector prospero competitivo que contribuye al crecimiento de la economía nacional que se sustenta en las pequeñas y medianas empresas que dan trabajo a la mayoría de PEA (Población económicamente activa) del país además de ser considerada como un motor de la economía nacional.

De acuerdo con el Súper intendente de Economía Popular y solidaria Jácome, (2012) señala que en el país existen “ *39 cooperativas bajo el control de la SBS, más una caja central; en el MIES, se estima que hay 900 cooperativas de ahorro y crédito. Sumado a eso, existen 12 000 bancos o cajas comunales. En el sector no financiero existen unas 2 500 cooperativas, sean de producción, servicios, vivienda... y más de 9 500 asociaciones y 2 700 comunas. Es decir, es un ámbito bastante grande, en términos de lo que significaría la supervisión y el control. Pero la economía popular y solidaria también incluye a las unidades económicas populares.*”

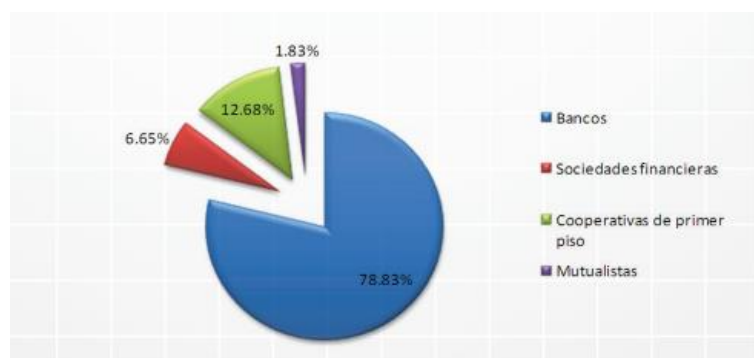
A continuación se detalla cómo se conforma el mercado Financiero Ecuatoriano, además de las correspondientes cuotas de mercado. Inec, (2010)



Gráfico N° 1 Distribución de las captaciones de la banca privada en el Ecuador del 2010

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaboración: INEC



Distribución de la cartera de la banca privada en el Ecuador del 2010

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaboración: INEC



Gráfico N° 2 Captación del sistema de cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaboración: INEC

Micro

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., creada mediante Acuerdo Ministerial N.-003 del 17 de enero de 2003, abrió sus puertas al público el 10 de marzo del mismo año, ha venido desarrollando una serie de actividades financieras y sociales acordes a solucionar problemas de los socios y mejorar su calidad de vida. En el año 2008 se constituye como la segunda Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena más grande del país, regulada por la Dirección de Cooperativas del Ministerio de Inclusión Económica y Social”

Con más de ocho años de vigencia en la región sierra centro del país, ha mantenido un crecimiento sostenido que supera ampliamente el 100% anual, lo que le permite contar con 75.000 socios y clientes a lo largo y ancho de sus oficinas en Ambato, Quito, Riobamba, Latacunga, Machachi, Salcedo y Salgolqui.

Productos y Servicios.

La COAC Chibuleo brinda los siguientes servicios.

- Cuenta de Ahorros
- Cuenta de Ahorro Fácil
- Póliza a plazo Fijo
- Línea de Créditos
- Seguros de Accidentes
- Becas Estudiantiles

1.2.2 Análisis Crítico

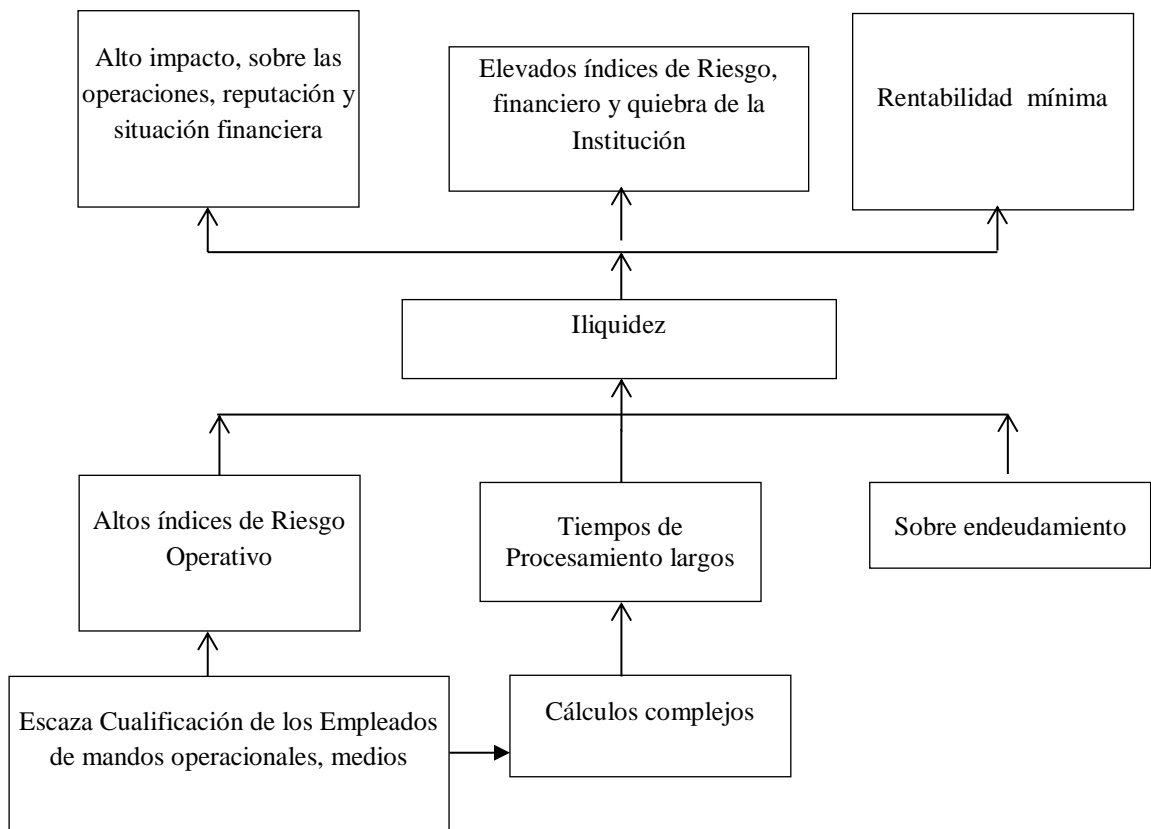


Gráfico N° 3 Árbol de Problemas

Elaborado por: Investigador

Como se menciona en Cardona, (2004), *“Las operaciones de las instituciones financieras contienen explícita o implícitamente incertidumbre. La toma de riesgos es parte de la naturaleza de las actividades y decisiones económicas y financieras. El asunto central es la identificación, medición y administración de los diferentes tipos de riesgos.”*

Las cooperativas de Ahorro y crédito controladas o no por la Súper Intendencia de Bancos y Seguros de la Ciudad de Ambato, afrontan los estragos provocados por la crisis financiera mundial además de los propios generados internamente, esto es debido al carente control de Instituciones del sistema Financiero lo cual ha permitido que la oferta de servicios financieros brindados por micro, pequeñas y grandes financieras se vea abarrotado lo cual ha reducido drásticamente la cuota

de mercado que poseían en un principio, adicionalmente también deben enfrentarse a nuevos ofertantes como son: Bancos con segmentos de microcrédito, Mutualistas y Financieras, lo cual ha desembocado en una percepción y asimilación de Riesgo nada prudente y pertinente por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que en busca de una ventaja Competitiva han alimentado aún más su hambre de riesgo con el fin de mantener su cuota de participación en el mercado, y alcanzar niveles de rentabilidad aceptables.

1.2.3 Prognosis

El sistema cooperativo de la ciudad de Ambato se ha convertido en un referente de éxito a nivel nacional, pero fenómenos como la globalización, las nuevas tecnologías de comunicación, la crisis financiera Internacional, ha puesto en jaque al sistema, esto debido al insuficiente control de la gestión de los riesgos implícitos en la actividad financiera que realizan, y el apetito por el riesgo que muchas cooperativas de ahorro y crédito están dispuestas a asumir debido a las diferentes facilidades que existen ahora en el mercado financiero para hacerse con un crédito, y la creciente expansión de las cooperativas de ahorro y crédito pone en manifiesto que si no existe un modelo de gestión de riesgos eficiente en la toma de decisiones esto podría desencadenar una burbuja financiera perjudicando al cumulo de persona, instituciones y demás, que confían en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

1.2.4 Formulación del problema

¿Incide la Administración del riesgo Operativo en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y crédito Chibuleo Ltda. en la ciudad de Ambato?

1.2.5. Preguntas Directrices

- ¿Qué modelos de gestión y Administración de Riesgo Operativo, emplea la Cooperativa de Ahorro y crédito Chibuleo?

- ¿Se ha evaluado la gestión empresarial y su impacto sobre la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo?
- ¿Qué soluciones podrían ser las idóneas al momento de evaluar la gestión crediticia a con relación a la percepción del riesgo existente?

1.2.6. Delimitación del Objeto de Investigación.

La presente investigación se maneja bajo los siguientes parámetros:

Campo: Gestión de Riesgos

Área: Financiera

Aspecto: Competencias y Desempeño

Delimitación Poblacional: Los elementos de Investigación lo constituye la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Chibuleo” de la ciudad de Ambato.

Delimitación Espacial: El presente trabajo Investigativo se desarrolla en las instalaciones de la cooperativa de Ahorro y crédito Chibuleo en Ambato.

Delimitación Temporal: El presente trabajo Investigativo se desarrolla en el período Noviembre 2012 a Noviembre de 2013.

1.3. Justificación

En 1988, el comité de supervisión bancaria de Basilea estableció el primer acuerdo de capital, es decir, Basilea I. El centro de dicho documento era el riesgo operativo de los bancos, a los cuales se les pedía prever un mínimo de capital en caso de insolvencia de los deudores, Véase (Álvarez, págs. 171 -191) *“No fue sino hasta 1996, que se incluyó el riesgo de mercado. Es en 2004 con el acuerdo de Basilea II, cuando se intenta trabajar de una manera más integral acerca de la solvencia y seguridad del sector financiero”*. Una de las innovaciones en este acuerdo es la inclusión de requerimientos de capital por riesgo operativo. Si bien es cierto que el riesgo operativo existe en todas las funciones de las entidades

financieras, desde el primer instante de su vida, y su gestión ha sido importante para disminuir el fraude y desarrollar controles internos.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la incidencia del riesgo operativo en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo de la Ciudad de Ambato.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Evaluar la Rentabilidad de Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo.

Comprobar estadísticamente la relación entre la gestión de riesgo operativo y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo.

Proponer un modelo de Administración de Riesgo Operativo basado en normas internacionales de estandarización bancaria Basilea II.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos.

Siendo la Administración de Riesgos un factor determinante en la toma de decisiones sobre las inversiones, ya que permite generar valor y proteger el existente para los accionistas y público general que ha depositado su confianza y no sólo su dinero en las instituciones financieras varios autores han recabado información acerca del manejo y gestión de Riesgos operacionales llegando a conclusiones importantes como son:

En el Trabajo de Ingeniero Industrial de Palacios Aguinaga & Viteri Toledo, (2007), que versa sobre: *“Riesgo Operacional y asignación de tareas de control mediante programación lineal en una institución financiera”*. Se planteó como Objetivo General el siguiente: *“Levantar la Información necesaria para la creación de una herramienta de monitoreo del Riesgo Operativo dentro de la Unidad de Convenios. Una vez establecida la herramienta proceder a crear tareas específicas de control y monitoreo para ser asignadas a los supervisores y operadores de la Unidad”*. Luego de una exhaustiva investigación de campo y mediante un profundo análisis de los datos con el uso de un sinnúmero de herramientas estadísticas, el autor llega entre otras, a las siguientes conclusiones:

- *Con la implantación de un sistema de monitoreo del Riesgo Operativo se logra minimizar la probabilidad de error en el sistema mediante un comportamiento proactivo ante una posible falla.*
- *Utilizando el estudio de Riesgo se realizó una predicción de futuros problemas para poder tener un control de estos y minimizar posibles errores.*

- *La encuesta directa realizada con los dueños de procesos logro predecir los problemas históricos que han tenido en sus puestos lo que se utilizó para la construcción de los charts de riesgos.*

En el trabajo Licenciado en Contaduría Pública de García Hernández, Mármol Fernández, & Pérez García, (2010) que versa sobre *“Propuesta de un plan estratégico, que contribuya a la gestión del riesgo operativo, en las asociaciones cooperativas de aprovisionamiento y comercialización del área metropolitana de San Salvador, para los períodos 2010-2012”* Luego de una amplia y exhaustiva investigación de campo y mediante un profundo análisis de los datos con el uso de herramientas estadísticas, el autor llega entre otras, a las siguientes conclusiones:

- *“Que los principales riesgos operativos que afectan los resultados y situación financiera del sector cooperativista de aprovisionamiento y comercialización, son atribuibles a un debilitamiento significativo de los procesos internos del negocio e identificados principalmente en tres áreas de riesgo potenciales como son: los Ingresos, Inventarios y Cuentas por Cobrar”.*
- *“Cuando una Asociación cooperativa de aprovisionamiento y comercialización no identifica y Gestiona apropiadamente sus riesgos operativos potenciales que afectan cada proceso, esto conlleva como consecuencia a aumentar la posibilidad de obtención de pérdidas en los resultados y una distorsión en la situación financiera del negocio”.*
- *“Cuando una Asociación Cooperativa de Aprovisionamiento y Comercialización bajo un estado de riesgo financiero, no evalúa y gestiona todas las posibilidades de riesgos posibles que estén repercutiendo considerablemente en la finalidad económica de la misma, entonces las consecuencias tienden afectar en forma progresiva en las operaciones operativas exponiéndose en riesgo la hipótesis fundamental de negocio en marcha”.*

De la misma manera en trabajo de Maestría en Ingeniería Administrativa Bedoya Londoño, (2009) que versa sobre *“Propuesta para el modelamiento del riesgo operativo en una entidad financiera”* Se planteó como objetivo general el siguiente: *“Proponer un modelo integral para la cuantificación y gestión de los eventos de riesgo operativo de una entidad financiera”*. Después de una ardua investigación de campo y mediante un profundo análisis de los datos con el uso de herramientas estadísticas, el autor llega entre otras, a las siguientes conclusiones:

- *“Este trabajo es un buen punto de partida para la cuantificación del riesgo operativo de una entidad financiera, pues en la medida en que se pueble la base de datos con la información de los eventos de pérdida que sucedan, se podrá estimar el valor del riesgo operacional no solamente para la organización en general como se hizo en este trabajo, sino también para todos los niveles requeridos por la alta dirección y por la nueva regulación.”*
- *“Este trabajo es el punto de partida para la gestión cuantitativa del riesgo, que con las nuevas exigencias legales, SARO y sobre todo la resolución 1865 de 2007 sobre Revelación Contable, tendrá que recorrer un camino de aprendizaje y perfeccionamiento necesarios para asumir la inminente legislación sobre exigencia de capital por riesgo a la entidades financieras.”*
- *“La distribución de los datos de severidad de las pérdidas operativas presentan una cola bastante pesada a la derecha; concordando lo anterior con la teoría de riesgo operativo en donde se expone que este tipo de datos presentan dos comportamientos; el primero de ellos Alta frecuencia y baja severidad (pérdidas esperadas) y el segundo de ellos datos de baja frecuencia pero alta severidad (pérdidas inesperadas); lo que lleva a concluir que dado la presencia de colas pesadas es más adecuado utilizar la teoría de valor extremo para modelar este tipo de comportamientos.”*

- *“La teoría de valor extremo, y particularmente el POT, es la herramienta más adecuada para modelar las pérdidas operativas considerando la anterior conclusión y la falta de ajuste de alguna distribución para métrica para los datos de severidad; lo que lleva a que la simulación Montecarlo se tenga que realizar con la distribución empírica de los datos produciendo una alta variabilidad en los resultados de la simulación dado la alta dispersión presente en estos datos.”*
- *“Para modelar las variables cualitativas que afectan el riesgo operativo se debe definir aquellas variables que pueden llevar a incrementar este tipo de pérdidas, con el propósito de establecer las acciones necesarias que permitan mantener controladas, en unos niveles adecuados, este tipo de variables. Igualmente se deben definir fortalezas en su gestión que les permite disminuir las pérdidas operativas que se pueden llegar a presentar; la identificación de estas variables es importante ya que permite a las compañías conocer los controles actuales que llevan a que el riesgo residual sea menor.”*
- *Para identificar y modelar las variables cualitativas que afectan el riesgo operativo de una entidad financiera una herramienta adecuada para hacerlo es por medio de la lógica difusa ya que permite evaluar este tipo de variables con ayuda de los expertos de la entidad financiera.*
- *Todas las entidades se hallan expuestas a algún tipo de riesgo que resulta en muchas ocasiones imposible de evadir; por esto, la adecuada gestión y administración del mismo es muy importante para dirigir y encaminar una compañía hacia resultados positivos y competitivos en el medio.*

2.2 Fundamentación Filosófica

Esta investigación se alinea en el paradigma Crítico – Propositivo porque considera que es la forma de poder determinar la realidad y así dar un análisis de lo que está pasando.

Crítico – Propositivo porque los problemas parten de situaciones reales y tiene por objeto transformar esa realidad, al mejoramiento de los grupos o individuos implicados en ella. Por tanto, los problemas de investigación arrancan de la acción. Según el paradigma crítico – Propositivo el diseño de investigación se puede definir como dialéctico, se va generando a través del diálogo del grupo investigador.

La finalidad de la investigación es tener una mejor comprensión acerca del uso de los modelos de gestión de riesgo y la percepción de las cooperativas de ahorro y crédito al mismo

2.2.1 Fundamentación Ontológica

La presente investigación tiene el propósito de generar conocimiento y dar explicaciones lógicas a las diferentes formas de anticipar los riesgos dentro de las instituciones financieras.

2.2.2 Fundamentación Epistemológica

La Presente Investigación tiene como prioridad generar autoconocimiento contribuir al desarrollo y consolidación de una cultura de la investigación en Ciencias Empresariales (Administración y manejo de Riesgos),mediante el conocimiento y divulgación de los estudios que en la última década han centrado el interés investigativo en las organizaciones empresariales del mundo de hoy.

2.2.3 Fundamentación Axiológica

La búsqueda de una teoría de los valores se ha encontrado una aplicación especial en la moral y en la estética, ámbitos donde el concepto de valor posee una relevancia específica. Véase a Durkheim, (1984), pág. 47, en su obra. La Psicología de la inteligencia donde define claramente a la fundamentación

axiológica como:

“Los métodos científicos debían aplicarse al estudio de la sociedad y creían que los grupos sociales presentaban características que iban más allá o eran diferentes a las suma de características o conductas de los individuos”

2.3 Fundamentación Legal

Ley General de Instituciones del sistema financiero Ecuatoriano, Capítulo V de la gestión de riesgo operativo, del Título X de la administración de riesgo, Artículo 5 En el marco de la administración integral de riesgos, establecido en la sección II *“Administración de riesgos”*, del capítulo I *“De la gestión integral y control de riesgos”*, *“las instituciones controladas incluirán el proceso para administrar el riesgo operativo como un riesgo específico, el cual, si no es administrado adecuadamente puede afectar el logro de los objetivos de estabilidad a largo plazo y la continuidad del negocio”*.

El diseño del proceso de administración de riesgo operativo deberá permitir a las Instituciones controladas identificar, medir, controlar/mitigar y monitorear sus exposiciones a este riesgo al que se encuentran expuestas en el desarrollo de sus negocios y operaciones.

Cada institución desarrollará sus propias técnicas o esquemas de administración, considerando su objeto social, tamaño, naturaleza, complejidad y demás características propias.

El directorio u organismo que haga sus veces de las instituciones del sistema financiero aprobará las políticas, normas, principios y procesos básicos de seguridad y protección para sus empleados, usuarios, clientes, establecimientos, bienes y patrimonio, así como para el resguardo en el transporte de efectivo y valores. Incluido con resolución No. JB-2011-1851 de 11 de enero del (2011) Asamblea Nacional, (2004).

TITULO PRIMERO
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO
DEFINICIÓN

Art.- 88.- Son cooperativas de ahorro y crédito las formadas por personas naturales o jurídicas con el vínculo común determinado en su estatuto, que tienen como objeto la realización de las operaciones financieras, debidamente autorizadas por la Superintendencia, exclusivamente con sus socios.

No obstante la exclusividad mencionada en el presente artículo, cuando las cooperativas de ahorro y crédito, actúen como intermediarias en la canalización de recursos en el marco de la ejecución presupuestaria de entidades del Sector Público, del desarrollo de su política social o de recaudación de valores por concepto de impuestos o pagos por servicios públicos, no se requiere que los beneficiarios o depositantes tengan la calidad de socios.

NORMAS APLICABLES

Art.- 89.- Las cooperativas de ahorro y crédito, se regularán por lo previsto en la presente ley, para todas las cooperativas, por las normas del presente título y las de su Reglamento Especial, que será dictado por el Ejecutivo, con normas específicas en cuanto a límites de crédito, vinculaciones por administración o presunción, administración de riesgos, calificación de activos de riesgo, prevención de lavado de activos, cupos de créditos vinculados, requisitos para representantes a la asamblea general, vocales de los consejos de administración, vigilancia y gerentes y otros aspectos propios de su particular naturaleza funcional y operativa, en forma diferenciada, según el nivel en que sean ubicadas, de acuerdo con las normas de segmentación que responderán a su vínculo común, número de socios, monto de activos, volumen de operaciones y ámbito geográfico de acción.

Sección octava
Sistema financiero

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

Capítulo sexto
Trabajo y producción
Sección primera

Formas de organización de la producción y su gestión.

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

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Sección sexta
Ahorro e inversión

Art. 338.- El Estado promoverá y protegerá el ahorro interno como fuente de inversión productiva en el país. Asimismo, generará incentivos al retorno del ahorro y de los bienes de las personas migrantes, y para que el ahorro de las personas y de las diferentes unidades económicas se oriente hacia la inversión productiva de calidad.

Art. 339.- El Estado promoverá las inversiones nacionales y extranjeras, y establecerá regulaciones específicas de acuerdo a sus tipos, otorgando prioridad a la inversión nacional. Las inversiones se orientarán con criterios de diversificación productiva, innovación tecnológica, y generación de equilibrios regionales y sectoriales.

La inversión extranjera directa será complementaria a la nacional, estará sujeta a un estricto respeto del marco jurídico y de las regulaciones nacionales, a la aplicación de los derechos y se orientará según las necesidades y prioridades definidas en el Plan Nacional de Desarrollo, así como en los diversos planes de desarrollo de los gobiernos autónomos descentralizados.

La inversión pública se dirigirá a cumplir los objetivos del régimen de desarrollo que la Constitución consagra, y se enmarcará en los planes de desarrollo nacional y locales, y en los correspondientes planes de inversión.

2.3.1. Ley de Economía Popular y Solidaria

ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Art.- 1.- Se entiende por economía popular y solidaria, al conjunto de formas y prácticas económicas, individuales o colectivas, auto gestionadas por sus propietarios que, en el caso de las colectivas, tienen, simultáneamente, la calidad de trabajadores, proveedores, consumidores o usuarios de las mismas, privilegiando al ser humano, como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre el lucro y la acumulación de capital.

Art.- 2.- Son formas de organización de la economía popular y solidaria y, por tanto, se sujetan a la presente ley, las siguientes:

a) Las Unidades Socioeconómicas Populares, tales como, los emprendimientos unipersonales, familiares, vecinales, las micro unidades productivas, los

trabajadores a domicilio, los comerciantes minoristas, los talleres y pequeños negocios, entre otros, dedicados a la producción de bienes y servicios destinados al autoconsumo o a su venta en el mercado, con el fin de, mediante el autoempleo, generar ingresos para su auto subsistencia.

b) Las organizaciones constituidas por familias, grupos humanos o pequeñas comunidades fundadas en identidades étnicas, culturales y territoriales, urbanas o rurales, dedicadas a la producción de bienes o de servicios, orientados a satisfacer sus necesidades de consumo y reproducir las condiciones de su entorno próximo, tales como, los comedores populares, las organizaciones de turismo comunitario, las comunidades campesinas, los bancos comunales, las cajas de ahorro, las cajas solidarias, entre otras, que constituyen el Sector Comunitario;

c) Las organizaciones económicas constituidas por agricultores, artesanos o prestadores de servicios de idéntica o complementaria naturaleza, que fusionan sus escasos recursos y factores individualmente insuficientes, con el fin de producir o comercializar en común y distribuir entre sus asociados los beneficios obtenidos, tales como, microempresas asociativas, asociaciones de producción de bienes o de servicios, entre otras, que constituyen el Sector Asociativo;

Art.- 7.- La presente Ley tiene por objeto reconocer, fomentar, promover, proteger, regular, acompañar y supervisar la constitución, estructura y funcionamiento de las formas de organización de la economía popular y solidaria; además, normar las funciones de las entidades públicas responsables de la aplicación de la presente ley.

TÍTULO SEGUNDO

DE LAS UNIDADES SOCIOECONOMICAS POPULARES

Art. 16.- Las unidades socioeconómicas populares, en el ejercicio de sus actividades de producción en pequeña escala, con el uso de tecnología artesanal, orientada a un mercado consumidor predominantemente local, serán

administradas por sus propietarios que trabajarán, preferentemente, con la colaboración de sus familiares no remunerados.

En todo caso, será el Servicio de Rentas Internas quien, mediante resolución, fijará los límites de capital, activos, ventas y trabajadores asalariados que deberán tener estas unidades, para mantenerse amparadas por la presente ley y cuando excedan dichos límites serán consideradas como empresas del sector privado.

Art. 17.- Las unidades socioeconómicas populares, pueden constituir redes de producción y circulación de bienes y servicios, que privilegien la redistribución de la riqueza y la remuneración de su trabajo, por sobre la rentabilidad financiera, las mismas que, no requieren personalidad jurídica y, para efectos de la presente ley, serán consideradas, igualmente, como unidades socioeconómicas populares.

2.4 Categorías Fundamentales

Supra Ordenación

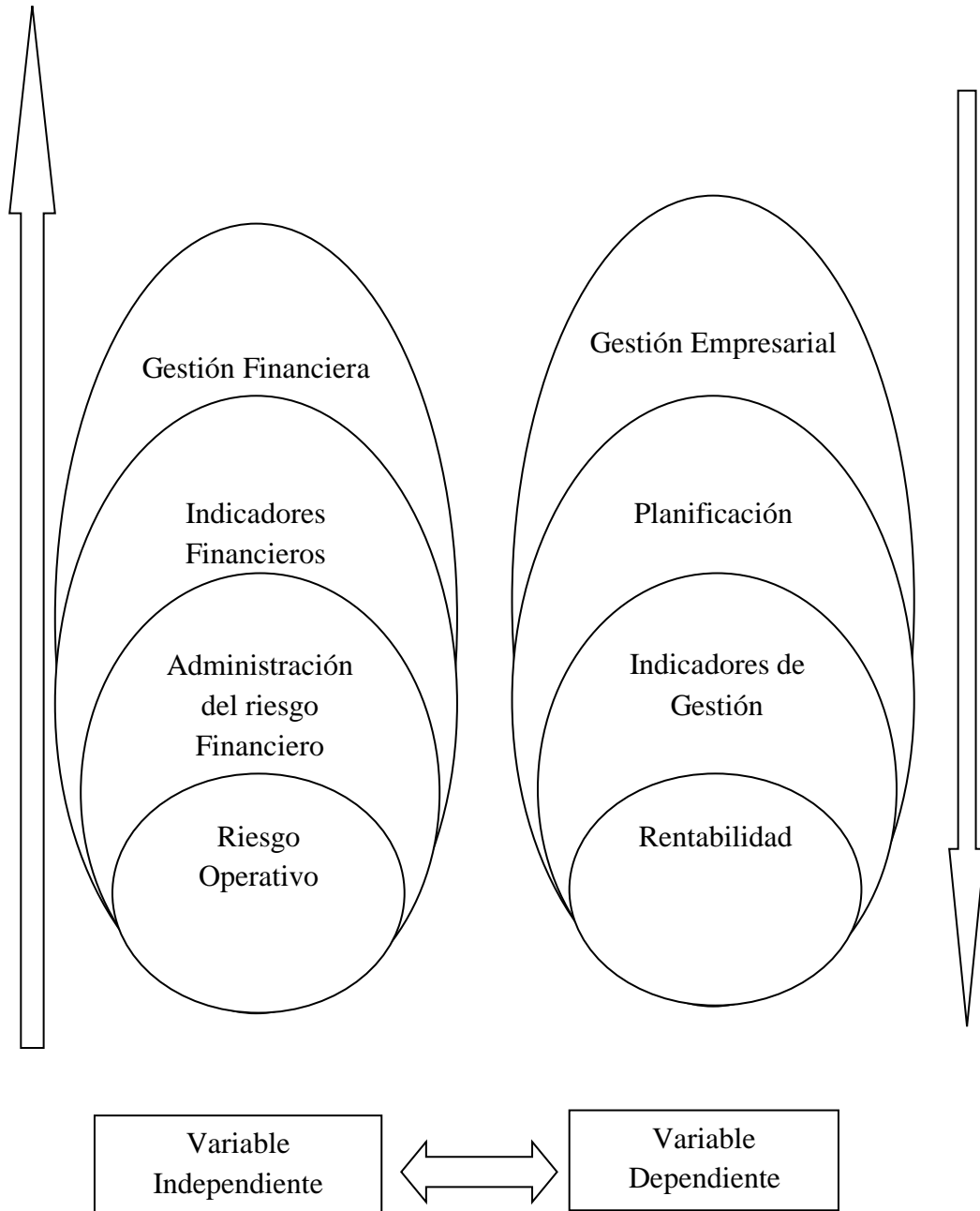


Gráfico N° 4 Categorías Fundamentales

Elaborado por: Investigadora

2.4.1 Constelación de Ideas Variable Independiente

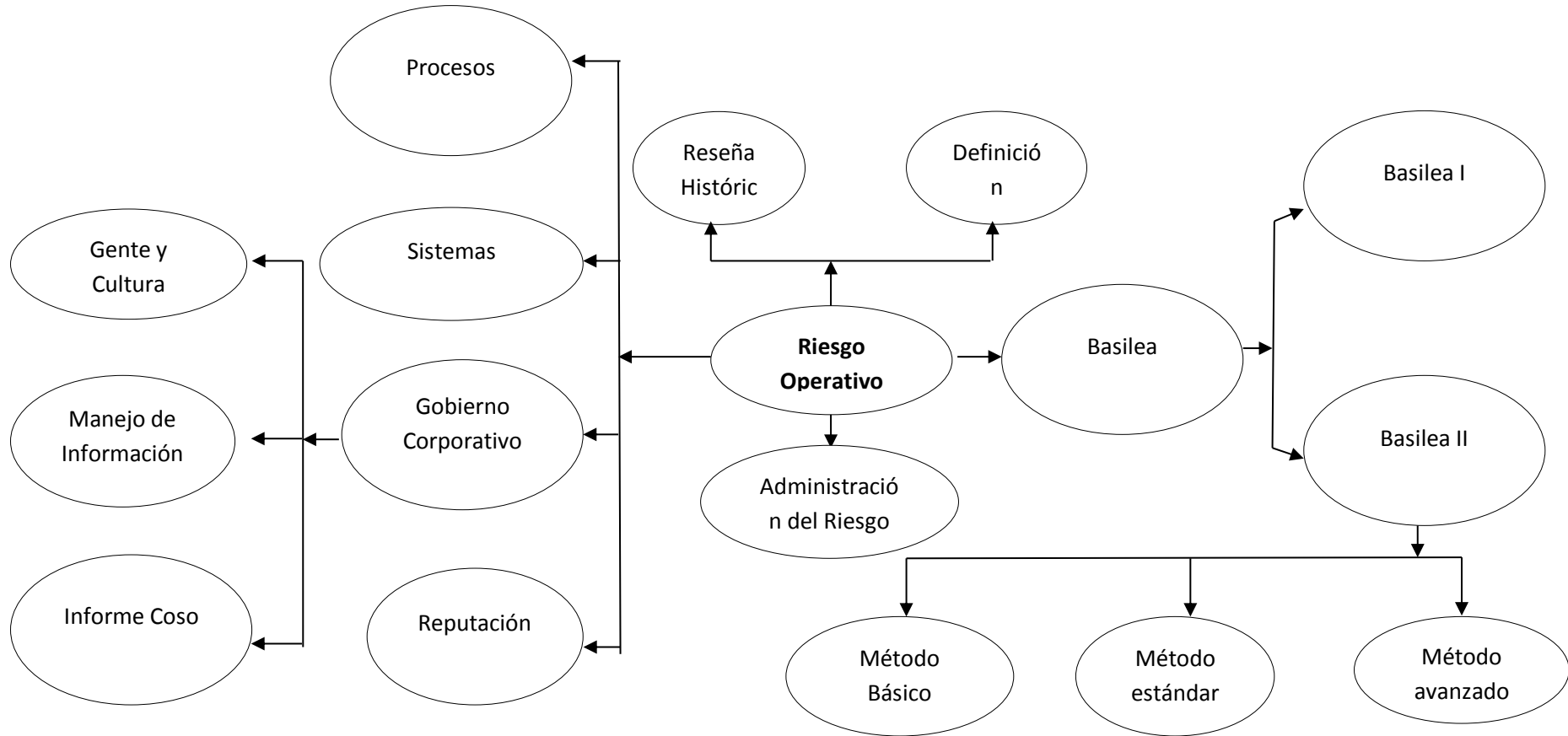


Gráfico N° 5 Constelación de Ideas Variable Independiente

Elaborado por: Investigadora

2.4.2 Constelación de Ideas Variable Dependiente

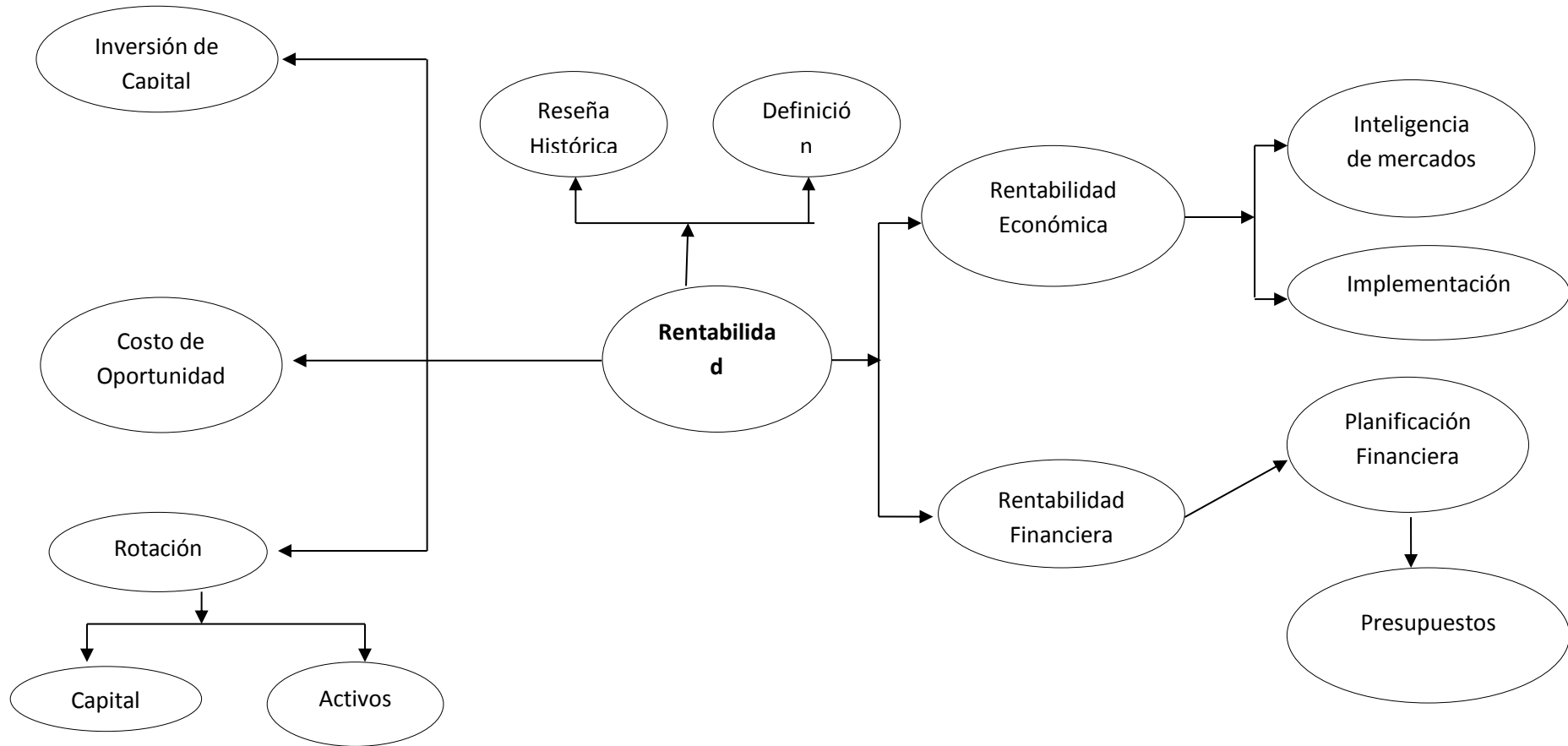


Gráfico N° 6 Constelación de Ideas Variable Independiente

Elaborado por: Investigadora

2.4.3. Definición de categorías Fundamentales

2.4.3.1 Variable Independiente

Ingeniería Financiera

Según, La revista Económica Capital Market Finace, *“La Ingeniería Financiera es el Nombre que se dé la a las operaciones financieras muy complejas que se valen de los nuevos activos financieros con el fin de disminuir el riesgo e incrementar el beneficio”* NN, Ingeniería Financiera, (2008)

De acuerdo con Ortega, (2002) *“La Gestión Financiera se define por las funciones y responsabilidades de los administradores financieros. Aunque los aspectos específicos varían entre organizaciones las funciones financieras clave son:”*

- *La Inversión,*
- *el Financiamiento y las decisiones de dividendos de una organización.*

Los fondos son obtenidos de fuentes externas e internas de financiamiento y asignados a diferentes aplicaciones.”.

Dentro del contexto de las Definiciones expuestas se puede concluir que la Gestión financiera es la administración eficiente y efectiva de todas aquellas actividades relacionadas con el intercambio y manejo de Capital a través del tiempo.

Indicadores Financieros

La alta dirección de una organización debe tomar tres clases de decisiones de carácter financiero: decisiones operativas, de inversión y de financiación. En las tres se resume la función financiera. Pero estas decisiones deben ser cuantificables y esto sólo se logra a través de Indicadores Financieros.

De acuerdo con Asencio, (2007) Un indicador Financiero *“es un número abstracto que representa el movimiento en conjunto de varios activos financieros que lo componen (acciones, bonos, monedas, commodities, etc.).*

En palabras de (Martínez Rueda) *“Las razones o indicadores financieros son el producto de establecer resultados numéricos basados en relacionar dos cifras o cuentas bien sea del Balance General y/o del Estado de Pérdidas y Ganancias. Los resultados así obtenidos por si solos no tienen mayor significado; sólo cuando los relacionamos unos con otros y los comparamos con los de años anteriores o con los de empresas del mismo sector y a su vez el analista se preocupa por conocer a fondo la operación de la compañía, podemos obtener resultados más significativos y sacar conclusiones sobre la real situación financiera de una empresa.*

En conclusión podemos afirmar que los indicadores financieros son una herramienta de diagnóstico financiero que nos permite ver la realidad de la organización en el momento de su aplicación con el fin de tomar correctivos necesarios.

Administración del Riesgo Financiero

La palabra riesgo proviene del latín “risicare”, que significa atreverse o administrar por un sendero peligroso.

El riesgo es la posibilidad de sufrir un daño. No se trata de un hecho cierto, Se refiere a una situación potencial de daño que puede producirse o no.

De acuerdo con Soldano, (2009), pág. 5, al Riesgo se lo puede definir como: *La probabilidad de que ocurra algo indeseable.*

(Rosebluth, 1989, págs. 35-38) Ofrece la siguiente definición de riesgos: *“El riesgo de una actividad es la probabilidad de daño que da lugar a una probabilidad en cuestión”.*

Todas las definiciones expuestas anteriormente relacionan la definición de riesgo con la probabilidad de que ocurran eventos negativos que ocasionen cualquier tipo de pérdida dependiendo de la actividad que se realice.

La administración de riesgos financieros es una rama especializada de las finanzas corporativas, que se dedica al manejo o cobertura de los riesgos financieros.

Véase Cardona, (2002) *“se entiende como el conjunto de políticas, instrumentos y medidas orientadas a reducir los efectos adversos de fenómenos peligrosos y comprende las actividades de prevención, mitigación y preparación (ex ante), así como las de atención y rehabilitación (ex post)”*

Considerando las definiciones de riesgo y administración del mismo, generamos la siguiente definición de la gestión integral de riesgo: La Administración de Riesgo es un conjunto de conocimientos, medidas, acciones, y procedimientos que, conjuntamente con el uso racional de diferentes herramientas administrativas y financieras permiten reducir los niveles de pérdidas que devienen del mal manejo de los ítems expuestos.

Riesgo Operativo

Historia

En Octubre de 2005, la Superintendencia de Bancos del Ecuador emitió una resolución sobre gestión de riesgo operativo, aplicable a todas las instituciones financiera con la excepción de algunas ciertas cooperativas de ahorro y crédito pequeñas, ubicadas en lugares específicos.

Debido a su tamaño, estructura y organización, no fue posible que estas cooperativas cumplan con los requerimientos dispuestos en la resolución.

La resolución establece que antes de determinar cargos de capital por riesgo

operativo, las instituciones financieras deberían desarrollar un ambiente apropiado de gestión de riesgo operativo. Esto implica asegurar una gestión efectiva de los procesos institucionales, recursos humanos y tecnología de la información, estableciendo y validando planes de contingencia y de continuidad de negocio. Una vez que estos aspectos cualitativos sean alcanzados, las instituciones tendrían la capacidad para moverse hacia requerimientos cuantitativos de capital, como establece el Nuevo Acuerdo de Capital.

Definición

El termino riesgo operacional de acuerdo con Pacheco Lòpez, (2009) “*existe como concepto genérico al menos desde 1991, con la publicación del documento “Internal Control Integrated Framework”, por el COSO*”, Sin embargo este tipo de riesgo es intrínseco a todas las actividades de negocio y por lo tanto ha existido desde el génesis de éstas.

Para Basilea, (2007)” *El Riesgo Operacional es el riesgo de pérdida derivada de fraude, actividades no autorizadas, error, omisión, ineficiencia, fallo en los sistemas o eventos externos.*” En este contexto Guzmàn Toro, (2008) define al riesgo Operativo como: “*Se entiende por Riesgo Operativo, la posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos*”.

De la misma manera Nieto Giménez Montesinos & Gòmez Fernández, (2006), págs. 2, Definen al riesgo Operacional como: “*La pérdida resultante de:*

- *Una falta de adecuación o de un fallo de los procesos, el personal, los sistemas internos o bien de acontecimientos externos, incluye el riesgo legal pero excluye el riesgo estratégico y reputacional.*

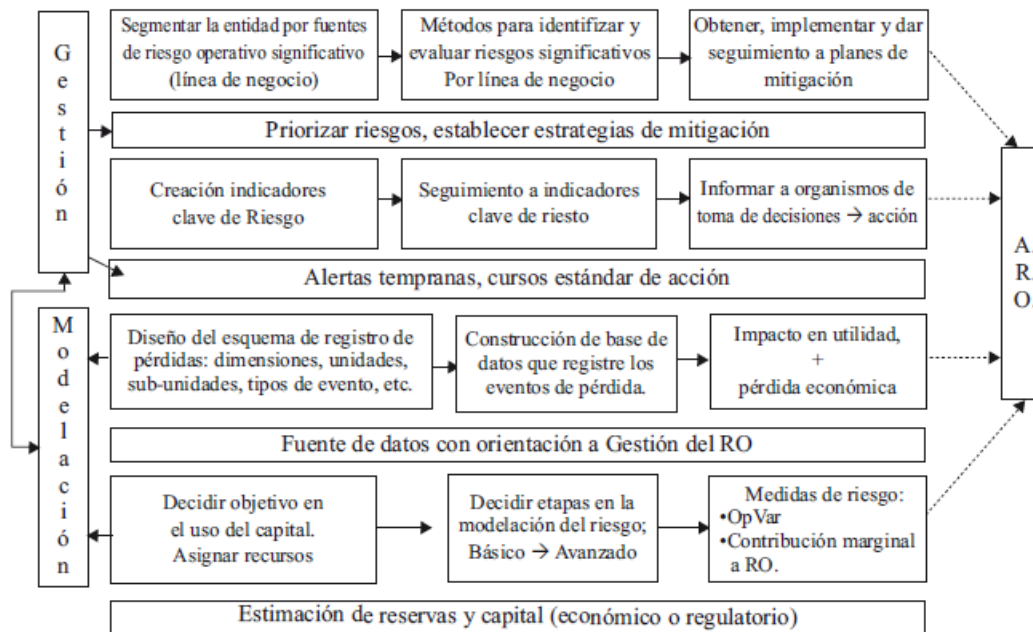


Gráfico N° 7 Mapa Estratégico

Fuente: *Basilea II*

En conclusión a las diferentes definiciones expuestas podemos concluir que el riesgo operativo es la posibilidad de incurrir en pérdidas inesperadas debido a fallos en los procesos ocasionados por errores humanos, tecnológicos, en los sistemas funcionales de la organización sean estos de naturaleza interna o externa.

Métodos propuestos por Basilea, (2007)

Para calcular el requerimiento de capital por Riesgo Operacional, Basilea II propone tres métodos:

1. Método Indicador Básico (BIA)
2. Método Estándar (STDAOp)
3. Método de Medición Avanzado (AMA)

Método Indicador Básico (BIA)

El cálculo se realiza multiplicando un factor $\alpha = 15\%$ por promedio de los tres

últimos años de los ingresos netos anuales positivos de la Institución.

El cálculo tendrá un piso de 5% y un techo de 15% del promedio de los últimos 36 meses de los requerimientos de capital por riesgo de crédito y de mercado.

El BIA entra en vigor a partir del 1º de enero de 2008 y se deberá constituir al 100% en un plazo de tres años.

$$BIA = \left(\frac{IBP_1 + \dots + IBP_n}{n} \right) * 0.15$$

$n = 1.2.3$

Siendo:

IBPn = ingreso positivo de los últimos 3 años

n = cantidad de años con ingresos positivos

Método estándar

El indicador relevante para el Método Estándar es denominado ingreso bruto, el cual se establece para cada línea de negocio. Este indicador permite aproximar el volumen de operaciones del banco, y con ello, el nivel de riesgo operacional que es probable que asuma el banco en esas líneas de negocio.

El cargo o requerimiento de capital de cada línea de negocio se calcula multiplicando el ingreso bruto por un factor denominado beta o coeficiente de ponderación, que se asigna a cada una de ellas, donde dicho factor relaciona la cantidad de capital requerido con el ingreso neto anual de cada una de las líneas de negocio.

En el método Estándar los requerimientos de capital vienen determinados por el promedio de los tres últimos años del cargo de capital de cada una de las líneas de negocios en cada año, de acuerdo a la siguiente expresión:

$$K_{ME} = \frac{\sum_{t=1}^3 \max \left[\sum_{j=1}^3 (IB_{j,t}, \beta_j); 0 \right]}{3}$$

Donde,

KME: requerimientos de capital por riesgo operacional, según el método Estándar;

B_j : factor beta fijo para la línea de negocio j-ésima

IB_{j,t} : ingreso bruto anual de la línea de negocio j-ésima en el año t

Los valores de los factores beta se presentan a continuación:

Tabla N° 1 Valores de los Factores

Líneas de negocio	Factores Beta
Financiación empresarial o corporativa (β1)	18%
Negociación y ventas (β2)	18%
Pagos y liquidación (β3)	18%
Servicios de agencia (β4)	15%
Administración de activos (β5)	12%
Intermediación minorista (β6)	12%
Banca minorista (β7)	12%
Banca comercial (β8)	15%

Fuente: *Basilea II*

Método de Medición Avanzado (AMA)

En el AMA, los requerimientos de capital son determinados por el sistema de medición de riesgo operacional interno de la Institución. Para poder utilizar este método se requiere de autorización del regulador local, misma que dependerá del cumplimiento de los siguientes requisitos:

1. La Administración debe estar fuertemente involucrada con el marco de administración de riesgo operacional.
2. Se debe contar con un sistema de administración de riesgo operacional íntegro.
3. Se debe contar con recursos suficientes en el uso del enfoque en las líneas de negocio más importantes así como en las áreas de control y auditoría.
4. Estándares cualitativos y cuantitativos.

El AMA considera tres enfoques:

1. El Enfoque de Medición Interna. El regulador determina el Índice de Exposición y un múltiplo, en el cual convierte la Pérdida Esperada (EL) en Pérdida no Esperada (UL), en forma análoga para todo el gremio, y cada Entidad obtiene, solamente, estimaciones de la Probabilidad de Fallo y de la Proporción de Pérdida dado el Fallo.
2. El Enfoque de Distribución de Pérdidas. Es un modelo de VaR (Value at Risk) por Línea de Negocio y Tipo de Evento de Pérdida, en donde el VaR total es la suma de los VaR de todas las combinaciones sin considerar correlaciones.
3. El Enfoque de Tarjetas de Puntaje. Se calcula un nivel de riesgo tomando como base toda la estadística de eventos de pérdida disponible para la

Entidad (habida cuenta de que es estadísticamente significativa), y se redistribuye por Línea de Negocio, en función de una tarjeta de puntaje diseñada expresamente y que contiene el seguimiento de ciertas medidas de control.

El capital regulatorio del AMA está dado por la suma de la Perdida Esperada (EL) y la no esperada (UL). En caso que la Institución pueda demostrar que se está registrando apropiadamente la Perdida Esperada (EL), entonces podrá disminuir este monto a únicamente la Perdida no Esperada (UL).

$$\frac{\text{Capital Regulatorio}}{\text{Activos ponderados Riesgo Credito} + 12,5 \cdot (\text{riesgo mercado} + \text{riesgo operacional})} \geq 8\%$$

$$CaR(\alpha) = \sum_{i=1}^8 \sum_{j=1}^7 CaR_{ij}(\alpha)$$

Siendo:

CaR(α) = Capital en Riesgo

2.4.3.2 Variable Dependiente

Gestión Empresarial

La gestión empresarial desde el punto de Vista de Slim, (2012):

- *“Tener estructuras simples y organizaciones con mínimos niveles jerárquicos, con desarrollo humano y formación interna de las funciones ejecutivas. Tener flexibilidad y rapidez en las decisiones. Operar con las ventajas de la empresa pequeña, que son las que hacen grandes a las grandes empresas”*
- *Mantener la austeridad en tiempos de vacas gordas. Esto fortalece, capitaliza y acelera el desarrollo de la empresa. Asimismo, evita los*

amargos ajustes dramáticos en las épocas de crisis.

- *Ser activos en la modernización, crecimiento, capacitación, calidad, simplificación y mejora incansable de los procesos productivos. Incrementar la productividad, competitividad, reducir gastos y costos guiados siempre por las más altas referencias mundiales.*
- *La empresa nunca debe limitarse a la medida del propietario o del administrador. No sentirnos grandes en nuestros pequeños corralitos. Mínima inversión en activos no productivos (por ejemplo, Grupo Carso siempre tuvo sus oficinas en las plantas de las empresas industriales; ahora que da un giro comercial, tendrá oficinas públicas).*
- *No hay reto que no podamos alcanzar trabajando unidos con claridad en los objetivos y con conocimiento de los instrumentos para lograrlos.*
- *El dinero que sale de la empresa se evapora. Por eso reinvertimos las utilidades.*
- *La creatividad empresarial no sólo es aplicable a los negocios. También es la solución de muchos de los problemas de nuestros países. Lo que hacemos a través de las fundaciones del grupo.*
- *El optimismo firme y paciente siempre rinde sus frutos. Esto es de mi padre.*
- *Todos los tiempos son buenos para quienes saben trabajar y tienen con qué hacerlo.*
- *Nuestra premisa es y siempre ha sido tener muy presente que nos vamos sin nada; que sólo podemos hacer las cosas en vida y que el empresario es un creador de riqueza que la administra temporalmente.*

En este contexto Para León, Carlos la gestión Empresarial “*Es la actividad empresarial que busca a través de personas (como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios. Una óptima gestión no busca sólo hacer las cosas mejor, lo más importante es hacer mejor las cosas correctas y en ese sentido es necesario identificar los factores que influyen en el éxito o mejor resultado de la gestión.*

Planificación

La planificación es uno de los elementos del proceso administrativo que permite prever o adelantarse a eventos que las instituciones desean que sucedan.

En este contexto la Planificación es: *“La idea central de la planificación es la racionalidad. Este principio supone que dada la multitud de posibilidades de acción de los hombres, del gobierno, de las empresas y de las familias, es necesario elegir “racionalmente” que alternativas son mejores para la realización de los valores finales que sustenten dichos hombres, familias, gobiernos o empresas Planificar, implica entonces, reducir el número de alternativas que se presentan a la acción a unas pocas, compatibles con los medios disponibles. La planificación cierra el paso al ensayo de cualquier conducta futura; elige una determinada y descarta otras. Señala inteligentemente lo que debe hacerse en el futuro y lo que no debe hacerse. De acuerdo con el enfoque anterior, se ha definido la programación como la selección cuidadosa de fines y medios apropiados para alcanzarlos”* Martner, Planificación y presupuestos por programas, (2004).

Indicadores de Gestión

De acuerdo con Pèrez Jaramillo, (2009), págs. 1-13, los indicadores de gestión son resultan: *“Ser una manifestación de los objetivos estratégicos de una organización a partir de su Misión. Igualmente, resultan de la necesidad de asegurar la integración entre los resultados operacionales y estratégicos de la empresa. Deben reflejar la estrategia corporativa a todos los empleados. Dicha estrategia no es más que el plan o camino a seguir para lograr la misión”*. En este ámbito para la Revista online Gerencie, (2012) los indicadores de gestión son: *“Medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización.* Analizando las definiciones presentadas podemos concluir que los indicadores de gestión son medidas que identifican el grado de efectividad que posee una actividad, un proceso o un sistema, y el grado de cumplimiento o avance del

mismo.

Tipos de indicadores de gestión

Podemos señalar entre otros a los siguientes:

- ✓ Ventaja Competitiva
- ✓ Ventaja Comparativa
- ✓ Desempeño Financiero
- ✓ Calidad de servicio
- ✓ Calidad
- ✓ Innovación

Un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de una actividad, proceso, o decisión, que pone en evidencia la intensidad, situación o evolución del mismo. Al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según sea el caso.

Rentabilidad

La rentabilidad en palabras de la revista online empresariales, (2012) *“En sentido lato, la noción de rentabilidad es sinónima a la de productividad, o a la de rendimiento. En todos los caso se trata de un índice, de una relación tal como, por ejemplo, la relación entre un beneficio y un coste incurrido para obtenerlo, entre una utilidad y un gasto, o entre un resultado y un esfuerzo. La noción económica de productividad, como relación entre producción y factores de producción empleados, es de este mismo tipo.”*

La rentabilidad mide la eficiencia con la cual una empresa utiliza sus recursos.

En realidad, hay varias medidas posibles de rentabilidad, pero todas tienen la siguiente forma:

$$\text{Rentabilidad} = \text{Beneficio} / \text{Recursos Financieros}$$

Rentabilidad Financiera

En palabras de Zorrila, (2012) *“La rentabilidad financiera o «ROE» (por sus iniciales en inglés, Return on equity) relaciona el beneficio económico con los recursos necesarios para obtener ese lucro. En este sentido:*

El indicador de rentabilidad ROE, se calcula:

$$ROE = \frac{Utilidad_neta}{Total_Patrimonio}$$

Rentabilidad Económica

En palabras de Milka, (2007) define a la Rentabilidad Económica como *“la Rentabilidad Expresada normalmente en tanto por ciento, mide la capacidad generadora de renta de los activos de la empresa o capitales invertidos y es independiente de la estructura financiera o composición del pasivo.*

Rentabilidad económica:

La rentabilidad económica se calcula dividiendo las utilidades obtenidas en un período económico para el total de Activos que posee la Empresa.

$$RE = Utilidad / Activo Total$$

Donde

BE = Beneficio Económico

AT = Activo Total

2.5 Hipótesis

El riesgo Operativo incide significativamente en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo ciudad de Ambato

2.6 Señalamiento de las Variables

Variable Independiente: Riesgo Operativo

Variable Dependiente: Rentabilidad

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3. 1. Modalidad de la Investigación

La presente investigación se encuentra enmarcada en el enfoque Positivista, debido a que la misma recolecta, vincula e identifica datos cuantitativos en un mismo estudio, con el fin de dar respuesta al problema objeto de esta Investigación, en palabra de: Gómez, (2006) *“El positivismo es un movimiento intelectual, corriente o escuela filosófica que afirma que el único conocimiento auténtico es el conocimiento científico, y que tal conocimiento solamente puede surgir de la afirmación positiva de las teorías a través del método científico; según esta escuela, todas las actividades filosóficas y científicas deben efectuarse únicamente en el marco del análisis de los hechos reales verificados por la experiencia.”*

Del mismo modo Hernández, (2006) *“Todo conocimiento es válido si está basado en la observación de los hechos sensibles.”*

Coincidiendo con los análisis de Gómez y Hernández, Islas, (2012) *“Parte de considerar que los procesos cuantitativos y cualitativos son únicamente posibles opciones para enfrentar problemas de investigación y no posiciones epistemológicas.”* De esta manera el objeto de esta investigación es identificar, analizar y confrontar datos, análisis y expectativas de la COAC Chibuleo.

3.2. Modalidad básica de la Investigación.

La presente Investigación se enmarca: en los siguientes modelos de Investigación.

Investigación Exploratoria

De acuerdo con Contreras, (2012) la investigación Exploratoria es aquella que *“está dirigida a tener un conocimiento general o aproximativo de la realidad. Comúnmente, se emplea este tipo de investigación en el inicio de cualquier proceso científico, cuando se quiere explorar algún tópico que ha sido tratado escasamente, por no tener mucha información sobre el o porque no se dispone de medios para llegar a mayor profundidad”*, de la misma manera para Lozano, (2012) la Investigación exploratoria se la define como : *“ Aquella que intenta dar explicación respecto del problema, sino sólo recoger e identificar antecedentes generales, números y cuantificaciones, temas y tópicos respecto del problema investigado, sugerencias de aspectos relacionados que deberían examinarse en profundidad en futuras investigaciones”*. Cabe recalcar que este tipo de Investigación se realizó con el fin de recabar información existente acerca del problema y la profundidad de su estudio para ser tomado como referente en la presente Investigación.

Investigación Bibliográfica

La Investigación documental es depende en gran medida con la información que se enmarca dentro del objeto de estudio, y para este caso en particular es estrictamente necesario realizar este tipo de Investigación, para tener una idea clara, precisa, y concisa de lo que sucede en la realidad del sector Investigado. De acuerdo con Tobar, (2012) la Investigación Bibliográfica es *“El énfasis de la investigación está en el análisis teórico y conceptual hasta el paso final de la elaboración de un informe o propuesta sobre el material registrado, ya se trate de obras, investigaciones anteriores, material inédito, hemerográfico, cartas, historias de vida, documentos legales e inclusive material filmado o grabado. Las fuentes de conocimiento, de análisis e interpretación serán fundamentalmente “cosas” y no “personas” que contengan datos fidedignos, investigaciones anteriores, propias o ajenas, entre otros.”*, Debido a la profundidad y alcance que poseerá esta Investigación, es completamente necesario Investigar todos el marco

de antecedentes que registra el tema en cuestión.

3.3. Nivel o Tipo de Investigación

Investigación Descriptiva

Al respecto (Tamayo, 1999) afirma que la Investigación Descriptiva es “*Tipo de investigación que describe de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés.*” Aquí los investigadores recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento científico de las variables que estudian.

Dentro de este amplio análisis se debe explicar que la investigación a desarrollarse generará parámetros descriptivos por el tipo de problema objeto de estudio

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

En palabras de Rodríguez Moguel, (2005), pág. 79, La población puede ser definida como: “*El conjunto de mediciones que se pueden evaluar sobre una característica común de seres u objetos*”.

Para este caso en particular se tomará como población a los clientes internos de la COAC Chibuleo.

Muestra

Fórmula del Tamaño de la Muestra

$$n = \frac{Z^2 PQN}{Z^2 PQ + Ne^2}$$

Dónde:

Z: El valor de la Distribución Normal

P: probabilidad de Ocurrencia

Q: probabilidad de no Ocurrencia

N: Número de la Población objeto de estudio

E: Error estimado

$$n = \frac{1.96^2 0.5 * 0.5 * 56}{1.96^2 0.5 * 0.5 + 56 * (0.05^2)}$$

n= 49 personas

Después de los cálculos para obtener el tamaño de la muestra de los 56 clientes internos que son la población objeto de este estudio, arroja una muestra de 49 personas.

3.5 Operacionalización de las Variables

3.5.1 Operacionalización de la variable Independiente “Riesgo Operativo”

Tabla N° 2 Operacionalización Variable Independiente

Concepto	Dimensiones Categoría	Métodos	Items/Preguntas	Técnica
Riesgo Operativo De acuerdo con Guzmán toro (2008) Se entiende por Riesgo Operativo, la posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos.	Recursos Humanos	Método del Indicador Básico	¿Es necesaria una mayor profesionalización en la gestión del riesgo operativo para evitar fallos de sistemas, Errores que afecten a los clientes y posibles fraudes?	Encuesta
	Tecnología	Método Estándar	¿Cuál es el monto a cargo de capital, que ustedes manejan?	Encuesta
	Procesos Eventos externos	Métodos de Medición Avanzada	¿En su operación, utilizan técnicas de cobertura del riesgo, entre ellas, colaterales, derivados de crédito, compensación, utilización o securitización?	Encuesta

Elaborado por: Pico, V (2013)

3.5.2 Operacionalización de la variable dependiente: Rentabilidad

Tabla N° 3 Operacionalización variable dependiente

Concepto	Dimensiones Categoría	Items/Preguntas	Técnica
<p>Rentabilidad</p> <p>De acuerdo con: (Zamora, 2012)</p> <p><i>“La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Estas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades .La rentabilidad también es entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados.”</i></p>	<p>ROA</p> <p>Resultado/ Activo Total</p>	<p>¿Cuál es la Rentabilidad Económica de su Cooperativa?</p> <p>¿Cuál es la diferencia de la rentabilidad económica con relación al margen obtenido?</p>	<p>Encuesta</p>
	<p>ROE</p> <p>Resultado/ Patrimonio Total</p>	<p>¿Cuál es la rentabilidad Financiera?</p> <p>¿Cómo ha evolucionado la misma en los últimos tres períodos económicos?</p>	<p>Encuesta</p>

Elaborado por: Pico, V (2013)

3.6. Plan para la recolección de información

Metodológicamente la construcción de la información se opera en dos fases:

- Plan para la recolección de información y;
- Plan para el procesamiento de información.

El siguiente plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido, considerando los siguientes elementos:

- **Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados.** Los empleados directos e indirectos de la Cooperativa de Ahorro y crédito Chibuleo, así como también todos los miembros del consejo de Administración de la Cooperativa.
- **Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información.** Según la información de las matrices de la operacionalización de las variables se va a emplear datos mediante la técnica, Guía de Encuesta ya que es de vital importancia verificar cada proceso que realiza cada empleado de la organización objeto de este estudio.
- **Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación.** De acuerdo a las matrices de operacionalización de variables, los instrumentos que se van a utilizar es la guía de entrevista y fichas de observación, y cuestionario.

Las técnicas a emplearse son la encuesta para lo cual es necesario utilizar como instrumento el cuestionario a través de preguntas cerradas medidas con escalas de Liker, lo cual ayudó a la obtención más concreta de la información que obtuvimos.

PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Tabla N° 4 Plan de recolección de la Información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la Investigación
2. ¿De qué personas?	Directivos y empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo de la ciudad de Ambato
3. ¿Sobre qué aspectos?	Riesgo Operativo y rentabilidad en la Cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo de la ciudad de Ambato
4. ¿Quién?	Investigador : Viviana Pico
5. ¿Cuándo?	
6. ¿Dónde?	Cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo de la ciudad de Ambato
7. ¿Cuántas veces?	Una vez
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta y Auditoría
9. ¿Con qué?	Cuestionario Estructurado y Guía de Auditoría
10. ¿En qué situación?	Directivos y empleados involucrados en la gestión de riesgos

Fuente: Naranjo, G ()

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

3.7.1. Plan de procesamiento de la información:

Para el procesamiento de la Información se siguió los pasos propuestos por:(Hernández Sampieri, 2005, pág. 100)

1. *“Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, entre otros”.*
2. *“Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación”.*
3. *“Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados”.*
4. *“Todos los datos serán presentados de forma estadística para una mejor interpretación y manejo de los datos obtenidos”.*

3.7.2. Plan de Análisis de Información

De acuerdo con Rodríguez & Rodríguez, (2012). El análisis de datos consiste: *“En la realización de las operaciones a las que el investigador someterá los datos con la finalidad de alcanzar los objetivos del estudio.”*

Sin embargo es importante planificar los principales aspectos del plan de análisis en función de la verificación de cada una de las hipótesis formuladas ya que estas definiciones condicionarán a su vez la fase de recolección de datos.

En palabras de Rodríguez & Rodríguez, (2012). Existen dos grandes familias de técnicas de análisis de datos:

- *“Técnicas cualitativas: en las que los datos son presentados de manera verbal (o gráfica) - como los textos de entrevistas, las notas, los documentos...-*
- *Técnicas cuantitativas: en las que los datos se presentan en forma numérica”*

La presente Investigación se realizó con técnicas cuantitativas para demostrar matemáticamente la hipótesis planteada, a través del estadígrafo estadístico como es:

- Prueba de Ji Cuadrado

Es de esta forma que posterior a la recolección de los datos se procedió a clasificar la principal medida estadística que nos permitieron elaborar un análisis profundo sobre las evoluciones de las variables dentro de esta organización.

- Personas
- Procesos
- Tecnología de la Información
- Eventos internos

Con el promedio ponderado de los últimos tres años de los indicadores de rentabilidad obtenida.

La comparación de datos se la realizó con tres ejercicios económicos posteriores para verificar los niveles de rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Chibuleo a través de indicadores financieros como son el ROA y el ROE, además de haber aplicado una Auditoría de gestión, la misma que permitió verificar el porcentaje de exposición al Riesgo operativo que existe en cada departamento

operativo de la organización a la que está expuesta, en adición a todo lo explicado se procedió a comprobar la hipótesis a través del estadígrafo antes mencionado.

.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

4.1. Análisis de los Resultados

La presente Investigación se basa en el análisis estadístico matemático para sustentar la hipótesis propuesta en la misma la cual reza que el Riesgo operativo Incide significativamente en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro Y crédito Chibuleo.

Debido al número reducido de la población la investigadora tomo la decisión de trabajar con el número total de la población objeto de estudio que lo conforman el cliente interno de la ya mencionada Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Considerando que el problema objeto de estudio de esta tesis el cuál ha sido detallado en el Capítulo I de la siguiente manera **“Cuánto Incide el riesgo Operativo en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y crédito Chibuleo”**. Siendo la Variable independiente o causa el Riesgo operativo y la variable dependiente la rentabilidad.

Para comprobar la Hipótesis se usó el método correlacional que a través de uso de estadígrafos como son:

- Chi cuadrado
- Correlación de Karl Pearson

Cuadro Resumen de Indicadores y Preguntas del Cuestionario

Tabla N° 5 Resumen de resultados

Factores de Riesgo	Indicadores	Preguntas	Análisis
Personas	Edad	¿Su edad es?	De acuerdo con la encuesta realizada en la COAC. Chibuleo el 40,82% es decir 20 personas tienen una edad comprendida entre los 26 a 30 años mientras que 25% de los encuestados se encuentran en una edad comprendida entre los 22 a 26 años.
	Experiencia	¿Cuántos años de experiencia en el sector financiero usted posee?	De acuerdo con la encuesta realizada en la COAC. Chibuleo el 40,82% es decir 20 personas poseen experiencia en el sector financiero menor a un años, mientras que el 30,61% es decir 15 personas poseen de 1 año a 3 años de experiencia, empero el 10,20% del cliente interno que corresponde a 5 personas poseen de 3 a 5 años de experiencia y tan solo el 18.37% correspondiente a 9 personas poseen más de 5 años de experiencia.

Continua

Factores de Riesgo	Indicadores	Preguntas	Análisis
Personas	Desempeño de funciones	¿Años en los cuáles usted desempeña su actual función?	De acuerdo con la encuesta realizada en la COAC. Chibuleo el 48.98% es decir 20 personas desempeñan sus funciones actuales en un período menor a un año, mientras que el 30,61% es decir 15 personas poseen de 1 año a 3 años de experiencia en su actual puesto de trabajo, mientras que el 8.16% de los empleados desempeñan sus funciones actuales durante el período comprendido entre 3 a 5 años el mismo que corresponde a 4 personas, y tan solo el 12.24% correspondiente a 6 personas poseen más de 4 años de experiencia.
	Nivel de Instrucción	¿Su nivel de Instrucción es?	De acuerdo con la encuesta realizada en la COAC. Chibuleo el 14.27% es decir 7 personas de los encuestados poseen un nivel de instrucción medio el cual ha sido culminado en su totalidad, mientras que el 28.57 % es decir 14 personas poseen un nivel de instrucción medio , el cual ha sido parcializado es decir no ha sido terminado en su totalidad, mientras que el 30.61% de los empleados poseen un nivel de estudios superiores culminados en su totalidad el mismo que corresponde a 15 personas, y tan solo el 8.16% correspondiente a 4 personas ostentan un título de cuarto nivel.

Continua

Factores de Riesgo	Indicadores	Preguntas	Análisis
Personas	Conocimientos Específicos	¿Posee usted conocimientos de riesgos financieros?	De acuerdo con la encuesta realizada en la COAC. Chibuleo el 32.65% es decir 16 personas de los encuestados, no poseen conocimiento del concepto de Riesgo financiero, mientras que el 26.53 % es decir 13 personas poseen un nivel de conocimiento alrededor de este tema mínimo, además el 18.37% de los empleados que corresponde a 9 personas conocen limitadamente acerca de este tema, y tan solo el 6.12% correspondiente a 3 conocen a cabalidad este tema.
	Conocimientos específicos	¿Posee usted conocimientos de Riesgo de Mercado?	De acuerdo con la encuesta realizada en la COAC. Chibuleo el 16.33% es decir 8 personas de los encuestados, no poseen conocimiento del concepto de Riesgo mercado, mientras que el 32.65% es decir 16 personas poseen un nivel de conocimiento alrededor de este tema mínimo, además el 30.61% de los empleados que corresponde a 15 personas conocen limitadamente acerca de este tema, y tan solo el 10.20% correspondiente a 5 personas conocen a cabalidad este tema.

Continua

Factores de Riesgo	Indicadores	Preguntas	Análisis
Personas	Conocimientos Específicos	¿Posee usted conocimientos de Riesgo de Crédito?	De acuerdo con la encuesta realizada en la COAC. Chibuleo el 18.37% es decir 9 personas de los encuestados, no poseen conocimiento del concepto de Riesgo de crédito, mientras que el 24.49% es decir 12 personas poseen un nivel de conocimiento alrededor de este tema mínimo, además el 20.41% de los empleados que corresponde a 10 personas conocen limitadamente acerca de este tema, y tan solo el 14.29% correspondiente a 7 personas conocen a cabalidad este tema.
	Conocimientos específicos	¿Posee usted conocimientos de riesgo operativo?	De acuerdo con la encuesta realizada en la COAC. Chibuleo el 51.02% es decir 25 personas de los encuestados, no poseen conocimiento del concepto de Riesgo Operativo, mientras que el 20.41% es decir 10 personas poseen un nivel de conocimiento alrededor de este tema mínimo, además el 10.20% de los empleados que corresponde a 5 personas conocen limitadamente acerca de este tema, y tan solo el 2.04% correspondiente a 1 personas conocen a cabalidad este tema.

Continua

Factores de Riesgo	Indicadores	Preguntas	Análisis
Personas	Conocimientos Específicos	¿Posee usted conocimientos de riesgo de liquidez?	De acuerdo con la encuesta realizada en la COAC. Chibuleo el 36.73% es decir 18 personas de los encuestados, no poseen conocimiento del concepto de Riesgo liquidez, mientras que el 24.49% es decir 12 personas poseen un nivel de conocimiento alrededor de este tema mínimo, además el 14.29% de los empleados que corresponde a 7 personas conocen limitadamente acerca de este tema, y tan solo el 8.16% correspondiente a 4 personas conocen a cabalidad este tema.
Procesos	Análisis de Riesgo	¿Existe análisis de riesgo integral en la COAC Chibuleo?	De acuerdo con la encuesta realizada en la COAC. Chibuleo el 22.45% es decir 11 personas de los encuestados, dicen que en dicha organización no existe un análisis integral de riesgos financieros, el 40.82% de los encuestados dice que existe pero su análisis es mínimo, mientras que el 16.33% correspondiente a 8 personas dice que el análisis de riesgo es limitado y parcializado en ese orden y tan sólo el 4.08% de los encuestados opina que el análisis de riesgo es integral y exacto.

Continua

Factores de Riesgo	Indicadores	Preguntas	Análisis
Procesos	Conocimientos específicos	¿Considera usted que el riesgo operativo que existe en la COAC Chibuleo es?	De acuerdo con la encuesta recabada en las oficinas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo, el 51.02% de los encuestados es decir 25 personas señalan que la presencia de Riesgo Operativo es elevada, el 24.49% es decir 12 personas señalan que la presencia del Riesgo Operativo es moderada, mientras que el 14.29% correspondiente a 7 personas señalan que el riesgo operativo es reducido dentro de las instalaciones y tan solo el 10.20% señala que no existe riesgo operativo.
	Análisis de Riesgo	¿En qué área aplica su conocimiento?	El 46.94% de los encuestados que corresponde a 23 encuestados, aplican sus conocimientos en el área de Crédito, mientras que el 13% de los encuestados aplican sus conocimientos acerca del riesgo financiero en atención y servicio al cliente, el 40% restante de clientes internos aplican el conocimiento acerca del tema en diferentes áreas y departamentos de la cooperativa.
	Informes de Riesgos	¿En la COAC Chibuleo se presentan informes de Riesgo?	El 92% de los encuestados respondieron que se presentan informes de riesgo en contraste sólo el 8% dice lo contrario.

Continua

Factores de Riesgo	Indicadores	Preguntas	Análisis
	Informe de Riesgos	¿Señale la frecuencia de informe de Riesgos?	El 74% de los encuestados es decir 36 personas afirman que los informes de riesgo financiero se elaboran de manera mensual, mientras que el 40% restante no tiene una idea fija de la periodicidad de los informes de riesgo.
Procesos		¿Ha leído usted el manual de funciones?	Basado en las respuestas de las encuestas aplicadas al cliente Interno de la Cooperativa de ahorro y Crédito Chibuleo, el 51% de los clientes internos señalan que rara vez han leído el manual de funciones, el 27% señalan que algunas veces lo han leído mientras que sólo el 10% señala puntualmente que sí lo ha leído.
	Manual de Funciones	¿Conoce lo que dice el manual de funciones para su área en específico?	El 10% de los encuestados señalan puntualmente que no conocen lo que dispone y dicta el manual de funciones para su puesto de trabajo, mientras que el 51% señala que lo conoce pero de manera mínima, en tanto el 21% de los encuestados señalan que conocen de manera limitada lo que el manual de funciones dicta para su puesto de trabajo, en contraste sólo el 10% del cliente interno conoce a cabalidad lo que el manual de funciones señala.

Continúa

Factores de Riesgo	Indicadores	Preguntas	Análisis
Eventos externos	Planes de Contingencia	¿Existe planes de Contingencia en la Institución?	El 2% de los empleados afirman que no existen planes de Contingencia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo. El 88% de los empelados afirman que si existe, pero son limitados, mientras que sólo el 10% señala categóricamente que si existen.
	Planes de Continuidad	¿Existe planes de continuidad del negocio?	El 2% de los empleados señalan que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito no existen planes de continuidad del Negocio, en contraste el 88% de los encuestados señalan que existen dichos planes pero que su aplicación es limitada y parcializada y tan solo el 10% señala que existe y son completamente operativos.
		¿Conoce las acciones que debería realizar en su área para coadyuvar en los planes de continuidad del negocio?	El 17% de los encuestados no conoce acerca de la manera como su trabajo pueda apoyar al crecimiento de la Cooperativa, mientras tanto un 49% lo sabe pero de manera mínima, el 16% conoce de manera limitada, mientras que el 18% restante tiene una idea un poco más concreta.

Continua

Factores de Riesgo	Indicadores	Preguntas	Análisis
Tecnología de la Información	Sistemas	¿Existen fallas, errores, descuadres que sean producidos por el sistema?	El 6% de encuestados señalan que no existen errores en el sistema mientras que un 17% es puntual al afirmar que rara vez han existido errores en el sistema, en tanto el 65% de los encuestados comentan que casi siempre existen errores en los sistemas informáticos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo.
	Comunicación	¿Comunica usted sobre dichos errores del sistema?	El 2.04% de los encuestados que corresponde al 1 empleado dice que jamás comunica sobre los errores del sistema, en tanto un 14.29% es decir 7 empleados aducen que rara vez comunican las fallas, empero el 24.49% es decir 12 empleados comunican casi siempre las fallas del sistema de la Cooperativa y tan solo el 42.86% correspondiente a 21 personas señalan que siempre comunican los errores y fallas en el sistema de la cooperativa.
Rentabilidad	Rentabilidad	¿Existe un plan Operativo para maximizar la rentabilidad Obtenida por la COAC Chibuleo?	El 2.04% de los encuestados que corresponde al 1 empleado dice que jamás comunica sobre los errores del sistema, en tanto un 14.29% es decir 7 empleados aducen que rara vez comunican las fallas, empero el 24.49% es decir 12 empleados comunican casi siempre las fallas del sistema de la Cooperativa y tan solo el 42.86% correspondiente a 21 personas señalan que siempre comunican los errores y fallas en el sistema de la cooperativa.

Continua

Factores de Riesgo	Indicadores	Preguntas	Análisis
Rentabilidad	Rentabilidad	¿Conoce usted qué porcentaje de rentabilidad obtiene la Cooperativa?	El 20.41% correspondiente a 10 personas del total de encuestados no conocen el porcentaje de rentabilidad que obtienen la misma, mientras que el 30.61% de los encuestados dice conocer mínimamente cuanto obtienen por giro de negocio, el 16,33% posee un conocimiento limitado del tema y tan solo el 32,65% de los encuestados tiene un conocimiento pleno y exacto.
	Rentabilidad	¿A su criterio el porcentaje que obtiene la Cooperativa es?	De acuerdo con el personal encuestado, el 48.98% correspondiente a 24 personas opinan que el nivel de rentabilidad obtenida es bajo, mientras que el 24.49% correspondiente a 12 personas opinan que dentro de los cánones establecidos el porcentaje de rentabilidad es normal, de la misma forma opinan el 24.49% de los encuestados es decir 12 personas opinan que es aceptable, y tan solo el 2.04% de los encuestados es decir una persona considera que el porcentaje de rentabilidad es elevado.
	Rentabilidad	¿Considera usted que la existencia de riesgo operativo COAC Chibuleo afecta la rentabilidad?	De acuerdo con la encuesta realizada al cliente interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo, el 83.67% piensan que el nivel de riesgo operativo existente en la COAC. Chibuleo afecta de manera elevada a la rentabilidad de la misma, mientras que el 10.20% de los encuestados correspondiente a 5 personas, señalan que el nivel de riesgo operativo afecta moderadamente a la rentabilidad de la cooperativa, empero el 6.12% de los encuestados señalan que la afectación del riesgo operativo sobre la rentabilidad es mínimo o inexistente.

Continua

Factores de Riesgo	Indicadores	Preguntas	Análisis
Rentabilidad	Reprocesos	¿Se realizan Reprocesos en su departamento?	El 8.16% de los encuestados es decir 4 personas señalan puntualmente que no existen reprocesos en los departamentos donde ellos laboran, mientras que el 32.65% de los encuestados es decir 16 personas señalan que los reprocesos en sus correspondientes departamentos son mínimos, el 24.49% de los encuestados que corresponde a 12 personas señalan que los reprocesos se presentan limitadamente en sus departamentos, sin embargo el 12.24% de los encuestados señalan que dichos reprocesos se presentan parcialmente en sus correspondientes lugares de trabajo, y tan sólo el 22.45% correspondiente a 11 personas señalan que los reprocesos se presentan totalmente.
		¿Cómo afectan los reprocesos a la Rentabilidad?	De acuerdo con los encuestados el 2.04% correspondiente a 1 persona, piensa que los reproceso no afectan a la Rentabilidad, mientras que 34.69% de los encuestados correspondiente a 17 personas piensan que dichos reproceso afectan limitadamente a la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo, en tanto el 61.22% correspondiente a 15 personas piensan que los reprocesos afectan parcialmente y definitivamente la Rentabilidad de la ya mencionada Cooperativa.

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Pico, V (2013)

Análisis referente a las encuestas aplicadas al cliente interno de la cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo.

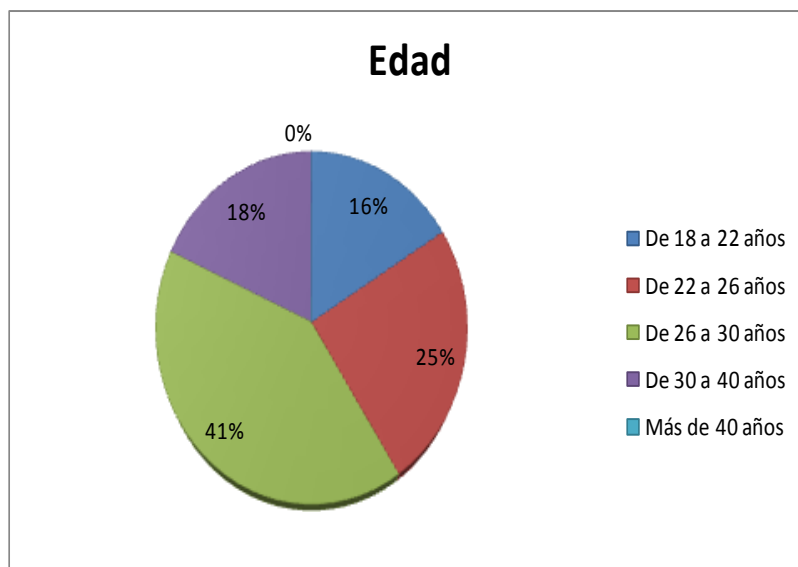
Tabla N° 6 Edad del Cliente Interno

1. ¿Su edad Es?

Edad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Cumulada
De 18 a 22 años	8	16,33%	16,33%
De 22 a 26 años	12	24,49%	40,82%
De 26 a 30 años	20	40,82%	81,63%
De 30 a 40 años	9	18,37%	100,00%
Más de 40 años	0	0,00%	100,00%
Total	49	100,00%	100,00%

Elaborado por: Pico, V (2013)
Fuente: Encuestas

Gráfico N° 8 Edad del Cliente Interno de la COAC Chibuleo



Elaborado por: Pico, V (2013)
Fuente: Encuestas

Análisis de los Datos

De acuerdo con la encuesta realizada en la COAC. Chibuleo el 40,82% es decir 20 personas tienen una edad comprendida entre los 26 a 30 años mientras que 25% de los encuestados se encuentran en una edad comprendida entre los 22 a 26 años.

Tabla N° 7 Experiencia en el sector financiero.

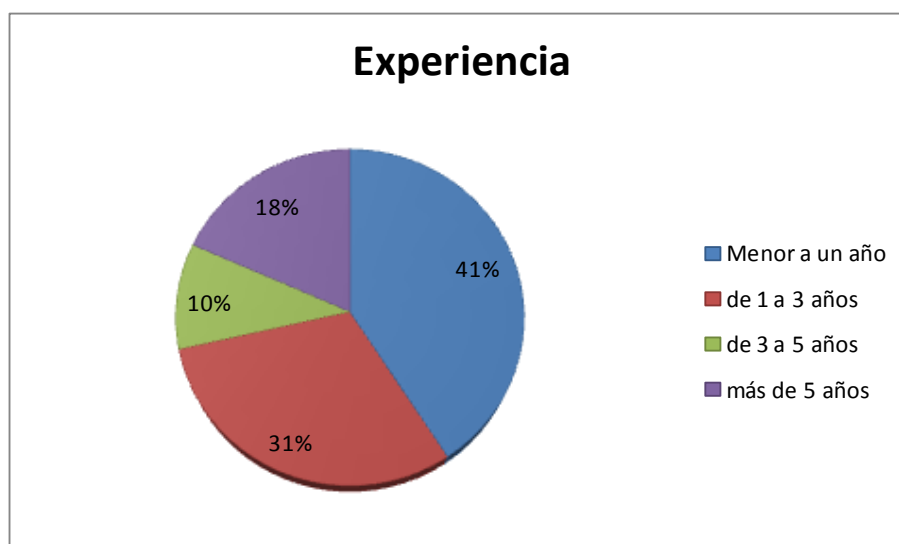
2. ¿Cuántos años de experiencia en el sector financiero usted posee?

Experiencia	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Cumulada
Menor a un año	20	40,82%	40,82%
de 1 a 3 años	15	30,61%	71,43%
de 3 a 5 años	5	10,20%	81,63%
más de 5 años	9	18,37%	100,00%
Total	49	100,00%	100,00%

Elaborado por: Pico, V (2013)

Fuente: Encuestas

Gráfico N° 9 Experiencia en el Sector Financiero



Elaborado por: Pico, V (2013)

Fuente: Encuestas

Análisis de los Datos

De acuerdo con la encuesta realizada en la COAC. Chibuleo el 40,82% es decir 20 personas poseen experiencia en el sector financiero menor a un años, mientras que el 30,61% es decir 15 personas poseen de 1 año a 3 años de experiencia, empero el 10,20% del cliente interno que corresponde a 5 personas poseen de 3 a 5 años de experiencia y tan solo el 18.37% correspondiente a 9 personas poseen más de 5 años de experiencia.

Tabla N° 8 Años desempeñando funciones

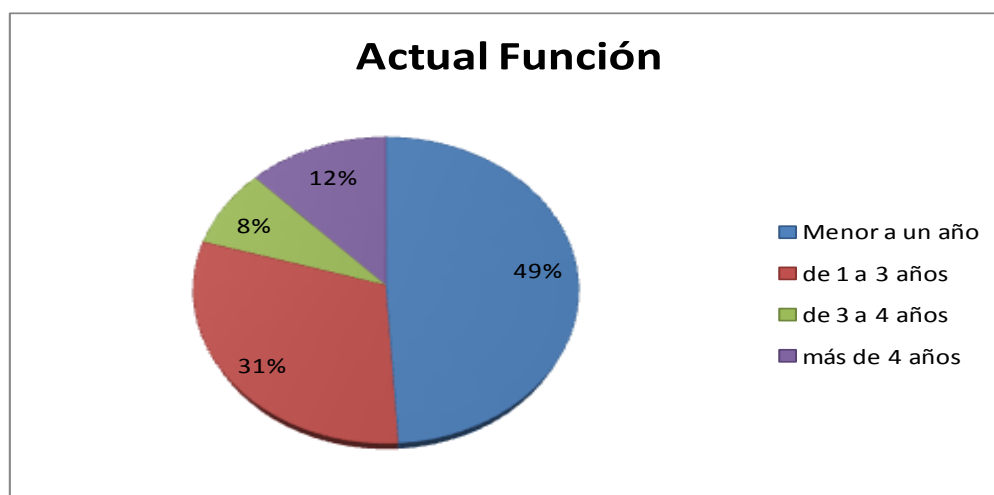
3. ¿Años en los cuales usted desempeña su actual función?

Actual Función	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Cumulada
Menor a un año	24	48,98%	48,98%
de 1 a 3 años	15	30,61%	79,59%
de 3 a 4 años	4	8,16%	87,76%
más de 4 años	6	12,24%	100,00%
Total	49	100,00%	100,00%

Elaborado por: Pico, V (2013)

Fuente: Encuestas

Gráfico N° 10 Años en los que desempeña su actual función



Elaborado por: Pico, V (2013)

Fuente: Encuestas

Análisis de los Datos

De acuerdo con la encuesta realizada en la COAC. Chibuleo el 48.98% es decir 20 personas desempeñan sus funciones actuales en un período menor a un año, mientras que el 30,61% es decir 15 personas poseen de 1 año a 3 años de experiencia en su actual puesto de trabajo, mientras que el 8.16% de los empleados desempeñan sus funciones actuales durante el período comprendido entre 3 a 5 años el mismo que corresponde a 4 personas, y tan solo el 12.24% % correspondiente a 6 personas poseen más de 4 años de experiencia.

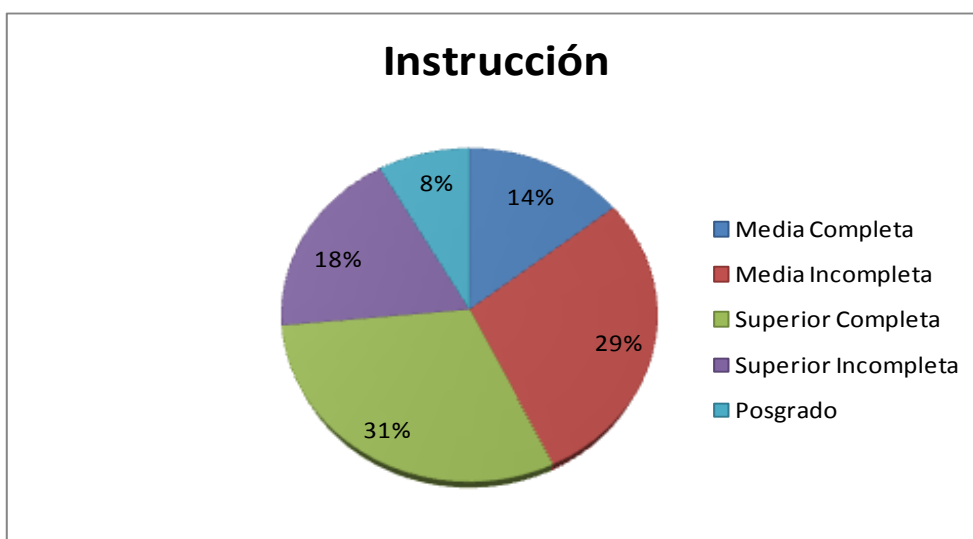
Tabla N° 9 Instrucción

4. ¿Su nivel de Instrucción Es?

Instrucción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Cumulada
Media Completa	7	14,29%	14,29%
Media Incompleta	14	28,57%	42,86%
Superior Completa	15	30,61%	73,47%
Superior Incompleta	9	18,37%	91,84%
Posgrado	4	8,16%	100,00%
Total	49	100,00%	100,00%

Elaborado por: Pico, V (2013)
Fuente: Encuestas

Gráfico N° 11 Nivel de Instrucción



Elaborado por: Pico, V (2013)
Fuente: Encuestas

Análisis de los Datos

De acuerdo con la encuesta realizada en la COAC. Chibuleo el 14.27% es decir 7 personas de los encuestados poseen un nivel de instrucción medio el cual ha sido culminado en su totalidad, mientras que el 28.57 % es decir 14 personas poseen un nivel de instrucción medio, el cual ha sido parcializado es decir no ha sido terminado en su totalidad, mientras que el 30.61% de los empleados poseen un nivel de estudios superiores culminados en su totalidad el mismo que corresponde a 15 personas, y tan solo el 8.16% correspondiente a 4 personas ostentan un título de cuarto nivel.

Tabla N° 10 Conocimientos específicos “Riesgo Financiero”

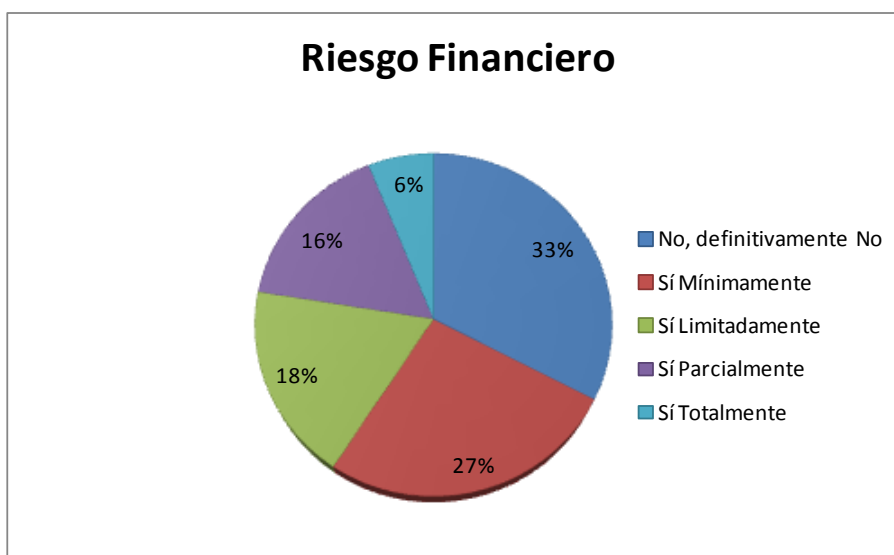
5. ¿Posee usted conocimientos de riesgos Financieros?

Riesgo Financiero	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
No, definitivamente No	16	32,65%	32,65%
Sí Mínimamente	13	26,53%	59,18%
Sí Limitadamente	9	18,37%	77,55%
Sí Parcialmente	8	16,33%	93,88%
Sí Totalmente	3	6,12%	100,00%
Total	49	100,00%	100,00%

Elaborado por: Pico, V (2013)

Fuente: Encuestas

Gráfico N° 12 Conocimientos específicos “Riesgo Financiero”



Elaborado por: Pico, V (2013)

Fuente: Encuestas

Análisis de Datos

De acuerdo con la encuesta realizada en la COAC. Chibuleo el 32.65% es decir 16 personas de los encuestados, no poseen conocimiento del concepto de Riesgo financiero, mientras que el 26.53 % es decir 13 personas poseen un nivel de conocimiento alrededor de este tema mínimo, además el 18.37% de los empleados que corresponde a 9 personas conocen limitadamente acerca de este tema, y tan solo el 6.12% correspondiente a 3 conocen a cabalidad este tema.

Tabla N° 11 Conocimientos específicos

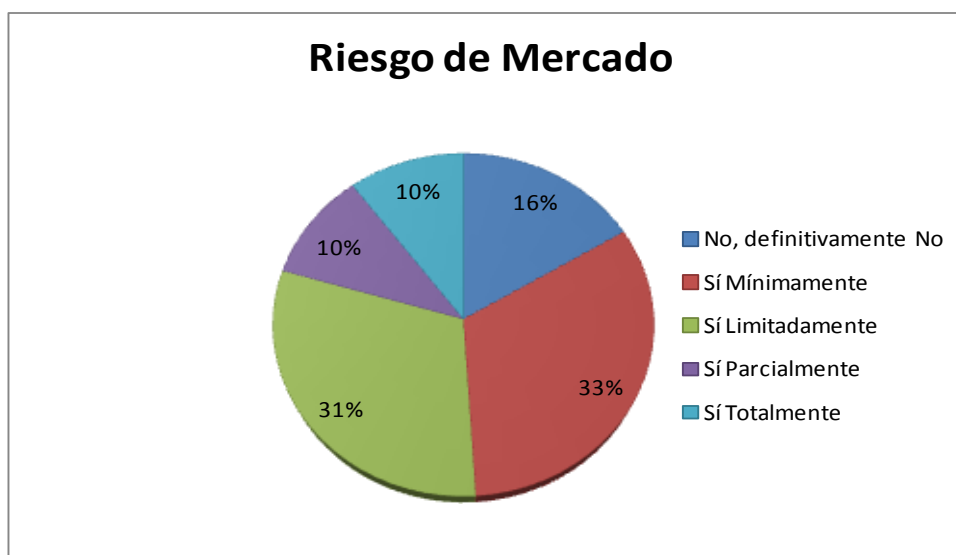
6. ¿Posee usted conocimientos de riesgos De mercado?

Riesgo de Mercado	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
No, definitivamente No	8	16,33%	16,33%
Sí Mínimamente	16	32,65%	48,98%
Sí Limitadamente	15	30,61%	79,59%
Sí Parcialmente	5	10,20%	89,80%
Sí Totalmente	5	10,20%	100,00%
Total	49	100,00%	100,00%

Elaborado por: Pico, V (2013)

Fuente: Encuestas

Gráfico N° 13 Conocimientos específicos “Riesgo de Mercado”



Elaborado por: Pico, V (2013)

Fuente: Encuestas

Análisis de Datos

De acuerdo con la encuesta realizada en la COAC. Chibuleo el 16.33% es decir 8 personas de los encuestados, no poseen conocimiento del concepto de Riesgo mercado, mientras que el 32.65% es decir 16 personas poseen un nivel de conocimiento alrededor de este tema mínimo, además el 30.61% de los empleados que corresponde a 15 personas conocen limitadamente acerca de este tema, y tan solo el 10.20% correspondiente a 5 personas conocen a cabalidad este tema.

Tabla N° 12 Conocimientos específicos “Riesgo de Crédito”

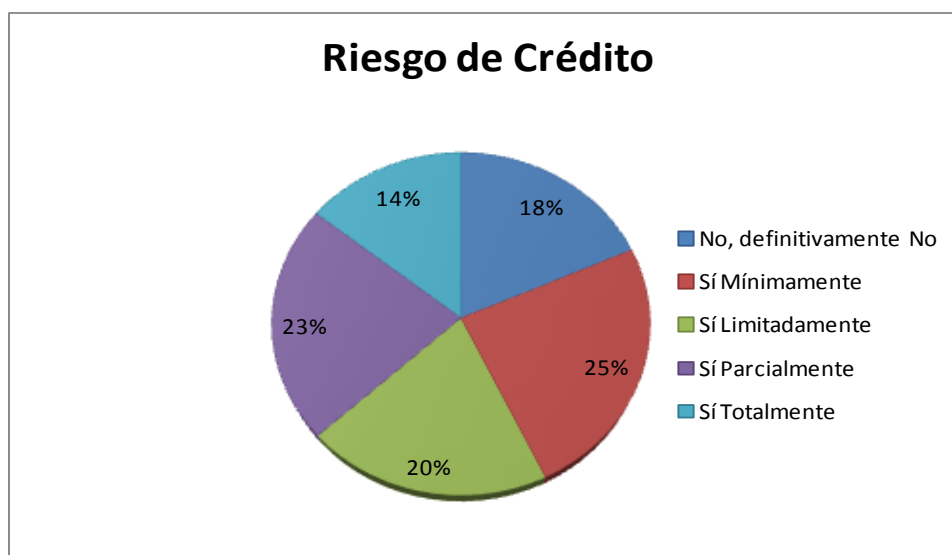
7. ¿Posee usted conocimientos de riesgos de Crédito?

Riesgo de Crédito	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
No, definitivamente No	9	18,37%	18,37%
Sí Mínimamente	12	24,49%	42,86%
Sí Limitadamente	10	20,41%	63,27%
Sí Parcialmente	11	22,45%	85,71%
Sí Totalmente	7	14,29%	100,00%
Total	49	100,00%	100,00%

Elaborado por: Pico, V (2013)

Fuente: Encuestas

Gráfico N° 14 Conocimientos específicos “Riesgo de Crédito”



Elaborado por: Pico, V (2013)

Fuente: Encuestas

Análisis de Datos

De acuerdo con la encuesta realizada en la COAC. Chibuleo el 18.37% es decir 9 personas de los encuestados, no poseen conocimiento del concepto de Riesgo de crédito, mientras que el 24.49% es decir 12 personas poseen un nivel de conocimiento alrededor de este tema mínimo, además el 20.41% de los empleados que corresponde a 10 personas conocen limitadamente acerca de este tema, y tan solo el 14.29% correspondiente a 7 personas conocen a cabalidad este tema.

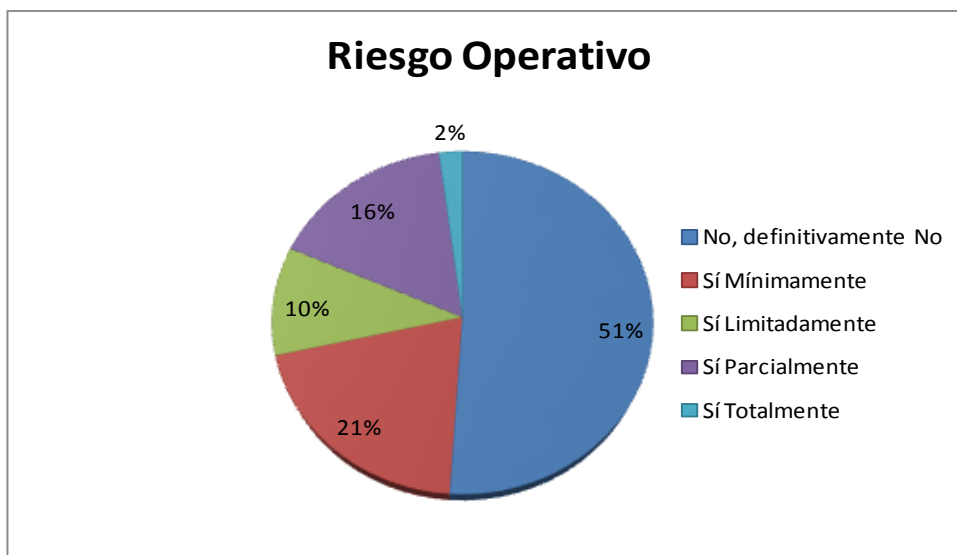
Tabla N° 13 Conocimientos específicos “Riesgo de Operativo”

8. ¿Posee usted conocimientos de riesgos Operativo?

Riesgo Operativo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
No, definitivamente No	25	51,02%	51,02%
Sí Mínimamente	10	20,41%	71,43%
Sí Limitadamente	5	10,20%	81,63%
Sí Parcialmente	8	16,33%	97,96%
Sí Totalmente	1	2,04%	100,00%
Total	49	100,00%	100,00%

Elaborado por: Pico, V (2013)
Fuente: Encuestas

Gráfico N° 15 Conocimientos específicos “Riesgo de Operativo”



Elaborado por: Pico, V (2013)
Fuente: Encuestas

Análisis de Datos

De acuerdo con la encuesta realizada en la COAC. Chibuleo el 51.02% es decir 25 personas de los encuestados, no poseen conocimiento del concepto de Riesgo Operativo, mientras que el 20.41% es decir 10 personas poseen un nivel de conocimiento alrededor de este tema mínimo, además el 10.20% de los empleados que corresponde a 5 personas conocen limitadamente acerca de este tema, y tan solo el 2.04% correspondiente a 1 personas conocen a cabalidad este tema.

Tabla N° 14 Conocimientos específicos “Riesgo de Liquidez”

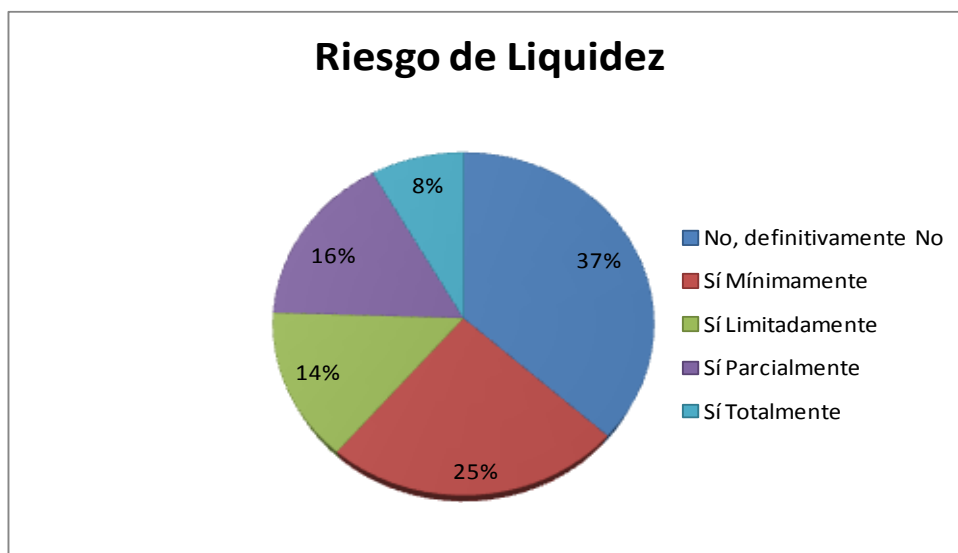
9. ¿Posee usted conocimiento de riesgo de liquidez?

Riesgo de Liquidez	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
No, definitivamente No	18	36,73%	36,73%
Sí Mínimamente	12	24,49%	61,22%
Sí Limitadamente	7	14,29%	75,51%
Sí Parcialmente	8	16,33%	91,84%
Sí Totalmente	4	8,16%	100,00%
Total	49	100,00%	100,00%

Elaborado por: Pico, V (2013)

Fuente: Encuestas

Gráfico N° 16 Conocimientos específicos “Riesgo de Liquidez”



Elaborado por: Pico, V (2013)

Fuente: Encuestas

Análisis de Datos

De acuerdo con la encuesta realizada en la COAC. Chibuleo el 36.73% es decir 18 personas de los encuestados, no poseen conocimiento del concepto de Riesgo liquidez, mientras que el 24.49% es decir 12 personas poseen un nivel de conocimiento alrededor de este tema mínimo, además el 14.29% de los empleados que corresponde a 7 personas conocen limitadamente acerca de este tema, y tan solo el 8.16% correspondiente a 4 personas conocen a cabalidad este tema.

Tabla N° 15 Análisis de Riesgo

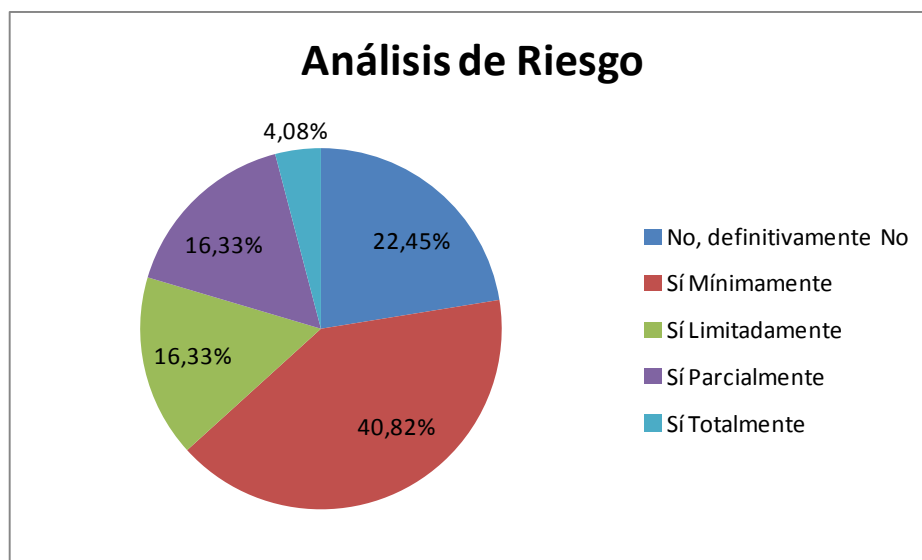
10. ¿Existe análisis de riesgo Integral en la Cooperativa?

Análisis de Riesgo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
No, definitivamente No	11	22,45%	22,45%
Sí Mínimamente	20	40,82%	63,27%
Sí Limitadamente	8	16,33%	79,59%
Sí Parcialmente	8	16,33%	95,92%
Sí Totalmente	2	4,08%	100,00%
Total	49	100,00%	100,00%

Elaborado por: Pico, V (2013)

Fuente: Encuestas

Gráfico N° 17 Análisis de Riesgo



Elaborado por: Pico, V (2013)

Fuente: Encuestas

Análisis de Datos

De acuerdo con la encuesta realizada en la COAC. Chibuleo el 22.45% es decir 11 personas de los encuestados, dicen que en dicha organización no existe un análisis integral de riesgos financieros, el 40.82% de los encuestados dice que existe pero su análisis es mínimo, mientras que el 16.33% correspondiente a 8 personas dice que el análisis de riesgo es limitado y parcializado en ese orden y tan sólo el 4.08% de los encuestados opina que el análisis de riesgo es integral y exacto.

Tabla N° 16 Área en el que aplica el Conocimiento

11. ¿Considera usted que el Riesgo Operativo existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito es?

Riesgo operativo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Elevado	25	51,02%	51,02%
Moderado	12	24,49%	75,51%
Reducido	7	14,29%	89,80%
Inexistente	5	10,20%	100,00%
Total	49	100,00%	100,00%

Elaborado por: Pico, V (2013)
Fuente: Encuestas

Gráfico N° 18 Riesgo Operativo



Elaborado por: Pico, V (2013)
Fuente: Encuestas

Análisis de Datos

De acuerdo con la encuesta recabada en las oficinas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo, el 51.02% de los encuestados es decir 25 personas señalan que la presencia de Riesgo Operativo es elevada, el 24.49% es decir 12 personas señalan que la presencia del Riesgo Operativo es moderada, mientras que el 14.29% correspondiente a 7 personas señalan que el riesgo operativo es reducido dentro de las instalaciones y tan solo el 10.20% señala que no existe riesgo operativo.

Tabla N° 17 Área en el que aplica el Conocimiento

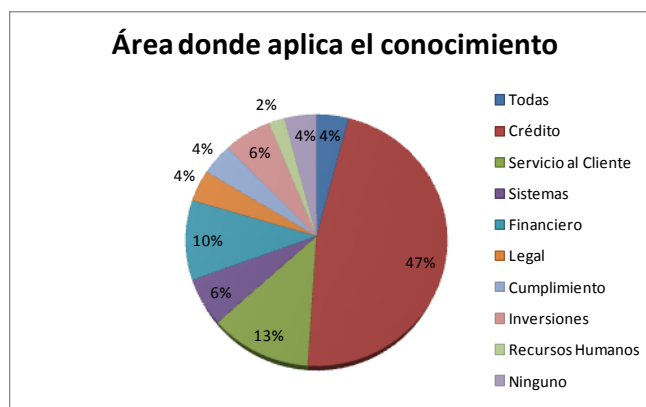
12. ¿En qué área aplica sus conocimientos?

Área donde aplica el conocimiento	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Todas	2	4,08%	4,08%
Crédito	23	46,94%	51,02%
Servicio al Cliente	6	12,24%	63,27%
Sistemas	3	6,12%	69,39%
Financiero	5	10,20%	79,59%
Legal	2	4,08%	83,67%
Cumplimiento	2	4,08%	87,76%
Inversiones	3	6,12%	93,88%
Recursos Humanos	1	2,04%	95,92%
Ninguno	2	4,08%	100,00%
Total	49	100,00%	100,00%

Elaborado por: Pico, V (2013)

Fuente: Encuestas

Gráfico N° 19 Área en el que aplica el Conocimiento



Elaborado por: Pico, V (2013)

Fuente: Encuestas

Análisis de Datos

El 46.94% de los encuestados que corresponde a 23 encuestados, aplican sus conocimientos en el área de Crédito, mientras que el 13% de los encuestados aplican sus conocimientos acerca del riesgo financiero en atención y servicio al cliente, el 40% restante de clientes internos aplican el conocimiento acerca del tema en diferentes áreas y departamentos de la cooperativa.

Tabla N° 18 Informes de Riesgos

13. ¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito se presentan informes de riesgos?

Informes de Riesgo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Cumulada
Si	45	91,84%	91,84%
No	4	8,16%	100,00%
Total	49	100,00%	100,00%

Elaborado por: Pico, V (2013)

Fuente: Encuestas

Gráfico N° 20 Informes de Riesgo



Elaborado por: Pico, V (2013)

Fuente: Encuestas

Análisis de Datos

El 92% de los encuestados respondieron que se presentan informes de riesgo en contraste sólo el 8% dice lo contrario.

Tabla N° 19 Frecuencia de Informes

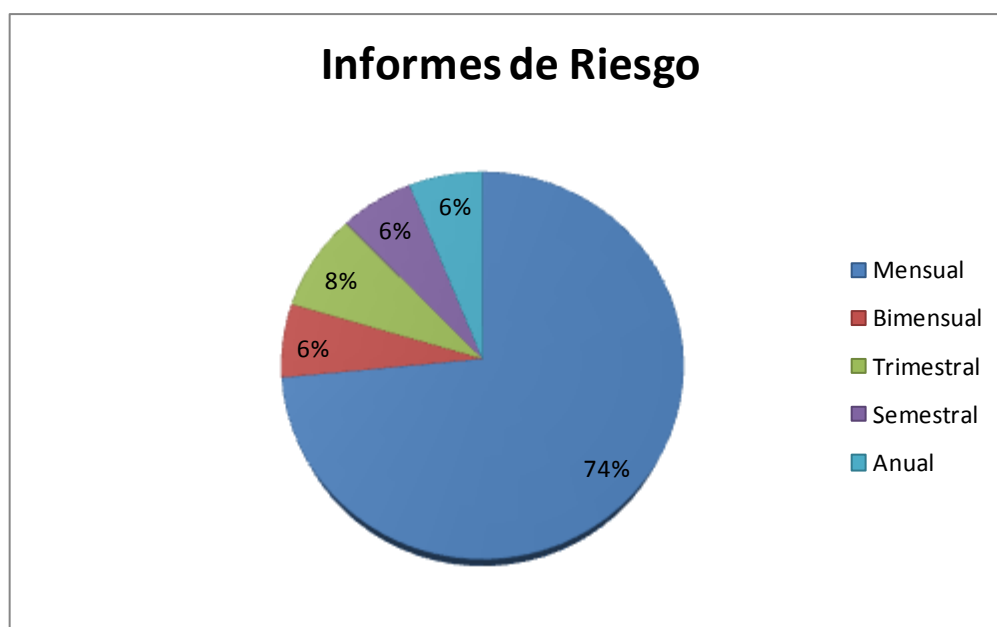
14. ¿Señale la frecuencia de los informes de riesgos?

Informes de Riesgo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Cumulada
Mensual	36	73,47%	73,47%
Bimensual	3	6,12%	79,59%
Trimestral	4	8,16%	87,76%
Semestral	3	6,12%	93,88%
Anual	3	6,12%	100,00%
Total	49	100,00%	100,00%

Elaborado por: Pico, V (2013)

Fuente: Encuestas

Gráfico N° 21 Periodicidad de los Informes de Riesgo



Elaborado por: Pico, V (2013)

Fuente: Encuestas

Análisis de Datos

El 74% de los encuestados es decir 36 personas afirman que los informes de riesgo financiero se elaboran de manera mensual, mientras que el 40% restante no tiene una idea fija de la periodicidad de los informes de riesgo.

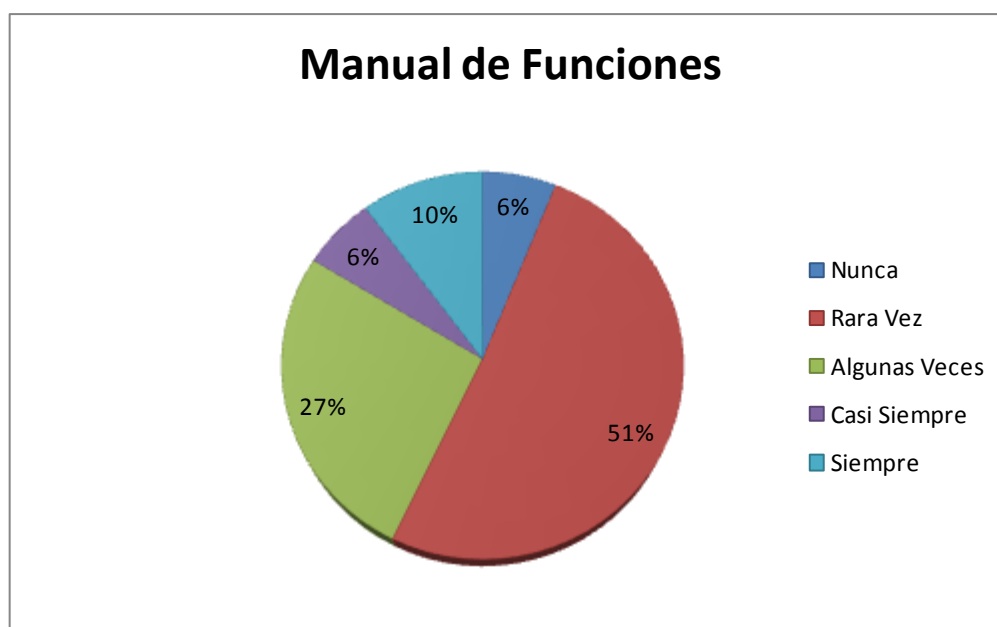
Tabla N° 20 Manual de Funciones

15. ¿Ha leído usted el manual de Funciones?

Manual de Funciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Cumulada
Nunca	3	6,12%	6,12%
Rara Vez	25	51,02%	57,14%
Algunas Veces	13	26,53%	83,67%
Casi Siempre	3	6,12%	89,80%
Siempre	5	10,20%	100,00%
Total	49	100,00%	100,00%

Elaborado por: Pico, V (2013)
Fuente: Encuestas

Gráfico N° 22 Manual de Funciones



Elaborado por: Pico, V (2013)
Fuente: Encuestas

Análisis de Datos

Basado en las respuestas de las encuestas aplicadas al cliente Interno de la Cooperativa de ahorro y Crédito Chibuleo, el 51% de los clientes internos señalan que rara vez han leído el manual de funciones, el 27% señalan que algunas veces lo han leído mientras que sólo el 10% señala puntualmente que sí lo ha leído.

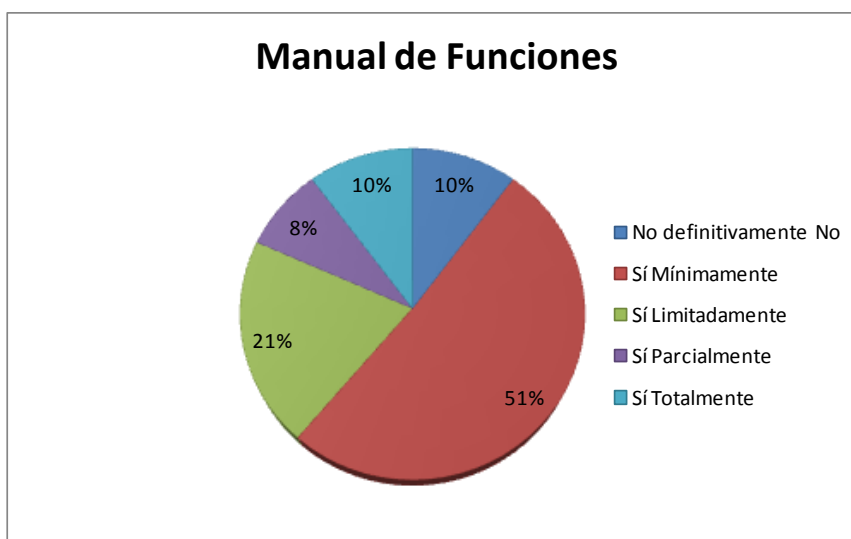
Tabla N° 21 Especificaciones técnicas del manual de Funciones

16. ¿Conoce específicamente lo que reza el manual de funciones para su área de trabajo?

Manual de Funciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Cumulada
No definitivamente No	5	10,20%	10,20%
Sí Mínimamente	25	51,02%	61,22%
Sí Limitadamente	10	20,41%	81,63%
Sí Parcialmente	4	8,16%	89,80%
Sí Totalmente	5	10,20%	100,00%
Total	49	100,00%	100,00%

Elaborado por: Pico, V (2013)
Fuente: Encuestas

Gráfico N° 23 Manual de Funciones



Elaborado por: Pico, V (2013)
Fuente: Encuestas

Análisis de Datos

El 10% de los encuestados señalan puntualmente que no conocen lo que dispone y dicta el manual de funciones para su puesto de trabajo, mientras que el 51% señala que lo conoce pero de manera mínima, en tanto el 21% de los encuestados señalan que conocen de manera limitada lo que el manual de funciones dicta para su puesto de trabajo, en contraste sólo el 10% del cliente interno conoce a cabalidad lo que el manual de funciones señala.

Tabla N° 22 Planes de Contingencia

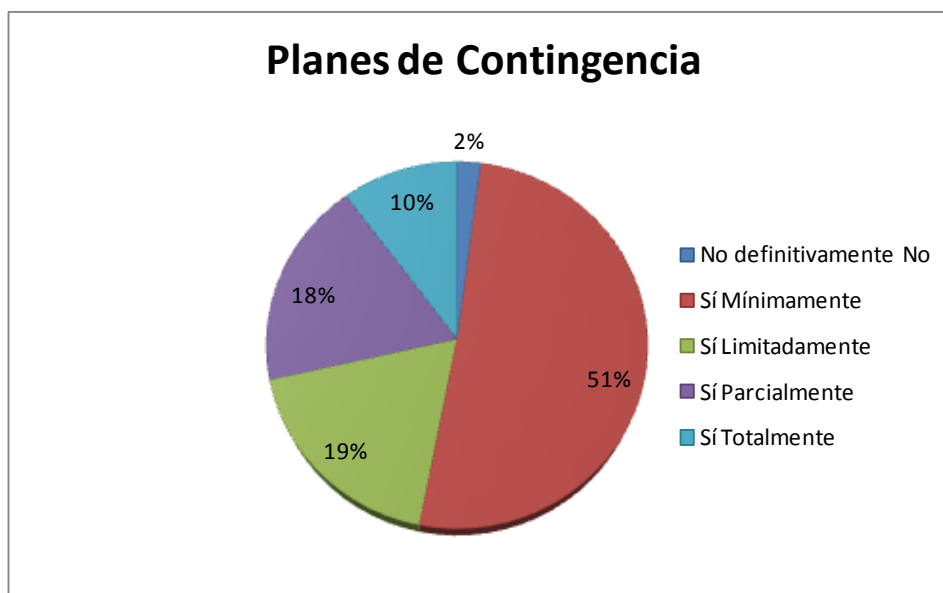
17. ¿Existen planes de contingencia en la Institución?

Planes de Contingencia	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Cumulada
No definitivamente No	1	2,04%	2,04%
Sí Mínimamente	25	51,02%	53,06%
Sí Limitadamente	9	18,37%	71,43%
Sí Parcialmente	9	18,37%	89,80%
Sí Totalmente	5	10,20%	100,00%
Total	49	100,00%	100,00%

Elaborado por: Pico, V (2013)

Fuente: Encuestas

Gráfico N° 24 Planes de Contingencia



Elaborado por: Pico, V (2013)

Fuente: Encuestas

Análisis de Datos

El 2% de los empleados afirman que no existen planes de Contingencia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo. El 88% de los empelados afirman que si existe, pero son limitados, mientras que sólo el 10% señala categóricamente que si existen.

Tabla N° 23 Planes de continuidad

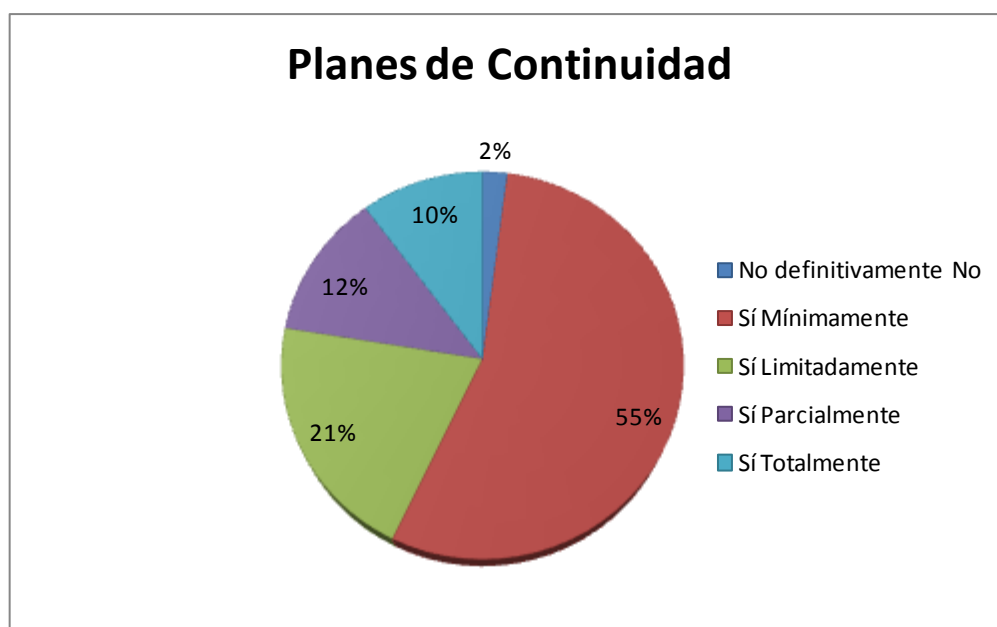
18. ¿Existen planes de continuidad del negocio?

Planes de Continuidad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Cumulada
No definitivamente No	1	2,04%	2,04%
Sí Mínimamente	27	55,10%	57,14%
Sí Limitadamente	10	20,41%	77,55%
Sí Parcialmente	6	12,24%	89,80%
Sí Totalmente	5	10,20%	100,00%
Total	49	100,00%	100,00%

Elaborado por: Pico, V (2013)

Fuente: Encuestas

Gráfico N° 25 Planes de continuidad



Elaborado por: Pico, V (2013)

Fuente: Encuestas

Análisis de Datos

El 2% de los empleados señalan que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito no existen planes de continuidad del Negocio, en contraste el 88% de los encuestados señalan que existen dichos planes pero que su aplicación es limitada y parcializada y tan solo el 10% señala que existe y son completamente operativos.

Tabla N° 24 Acciones

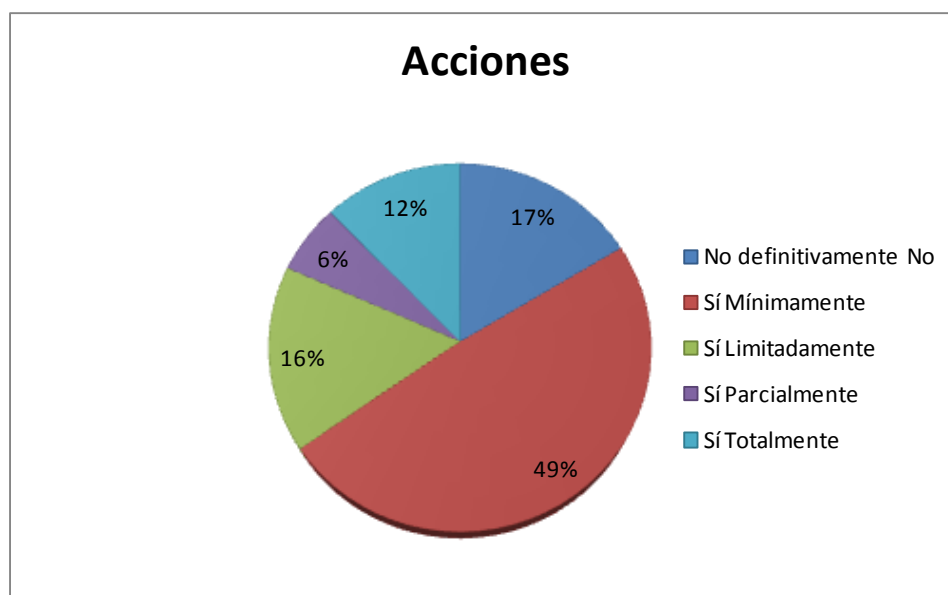
19. ¿Conoce las acciones que debería realizar en su área para coadyuvar en los planes de continuidad del negocio?

Acciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Cumulada
No definitivamente No	8	16,33%	16,33%
Sí Mínimamente	24	48,98%	65,31%
Sí Limitadamente	8	16,33%	81,63%
Sí Parcialmente	3	6,12%	87,76%
Sí Totalmente	6	12,24%	100,00%
Total	49	100,00%	100,00%

Elaborado por: Pico, V (2013)

Fuente: Encuestas

Gráfico N° 26 Acciones



Elaborado por: Pico, V (2013)

Fuente: Encuestas

Análisis de Datos

El 17% de los encuestados no conoce acerca de la manera como su trabajo pueda apoyar al crecimiento de la Cooperativa, mientras tanto un 49% lo sabe pero de manera mínima, el 16% conoce de manera limitada, mientras que el 18% restante tiene una idea un poco más concreta.

Tabla N° 25 Errores en el sistema

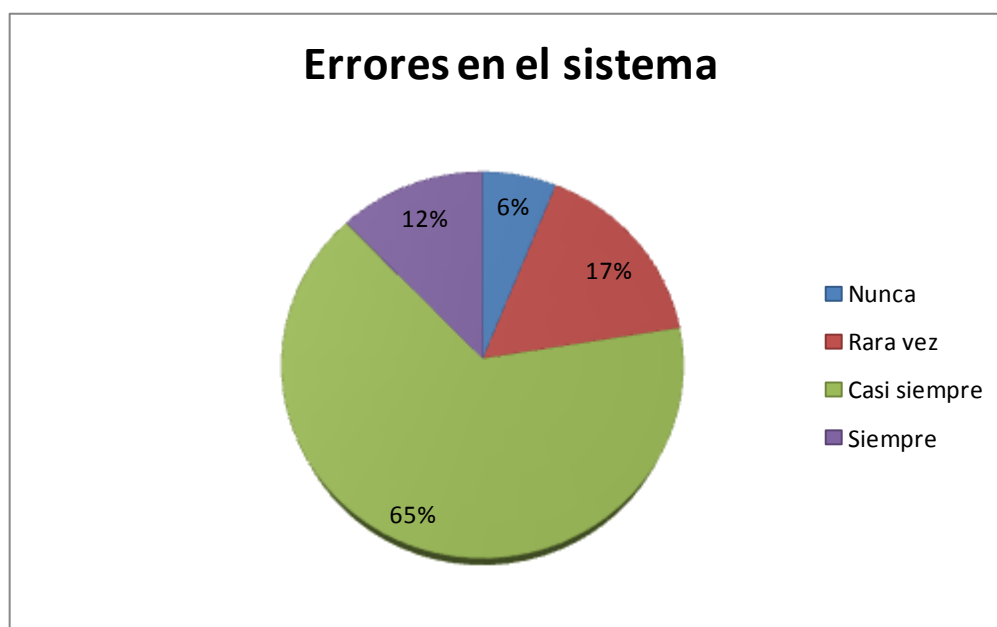
20. ¿Existen fallas, errores, descuadres que sean producidas por el sistema?

Errores en el sistema	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Cumulada
Nunca	3	6,12%	6,12%
Rara vez	8	16,33%	22,45%
Casi siempre	32	65,31%	87,76%
Siempre	6	12,24%	100,00%
Total	49	100,00%	100,00%

Elaborado por: Pico, V (2013)

Fuente: Encuestas

Gráfico N° 27 Errores en el sistema



Elaborado por: Pico, V (2013)

Fuente: Encuestas

Análisis de datos

El 6% de encuestados señalan que no existen errores en el sistema mientras que un 17% es puntual al afirmar que rara vez han existido errores en el sistema, en tanto el 65% de los encuestados comentan que casi siempre existen errores en los sistemas informáticos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo.

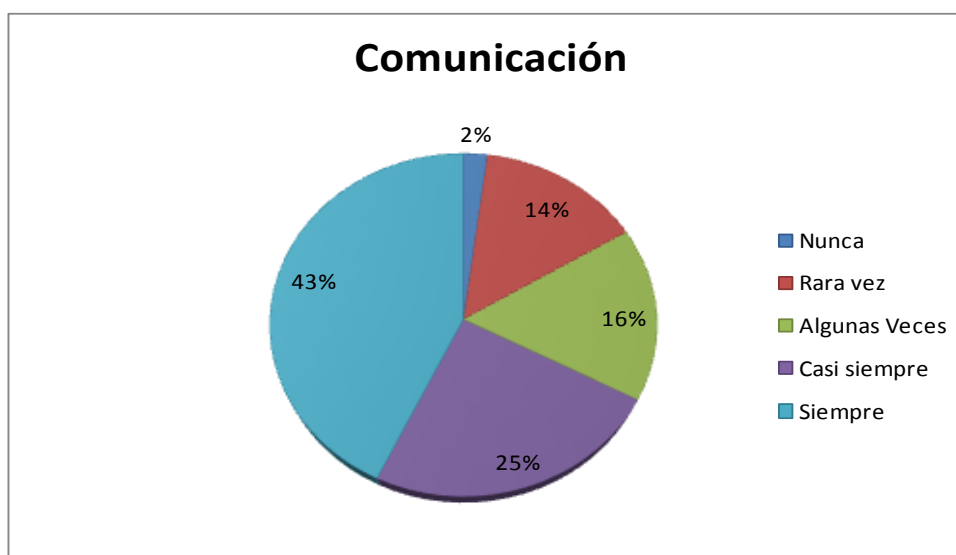
Tabla N° 26 Comunicación

21. ¿Comunica usted sobre dichos errores del sistema?

Comunicación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Cumulada
Nunca	1	2,04%	2,04%
Rara vez	7	14,29%	16,33%
Algunas Veces	8	16,33%	32,65%
Casi siempre	12	24,49%	40,82%
Siempre	21	42,86%	83,67%
Total	49	100,00%	100,00%

Elaborado por: Pico, V (2013)
Fuente: Encuestas

Gráfico N° 28 Comunicación



Elaborado por: Pico, V (2013)
Fuente: Encuestas

Análisis de Datos

El 2.04% de los encuestados que corresponde al 1 empleado dice que jamás comunica sobre los errores del sistema, en tanto un 14.29% es decir 7 empleados aducen que rara vez comunican las fallas, empero el 24.49% es decir 12 empelados comunican casi siempre las fallas del sistema de la Cooperativa y tan solo el 42.86% correspondiente a 21 personas señalan que siempre comunican los errores y fallas en el sistema de la cooperativa.

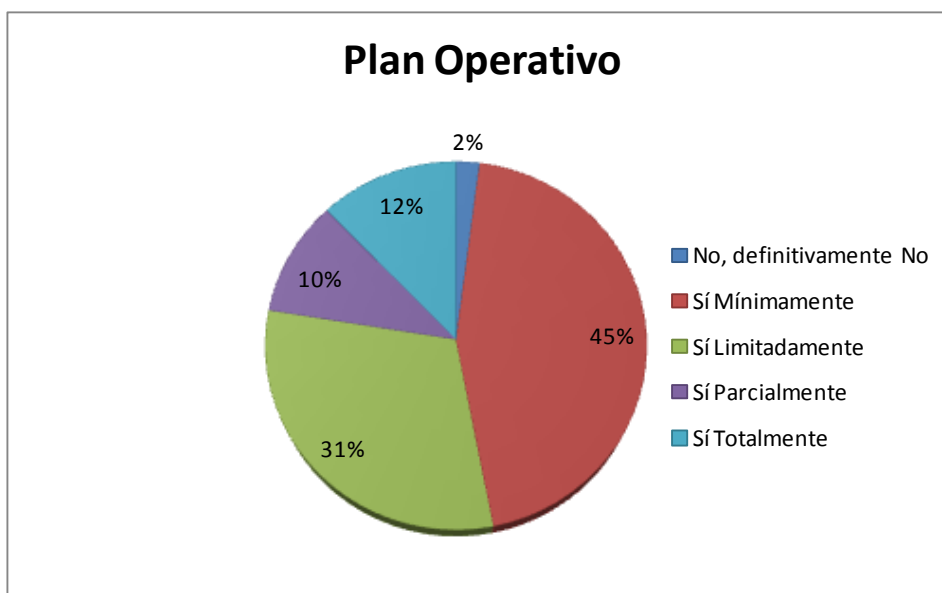
Tabla N° 27 Plan Operativo

22. ¿Existe un plan Operativo para maximizar la rentabilidad obtenida por la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

Plan Operativo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Cumulada
No, definitivamente No	1	2,04%	2,04%
Sí Mínimamente	22	44,90%	46,94%
Sí Limitadamente	15	30,61%	77,55%
Sí Parcialmente	5	10,20%	57,14%
Sí Totalmente	6	12,24%	69,39%
Total	49	100,00%	100,00%

Elaborado por: Pico, V (2013)
Fuente: Encuestas

Gráfico N° 29 Plan Operativo



Elaborado por: Pico, V (2013)
Fuente: Encuestas

Análisis de Datos

El 2.04% de los encuestados dice no conocer de la existencia de un plan Operativo, mientras que el 44.90% es decir 22 personas dicen que existe un plan operativo pero es mínimo, empero el 30.61% de los encuestados correspondiente a 15 personas expresa que existe un plan operativo limitado, y sólo el 12.24% de los encuestados señalan que existe un plan operativo.

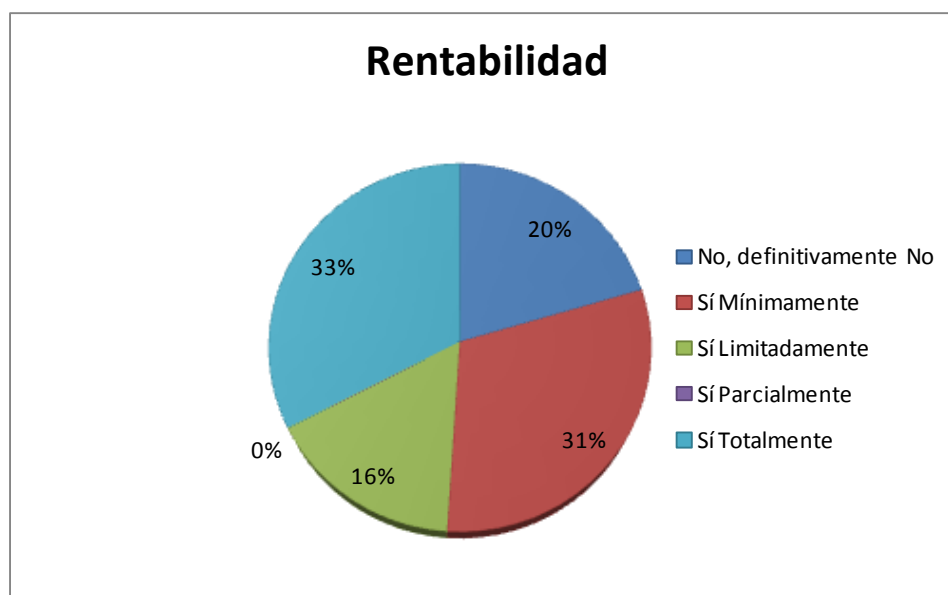
Tabla N° 28 Rentabilidad

23. ¿Conoce usted qué porcentaje de rentabilidad obtiene la Cooperativa?

Rentabilidad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Cumulada
No, definitivamente No	10	20,41%	20,41%
Sí Mínimamente	15	30,61%	51,02%
Sí Limitadamente	8	16,33%	67,35%
Sí Parcialmente	0	0,00%	67,35%
Sí Totalmente	16	32,65%	100,00%
Total	49	100,00%	100,00%

Elaborado por: Pico, V (2013)
Fuente: Encuestas

Gráfico N° 30 Rentabilidad



Elaborado por: Pico, V (2013)
Fuente: Encuestas

Análisis de Datos

El 20.41% correspondiente a 10 personas del total de encuestados no conocen el porcentaje de rentabilidad que obtienen la misma, mientras que el 30.61% de los encuestados dice conocer mínimamente cuanto obtienen por giro de negocio, el 16,33% posee un conocimiento limitado del tema y tan solo el 32,65% de los encuestados tiene un conocimiento pleno y exacto.

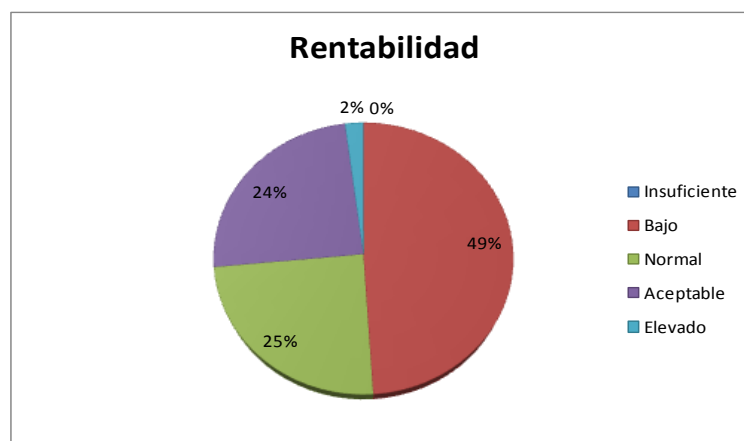
Tabla N° 29 Porcentaje de Rentabilidad

24. ¿A su criterio el porcentaje que obtiene la Cooperativa de rentabilidad es?

Rentabilidad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Cumulada
Insuficiente	0	0,00%	0,00%
Bajo	24	48,98%	48,98%
Normal	12	24,49%	73,47%
Aceptable	12	24,49%	97,96%
Elevado	1	2,04%	100,00%
Total	49	100,00%	100,00%

Elaborado por: Pico, V (2013)
Fuente: Encuestas

Gráfico N° 31 Porcentaje de Rentabilidad



Elaborado por: Pico, V (2013)
Fuente: Encuestas

Análisis de Datos

De acuerdo con el personal encuestado, el 48.98% correspondiente a 24 personas opinan que el nivel de rentabilidad obtenida es bajo, mientras que el 24.49% correspondiente a 12 personas opinan que dentro de los cánones establecidos el porcentaje de rentabilidad es normal, de la misma forma opinan el 24.49% de los encuestados es decir 12 personas opinan que es aceptable, y tan solo el 2.04% de los encuestados es decir una persona considera que el porcentaje de rentabilidad es elevado.

Tabla N° 30 Riesgo Operativo Vs Rentabilidad

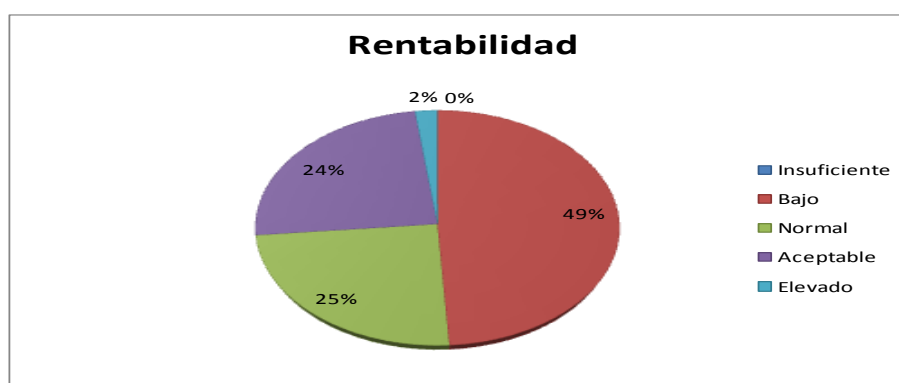
25. ¿Considera usted que la existencia del riesgo operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo afecta a la Rentabilidad de qué forma?

Rentabilidad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Elevado	41	83,67%	83,67%
Moderado	5	10,20%	93,88%
Reducido	2	4,08%	97,96%
Inexistente	1	2,04%	100,00%
Total	49	100,00%	100,00%

Elaborado por: Pico, V (2013)

Fuente: Encuestas

Gráfico N° 32 Riesgo Operativo Vs Rentabilidad



Elaborado por: Pico, V (2013)

Fuente: Encuestas

Análisis de Datos

De acuerdo con la encuesta realizada al cliente interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo, el 83.67% piensan que el nivel de riesgo operativo existente en la COAC. Chibuleo afecta de manera elevada a la rentabilidad de la misma, mientras que el 10.20% de los encuestados correspondiente a 5 personas, señalan que el nivel de riesgo operativo afecta moderadamente a la rentabilidad de la cooperativa, empero el 6.12% de los encuestados señalan que la afectación del riesgo operativo sobre la rentabilidad es mínimo o inexistente.

Tabla N° 31 Reproceso

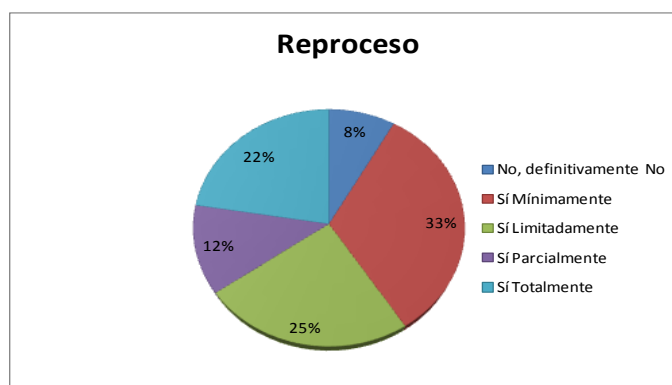
26. ¿Se realizan reproceso en su departamento?

Reproceso	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Cumulada
No, definitivamente No	4	8,16%	8,16%
Sí Mínimamente	16	32,65%	40,82%
Sí Limitadamente	12	24,49%	65,31%
Sí Parcialmente	6	12,24%	77,55%
Sí Totalmente	11	22,45%	100,00%
Total	49	100,00%	100,00%

Elaborado por: Pico, V (2013)

Fuente: Encuestas

Gráfico N° 33 Reproceso



Elaborado por: Pico, V (2013)

Fuente: Encuestas

Análisis de Datos

El 8.16% de los encuestados es decir 4 personas señalan puntualmente que no existen reprocesos en los departamentos donde ellos laboran, mientras que el 32.65% de los encuestados es decir 16 personas señalan que los reprocesos en sus correspondientes departamentos son mínimos, el 24.49% de los encuestados que corresponde a 12 personas señalan que los reprocesos se presentan limitadamente en sus departamentos, sin embargo el 12.24% de los encuestados señalan que dichos reprocesos se presentan parcialmente en sus correspondientes lugares de trabajo, y tan sólo el 22.45% correspondiente a 11 personas señalan que los reprocesos se presentan totalmente.

Tabla N° 32 Reproceso Vs Rentabilidad

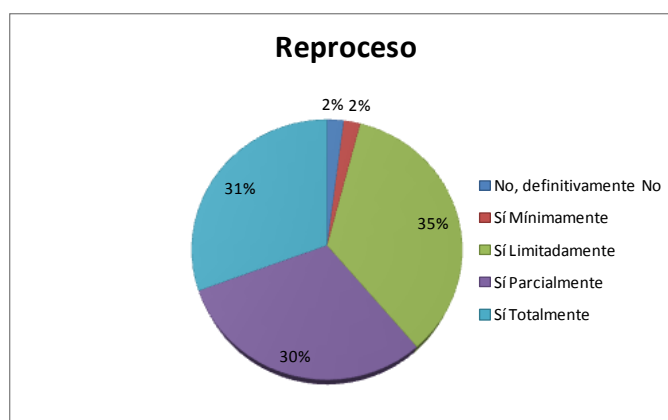
27. ¿Cómo afectan estos reproceso a la Rentabilidad de la Cooperativa?

Reproceso	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Cumulada
No, definitivamente No	1	2,04%	2,04%
Sí Mínimamente	1	2,04%	4,08%
Sí Limitadamente	17	34,69%	38,78%
Sí Parcialmente	15	30,61%	69,39%
Sí Totalmente	15	30,61%	100,00%
Total	49	100,00%	100,00%

Elaborado por: Pico, V (2013)

Fuente: Encuestas

Gráfico N° 34 Reproceso Vs Rentabilidad



Elaborado por: Pico, V (2013)

Fuente: Encuestas

Análisis de Datos

De acuerdo con los encuestados el 2.04% correspondiente a 1 persona, piensa que los reproceso no afectan a la Rentabilidad, mientras que 34.69% de los encuestados correspondiente a 17 personas piensan que dichos reproceso afectan limitadamente a la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo, en tanto el 61.22% correspondiente a 15 personas piensan que los reprocesos afectan parcialmente y definitivamente la Rentabilidad de la ya mencionada Cooperativa.

4.2. Interpretación de los datos

1. ¿Su edad Es?

La población Económicamente comprende en el Ecuador a la población que se encuentra en un rango de edad que va desde los 15 años hasta los 65 años, en el caso de la organización que es objeto de estudio, su PEA, es bastante joven.

2. ¿Cuántos años de experiencia en el sector financiero usted posee?

La industria Microfinanciera crece a pasos agigantados y está sujeta a cambios estructurales y coyunturales, bastante grandes, lo cual obliga a las instituciones inmersas en esta industria a poseer un personal capacitado que tenga capacidad de respuesta en situaciones de estrés, empero al tener un cliente interno de 35 personas que corresponde al 71.43% del total de empleados que laboran en distintas áreas de la Cooperativa, es importante y necesario que se vigile el actuar de los empleados para evitar problemas de orden operativo debido a la inexperiencia velada en esta encuesta.

3. ¿Años en los cuales usted desempeña su actual función?

Una organización proactiva y decidida a dar cumplimiento a los objetivos propuestos para su vida institucional, necesita mirar con objetividad el desempeño de su cliente interno y el valor con el que aporta su trabajo al cumplimiento de los mismos, en el caso propuesto para estudio existen directivos de alto nivel dentro de la jerarquía propuesta que poseen apenas experiencia de menor a un año tanto en la Industria Financiera como también desempeñando su actual función.

Al no tener un talento humano que posea capacidad de respuesta a las necesidades cotidianas y extraordinarias dentro de su área es fácil suponerse que el % de riesgo Operativo es muy elevado y las pérdidas originadas por él también lo son.

4. ¿Su nivel de Instrucción Es?

Las finanzas es una rama de la economía, complejo y muy diverso es por esta característica que el mundo financiero necesita personal capacitado, proactivo con capacidad de respuesta ante situaciones ajenas a la costumbre, si bien es cierto la experiencia empírica hace méritos, es verdad que la falta de conocimiento científico es una falencia grande dentro de la COAC Chibuleo, aún más cuando existe personas con casi nada de experiencia lo cual fomenta la aceptación de riesgo, además que los indicadores de eficiencia operacional son muy pobres.

5. ¿Posee usted conocimientos de riesgos Financieros?

El riesgo financiero se lo define como la probabilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras negativas, es en este sentido que en la Industria Financiera su personal debe estar completamente cualificado sobre aspectos de esta índole e importancia, un cliente interno cualificado permitirá a la COAC. Chibuleo dar respuesta a situaciones de estrés que podrían llevar consigo posibles eventos de riesgo financiero.

6. ¿Posee usted conocimientos de riesgos De mercado?

La industria financiera se maneja a través de la diversificación de los portafolios de inversiones, si bien es cierto las cooperativas de ahorro y crédito diversifican su portafolio de inversiones en diferentes líneas de crédito, es de vital importancia tener personal cualificado con capacidad de respuesta

7. ¿Posee usted conocimientos de riesgos de Crédito?

El riesgo de crédito es el más importante del conjunto que conforma el riesgo financiero dentro de la industria micro financiera debida que el mayor porcentaje de sus inversiones se concentra en otorgar créditos. Justamente por esta razón es de vital importancia que el personal conozca específicamente acerca de este concepto ambiguo para muchos clientes internos e incluso para personas que ocupan niveles jerárquicos dentro de la Organización.

8. ¿Posee usted conocimientos de riesgos Operativo?

Si bien es cierto el concepto de riesgo operativo es el más ambiguo de todos debido a su complejidad y sus exigencias de conocimiento y habilidad gerencial es necesario que el personal se enfoque en que los procesos dentro de la organización están plagados de errores humanos, de sistemas e incluso de los mismos procesos.

9. ¿Posee usted conocimiento de riesgo de liquidez?

El riesgo de iliquidez es una variable que tienen gran importancia dentro de la Industria Financiera, el control y el análisis de su tendencia permite corregir y tomar decisiones adecuadas y oportunas.

10. ¿Existe análisis de riesgo Integral en la Cooperativa?

El riesgo es la variable más importante dentro de la industria financiero debido a que un control y evaluación del riesgo existente permite tomar decisiones correctas y oportunas, y el mismo debe ser analizado en cada departamento de la organización debido a que todo funciona como un engranaje que coadyuva a cumplir las metas organizacionales.

11. ¿Considera usted que el Riesgo Operativo existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito es?

Dentro de todas las organizaciones existe riesgo operativo, lamentablemente en Ecuador y más aún en Ambato el análisis de este riesgo ha sido relegado debido a su complejidad o tal vez a su ambigüedad pero está inmerso en los procesos estratégicos de las organizaciones lo que puede ocasionar pérdidas financieras importantes, es tanto así, que el 51% del cliente Interno de la COAC Chibuleo es consciente de su existencia

12. ¿En qué área aplica sus conocimientos?

A pesar de los años de vida y por ende de experiencia, que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo, aún tiene grandes fallas en la contratación de recursos humanos, en esta investigación en particular existen empleados egresados de diferentes carreras y se encuentran laborando en áreas críticas y no de la Institución, no menospreciamos el conocimiento científico adquirido en las aulas, pero es necesario estar familiarizado con los procesos del mundo empresarial y la reglamentación para poder contestar que aplicas el conocimiento en las diferentes áreas, en la presente investigación muchos empleados elevaron sus puestos y sus autovaloración hasta convertirse en expertos pero lo extraño es que sus cargos están un poco alejados de aquellas zonas sensibles de análisis y necesitadas de conocimiento y experiencia.

13. ¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito se presentan informes de riesgos?

En la industria financiera es menester que cada equipo de trabajo, conozca a profundidad la información financiera que se genera dentro de la organización esto debido a que los procesos deben acoplarse con un sistema perfecto, además los informes de riesgo no son sólo el informe de recuperación y colocación de cartera, los informes de riesgo van mucho más allá.

14. ¿Señale la frecuencia de los informes de riesgos?

Las organizaciones adolecen de un gran mal que es la escasa comunicación y la ausencia de canales para hacerlo en el transcurso de esta investigación, no hemos podido apreciar una constante que se mantenga, debido a que los clientes internos no son partícipes de lo que sucede en la organización, y la disparidad de respuestas ante una preguntas tan puntual permite evidenciar aquello que hoy analizamos.

15. ¿Ha leído usted el manual de Funciones?

El manual de funciones es una herramienta organizacional que permite mejorar el rendimiento operacional y por ende la calidad y la eficiencia en cada proceso que realiza el personal que conoce acerca de lo que el manual de funciones señala puntualmente, así se evita duplicidad de funciones, reprocesos además de fallas e interrupciones.

16. ¿Conoce específicamente lo que reza el manual de funciones para su área de trabajo?

Es de vital importancia que la alta gerencia y los directores departamentales exijan a su equipo de trabajo que conozcan explícitamente lo que señala el manual de funciones debido a que en él se encuentra todo lo necesario acerca de cómo realizar proceso que el personal está realizando, no es posible que en las organizaciones de hoy en día exista personal que no haya leído el manual de funciones y se limite a las someras indicaciones de personas que tampoco lo han hecho.

17. ¿Existen planes de contingencia en la Institución?

Un plan de contingencia coadyuva a recuperar el orden y el funcionamiento normal de una organización tras la alteración producida por un accidente, el mismo que debe estar socializado entre cada uno de los empleados que debería participar en su elaboración y ejecución, Un plan de contingencia es un instrumento donde se diseña la estrategia y se exponen los procedimientos para enfrentarse a una probabilidad de riesgo, es justamente por esta razón que todo el personal debe estar inmerso en su elaboración.

18. ¿Existen planes de continuidad del negocio?

Toda empresa debe contar con un plan de respaldo que le permita mantenerse

operativa ante la presencia de alguna contingencia que suceda en las empresas que conforman el sistema donde desempeña sus funciones, es un aporte de logística y efectividad operacional que señala metas y objetivos puntuales, al igual que los planes de contingencia deben ser socializados al personal.

19. ¿Conoce las acciones que debería realizar en su área para coadyuvar en los planes de continuidad del negocio?

Los canales de comunicación abierta, la motivación y la socialización de estrategias es una herramienta que permite a los gerentes mejorar la interacción entre ellos y su personal así como también entre los mismos, que el personal conozca como sus acciones cotidianas y el cumplimiento de sus responsabilidades facilita el logro de objetivos organizacionales y más aún en planes de emergencia y de prolongación.

20. ¿Existen fallas, errores, descuadres que sean producidas por el sistema?

Los sistemas de generación de información financiera es uno de los pilares en el que sustenta el riesgo operativo, al existir varias fallas dentro de los mismos es obvio que el riesgo operativo aumentará.

21. ¿Comunica usted sobre dichos errores del sistema?

La comunicación organizacional consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización compleja. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización, o externo, empero es de vital importancia que la comunicación fluya.

22. ¿Existe un plan Operativo para maximizar la rentabilidad obtenida por la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

El plan operativo es un documento oficial en el que los responsables de una organización (empresarial, institucional, no gubernamental...) o un fragmento del

mismo (departamento, sección, delegación, oficina...) enumeran los objetivos y las directrices que deben cumplir en el corto plazo. Por ello, un plan operativo se establece generalmente con una duración efectiva de un año, lo que hace que también sea conocido como plan operativo anual o POA.

El plan operativo es la culminación del detalle de un plan estratégico y de un plan director. Debido a esta circunstancia, el POA debe adaptar los objetivos generales de la compañía a cada departamento, y traducir la estrategia global de la misma en el día a día de sus trabajadores.

23. ¿Conoce usted qué porcentaje de rentabilidad obtiene la Cooperativa?

Interpretación

Las líneas de comunicación se basan en la confianza y en la motivación. Las organizaciones en un mundo como hoy no pueden excluir a sus clientes internos de la información relevante de las mismas, incluirles facilita su interacción y su compromiso.

24. ¿A su criterio el porcentaje que obtiene la Cooperativa de rentabilidad es?

Los niveles de rentabilidad en las organizaciones son el diagnóstico de la salud de las mismas, un personal completamente conocedor de la situación coadyuvara a que la organización camine en pro de sus objetivos institucionales tendientes a mejorar los procesos y sistemas para mejorar la productividad.

25. ¿Considera usted que la existencia del riesgo operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo afecta a la Rentabilidad de qué forma?

El riesgo operativo genera pérdidas financieras importantes si no es evaluado y monitoreado a tiempo, la experiencia basada en el empirismo no es suficiente para menguar la presencia de este tipo de riesgo, ni la somera apreciación. Este tipo de

riesgo debe ser evaluado para conocer a profundidad cuanto afecta a la organización.

26. ¿Se realizan reproceso en su departamento?

El reproceso es la evidencia de que existe fallas que no han sido corregidas en los hábitos de acción, en los sistemas o en la cultura organizacional de la institución por lo que es de vital importancia que se genere cambios oportunos.

27. ¿Cómo afectan estos reproceso a la Rentabilidad de la Cooperativa?

Los reprocesos son directamente proporcionales a la rentabilidad ya que limitan la capacidad de respuesta y el ingenio del trabajador al tomar acciones que los limiten.

4.3. Verificación de la Hipótesis

A continuación Verificaremos la Hipótesis a través de la realización de una tabla de Contingencia, y la aplicación del estadígrafo Chi Cuadrado para lo cual seguiremos la siguiente secuencia lógica

4.3.1. Planteo de Hipótesis

a) Modelo Lógico

Ho: El riesgo operativo no incide significativamente en la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo.

Hi: El Riesgo Operativo incide significativamente rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo.

b) Modelo Matemático

Ho: $O = E$

Hi: $O \neq E$

c) Modelo Estadístico

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Dónde:

O= Frecuencias Observadas

E = Frecuencias Esperadas

Σ = Sumatoria

Tabla N° 33 Frecuencias Observadas.

Variables	Alternativas				Total
	Elevado	Moderado	Reducido	Inexistente	
Riesgo Operativo	25	12	7	5	49
Rentabilidad	41	5	2	1	49
Total	66	17	9	6	98

Elaborado por: Investigadora

Tabla N° 34 Frecuencias Esperadas.

Variables	Alternativas				Total
	Elevado	Moderado	Reducido	Inexistente	
Riesgo Operativo	33	8,5	4,5	3	49
Rentabilidad	33	8,5	4,5	3	49
Total	66	17	9	6	98

Elaborado por: Investigadora

$$E = \frac{(TF * TC)}{TG}$$

Donde

Tf = Total Filas

Tc= Total Columnas

Tg = Total Global

4.3.2. Regla de Decisión

$$1 - 0.95 = 0.05 \infty$$

a) Grados de Libertad

$$Gl = (Tc - 1) (Tf - 1)$$

Donde

Gl = Grados de Libertad

Tc = Total Columnas

Tf = Total Filas

Entonces:

$$Gl = (Tc - 1) (Tf - 1)$$

$$Gl = (4 - 1) (2 - 1)$$

$$Gl = 3$$

- Se acepta la Hipótesis Nula si el valor de X^2 a calcularse es menor a 7,81, con un rango de error del 0.05 y tres grados de libertad de lo contrario se rechaza

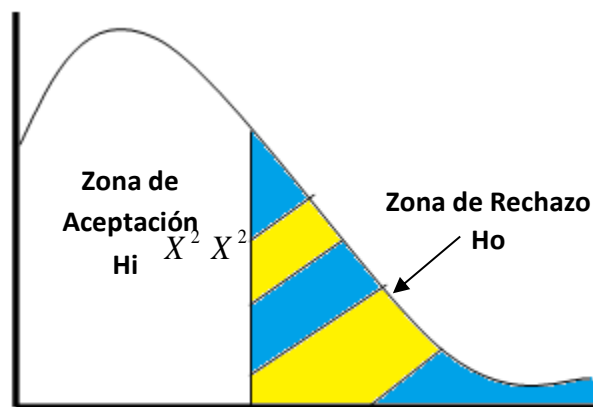
4.3.3. Cálculo del Chi Cuadrado

Tabla N° 35 Cálculo del Chi Cuadrado

(O)	(E)	(O - E)	(O - E) ²	(O - E) ² /E
25	33	-8	64	1,93939394
41	33	8	64	1,93939394
12	8,5	3,5	12,25	1,44117647
5	8,5	-3,5	12,25	1,44117647
7	4,5	2,5	6,25	1,38888889
2	4,5	-2,5	6,25	1,38888889
5	3	2	4	1,33333333
1	3	-2	4	1,33333333
98	98	0	173	12,21

Elaborado por: Investigadora

Gráfico N° 35 Cálculo del Chi Cuadrado



$$X^2 = 7.81$$

$$X^2 = 12.21$$

En función de X^2 calculado obtuvo un valor de 12.21 se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna con un alfa de 0,05 y con tres grados de libertad, y se concluye que el riesgo operativo incide significativamente en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo

4.3.4. Correlación de Karl Pearson

Fórmula

$$r = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2 * \sum y^2}}$$

Dónde

r= Coeficiente de correlación de Pearson

x= Variable Independiente (Riesgo Operativo)

Y Variable Dependiente (Rentabilidad).

Tabla N° 36 Cálculo de Correlación

Opciones	x	x=(x1-xm)	y	y=(y1-ym)	x^2	x*y	y^2
Elevado	25	12,75	41	28,75	162,5625	366,5625	826,5625
Moderado	12	-0,25	5	-7,25	0,0625	1,8125	52,5625
Reducido	7	-5,25	2	-10,25	27,5625	53,8125	105,0625
Inexistente	5	-7,25	1	-11,25	52,5625	81,5625	126,5625
Total	49		49		242,75	503,75	1110,75

Elaborado por: Pico, V (2013)

Aplicación

$$r = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2 * \sum y^2}}$$

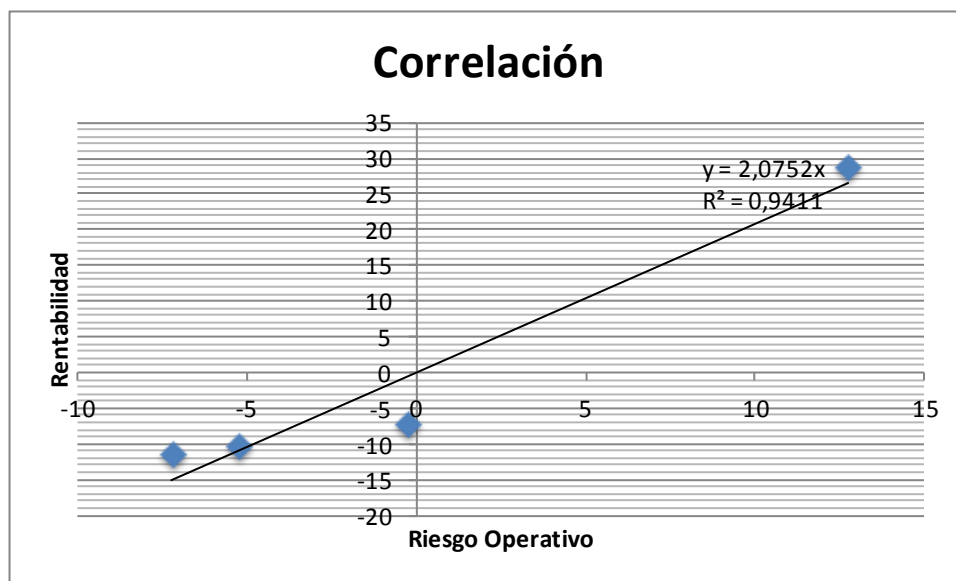
$$r = \frac{503.75}{\sqrt{(242.75) * (1110.75)}}$$

$$r = 0.97$$

La correlación existente entre las variables es muy elevada y de signo positivo, es decir que si una de las variables aumenta la otra lo hará también, en este sentido a través de este método estadístico se acepta la hipótesis alterna que reza lo siguiente:

El riesgo operativo incide significativamente en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo

Gráfico N° 36 Correlación de Pearson



Elaborado por: Investigadora

4.3.5. Coeficiente de Determinación

En estadística, el coeficiente de determinación, denominado R^2 y pronunciado R cuadrado, es un estadístico usado en el contexto de un modelo estadístico cuyo principal propósito es predecir futuros resultados o testear una hipótesis. El

coeficiente determina la calidad del modelo para replicar los resultados, y la proporción de variación de los resultados que puede explicarse por el modelo

Entonces:

Sí el valor obtenido de la Correlación de Pearson es $r = 0.97$: El valor del coeficiente de Determinación será:

$$r = 0.97$$

$$r^2 = 0.9409$$

En virtud de los cálculos se puede apreciar que la relación de las variables es fuerte, es decir que el 94% de las variaciones de la rentabilidad dependen de las variaciones del riesgo operativo.

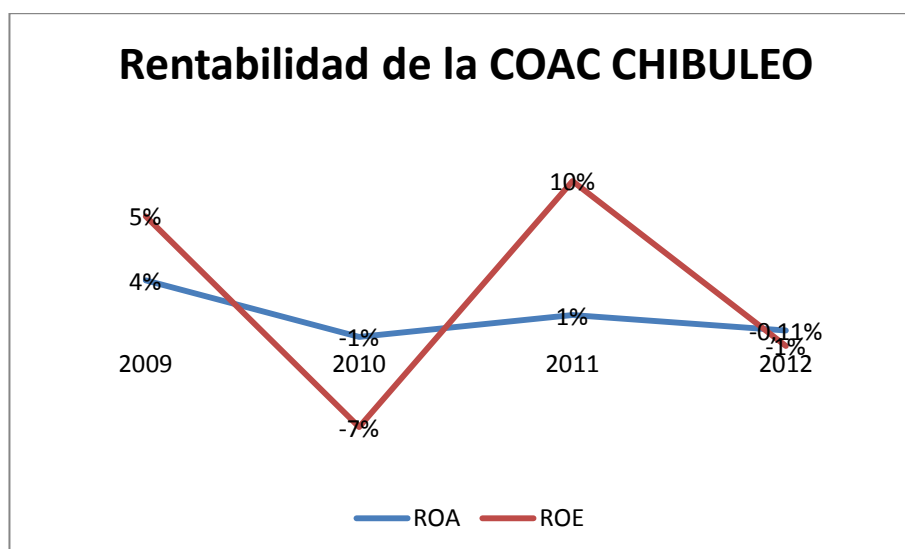
4.3.6. Indicadores de Rentabilidad

Tabla N° 37 Indicadores de Rentabilidad

CALCULO DE LA RENTABILIDAD

Indicadores de Rentabilidad COAC CHIBULEO					
	ROA	ROE	Total Activos	Total Patrimonio	Utilidades
2009	4%	5%	1.430.315,05	1.079.078,03	51.130,96
2010	-1%	-7%	16.839.591,41	1447694,83	(96.541,38)
2011	1%	10%	26.844.904,19	2.757.047,00	272.406,34
2012	-0,11%	-1%	40.537.436,31	\$ 3.763.507,99	\$ (42.806,02)

Gráfico N° 37 Indicadores de Rentabilidad



Elaborado por: Investigadora
Fuente: COAC Chibuleo

4.4. Auditorías

Con el fin de medir el nivel de riesgo Operativo existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo se propuso una auditoría operacional integral en cada departamento, cabe señalar que para una mejor comprensión de lo que realizó la Investigadora hay que señalar puntualmente la definición de Auditoría Operacional:

Como nos lo explica Rodríguez Valencia, J (2008) en su libro Auditoría Operacional la “Auditoría Operacional se define como una técnica para evaluar sistemáticamente la efectividad de una función o una unidad con referencia a normas de la empresa, utilizando personal especializado en el área de estudio, con el objeto de asegurar a la administración que sus objetivos se cumplan, y determinar qué condiciones pueden mejorarse”.

En este sentido en la presente Investigación se aplicó una Auditoría de Gestión operacional basada en los cuatro pilares fundamentales del riesgo operativo que son:

- Talento Humano
- Tecnología
- Operaciones
- Procesos

Análisis de Resultados

En los indicadores de la auditoría a cada respuesta negativa es una no conformidad, la cual ha sido analizada posteriormente para tomar las medidas pertinentes.

Para calcular el % de exposición al riesgo operativo de cada ítem excepto los eventos externos se debe aplicar la siguiente fórmula.

$$\%deExposición = \frac{Número\ de\ NO}{número\ de\ Si - Número\ de\ No} * 100$$

En el ítem Eventos externos cada respuesta afirmativa es una conformidad, para calcular el porcentaje de riesgo operativo se debe aplicar la siguiente fórmula:

$$\%deExposición = \frac{Número\ de\ sí}{número\ de\ Si - Número\ de\ No} * 100$$

Los resultados de la presente auditoría no deben ser considerados ni buenos ni malos, todo dependerá del tamaño de la COAC, analizada y de su cultura de riesgo.

Tabla N° 38 hallazgos de Auditoría

Indicadores	¿Qué se encontró?	Evidencias
Personas	<ul style="list-style-type: none"> • Personal no calificado • El personal no conoce el manual de funciones • Personal con escasa capacitación externa 	<ul style="list-style-type: none"> • Títulos en su mayoría de secundaria y primaria. • Prueba de Conocimiento. • Carencia de un plan de capacitaciones
Tecnología de la Información	<ul style="list-style-type: none"> • Posee un software actualizado. • Seguridad de software y Equipos • Personal no calificado 	<ul style="list-style-type: none"> • Licencia • No posee una póliza de seguros que transfiera el riesgo. • Escasa cualificación de personal
Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • No existe mapa de procesos • No posee flujo gramas de operación. • No poseen estandarización de procesos • No existe una cadena de valor 	<ul style="list-style-type: none"> • No existe el departamento encargado de este tipo de trabo • No existen Flujo gramas actualizados. • No posee un plan estratégico y un plan de operaciones
Eventos externos	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Continuidad • Plan de Contingencia • Robos de información por parte de terceras personas 	<ul style="list-style-type: none"> • No existe plan • No existe plan de Contingencia • Acta

Fuente: Auditorías
Elaborado por: Pico, V (2013)

Tabla N° 39 Auditoría de proceso “Talento Humano”

Riesgo Operativo	% de Incidencia	% de Exposición	% de Inc* % de Exp
Riesgo de Infraestructura	8,33%	71,43%	5,95%
Definición de Responsabilidades	8,33%	100%	8,33%
Emergencia	8,33%	85,71%	7,14%
Tecnología de la Información	8,33%	75,00%	6,25%
Seguridad e Interrupción de Operaciones	8,33%	57,89%	4,82%
Procesos	8,33%	66,67%	5,56%
Análisis de procesos	8,33%	100,00%	8,33%
Administración de Proyectos	8,33%	66,67%	5,56%
Ética	8,33%	83,33%	6,94%
Recurso Humano	8,33%	60,00%	5,00%
Eventos Externos	8,33%	75,00%	6,25%
Riesgo Legal	8,33%	27,27%	2,27%
Total	100,00%	868,98%	72,41%

Fuente: Auditorías

Elaborado por: Pico, V (2013)

Tabla N° 40 Auditoría de proceso “Departamento de Inversiones”

Riesgo Operativo “Inversiones”	% de Incidencia	% de Exposición	% de Inc* % de Exp
Riesgo de Infraestructura	8,33%	71,43%	5,95%
Definición de Responsabilidades	8,33%	100%	8,33%
Emergencia	8,33%	85,71%	7,14%
Tecnología de la Información	8,33%	75,00%	6,25%
Seguridad e Interrupción de Operaciones	8,33%	57,89%	4,82%
Procesos	8,33%	66,67%	5,56%
Análisis de procesos	8,33%	100,00%	8,33%
Administración de Proyectos	8,33%	66,67%	5,56%
Ética	8,33%	71,43%	5,95%
Recurso Humano	8,33%	83,33%	6,94%
Eventos Externos	8,33%	60,00%	5,00%
Riesgo Legal	8,33%	85,71%	7,14%
Total	100,00%	923,85%	76,99%

Fuente: Auditorías

Elaborado por: Pico, V (2013)

Tabla N° 41 Auditoría de proceso “Departamento de Crédito”

Riesgo Operativo Crédito	% de Incidencia	% de Exposición	% de Inc* % de Exp
Riesgo de Infraestructura	8,33%	57,14%	4,76%
Definición de Responsabilidades	8,33%	100%	8,33%
Emergencia	8,33%	85,71%	7,14%
Tecnología de la Información	8,33%	75,00%	6,25%
Seguridad e Interrupción de Operaciones	8,33%	55,00%	4,58%
Procesos	8,33%	83,33%	6,94%
Análisis de procesos	8,33%	100,00%	8,33%
Administración de Proyectos	8,33%	66,67%	5,56%
Ética	8,33%	85,71%	7,14%
Recurso Humano	8,33%	70,00%	5,83%
Eventos Externos	8,33%	75,00%	6,25%
Riesgo Legal	8,33%	27,27%	2,27%
Total	100,00%	880,84%	73,40%

Fuente: Auditorías

Elaborado por: Pico, V (2013)

Tabla N° 42 Auditoría de proceso “Sub Gerencia de Negocios”

Riesgo Operativo Sub Gerencia de Negocios	% de Incidencia	% de Exposición	% de Inc* % de Exp
Riesgo de Infraestructura	8,33%	71,43%	5,95%
Definición de Responsabilidades	8,33%	100%	8,33%
Emergencia	8,33%	85,71%	7,14%
Tecnología de la Información	8,33%	75%	6,25%
Seguridad e Interrupción de Operaciones	8,33%	57,89%	4,82%
Procesos	8,33%	66,67%	5,56%
Análisis de procesos	8,33%	100%	8,33%
Administración de Proyectos	8,33%	66,67%	5,56%
Ética	8,33%	83,33%	6,94%
Recurso Humano	8,33%	60%	5,00%
Eventos Externos	8,33%	75%	6,25%
Riesgo Legal	8,33%	18,18%	1,52%
Total	100,00%	859,88%	71,66%

Fuente: Auditorías

Elaborado por: Pico, V (2013)

Tabla N° 43 Auditoría de proceso “Sistemas”

Riesgo Operativo Sistemas	% de Incidencia	% de Exposición	% de Inc* % de Exp
Riesgo de Infraestructura	8,33%	71,4%	5,95%
Definición de Responsabilidades	8,33%	100%	8,33%
Emergencia	8,33%	85,71%	7,14%
Tecnología de la Información	8,33%	75%	6,25%
Seguridad e Interrupción de Operaciones	8,33%	57,89%	4,82%
Procesos	8,33%	83,33%	6,94%
Análisis de procesos	8,33%	100%	8,33%
Administración de Proyectos	8,33%	66,67%	5,56%
Ética	8,33%	83,33%	6,94%
Recurso Humano	8,33%	80%	6,67%
Eventos Externos	8,33%	75%	6,25%
Riesgo Legal	8,33%	18,18%	1,52%
Total	100,00%	896,55%	74,71%

Fuente: Auditorías

Elaborado por: Pico, V (2013)

Tabla N° 44 Auditoría de proceso “Subgerencia”

Riesgo Operativo Subgerencia	% de Incidencia	% de Exposición	% de Inc* % de Exp
Riesgo de Infraestructura	8,33%	71,4%	5,95%
Definición de Responsabilidades	8,33%	100%	8,33%
Emergencia	8,33%	85,71%	7,14%
Tecnología de la Información	8,33%	75%	6,25%
Seguridad e Interrupción de Operaciones	8,33%	57,89%	4,82%
Procesos	8,33%	83,33%	6,94%
Análisis de procesos	8,33%	100%	8,33%
Administración de Proyectos	8,33%	83,33%	6,94%
Ética	8,33%	100,00%	8,33%
Recurso Humano	8,33%	80%	6,67%
Eventos Externos	8,33%	75%	6,25%
Riesgo Legal	8,33%	36,36%	3,03%
Total	100,00%	948,07%	79,01%

Fuente: Auditorías

Elaborado por: Pico, V (2013)

Tabla N° 45 Auditoría de procesos “Gerencia”

Riesgo Operativo Gerencia	% de Incidencia	% de Exposición	% de Inc* % de Exp
Riesgo de Infraestructura	8,33%	71,4%	5,95%
Definición de Responsabilidades	8,33%	100%	8,33%
Emergencia	8,33%	85,71%	7,14%
Tecnología de la Información	8,33%	75%	6,25%
Seguridad e Interrupción de Operaciones	8,33%	57,89%	4,82%
Procesos	8,33%	83,33%	6,94%
Análisis de procesos	8,33%	66,66%	5,56%
Administración de Proyectos	8,33%	83,33%	6,94%
Ética	8,33%	100,00%	8,33%
Recurso Humano	8,33%	60%	5,00%
Eventos Externos	8,33%	75%	6,25%
Riesgo Legal	8,33%	54,55%	4,55%
Total	100,00%	912,91%	76,08%

Fuente: Auditorías

Elaborado por: Pico, V (2013)

Tabla N° 46 Auditoría de procesos “Contabilidad”

Riesgo Operativo Contabilidad	% de Incidencia	% de Exposición	% de Inc* % de Exp
Riesgo de Infraestructura	8,33%	71,4%	5,95%
Definición de Responsabilidades	8,33%	100%	8,33%
Emergencia	8,33%	85,71%	7,14%
Tecnología de la Información	8,33%	75%	6,25%
Seguridad e Interrupción de Operaciones	8,33%	57,89%	4,82%
Procesos	8,33%	66,67%	5,56%
Análisis de procesos	8,33%	100,00%	8,33%
Administración de Proyectos	8,33%	66,67%	5,56%
Ética	8,33%	83,33%	6,94%
Recurso Humano	8,33%	70%	5,83%
Eventos Externos	8,33%	75%	6,25%
Riesgo Legal	8,33%	27,25%	2,27%
Total	100,00%	878,96%	73,25%

Fuente: Auditorías

Elaborado por: Pico, V (2013)

Tabla N° 47 Auditoría de procesos “Supervisor de cajas”

Riesgo Operativo Supervisor de cajas	% de Incidencia	% de Exposición	% de Inc* % de Exp
Riesgo de Infraestructura	8,33%	57,1%	4,76%
Definición de Responsabilidades	8,33%	100%	8,33%
Emergencia	8,33%	85,71%	7,14%
Tecnología de la Información	8,33%	75%	6,25%
Seguridad e Interrupción de Operaciones	8,33%	57,89%	4,82%
Procesos	8,33%	83,33%	6,94%
Análisis de procesos	8,33%	100,00%	8,33%
Administración de Proyectos	8,33%	66,67%	5,56%
Ética	8,33%	83,33%	6,94%
Recurso Humano	8,33%	70%	5,83%
Eventos Externos	8,33%	75%	6,25%
Riesgo Legal	8,33%	27,25%	2,27%
Total	100,00%	881,33%	73,44%

Fuente: Auditorías

Elaborado por: Pico, V (2013)

4.4.1. Exposición al Riesgo

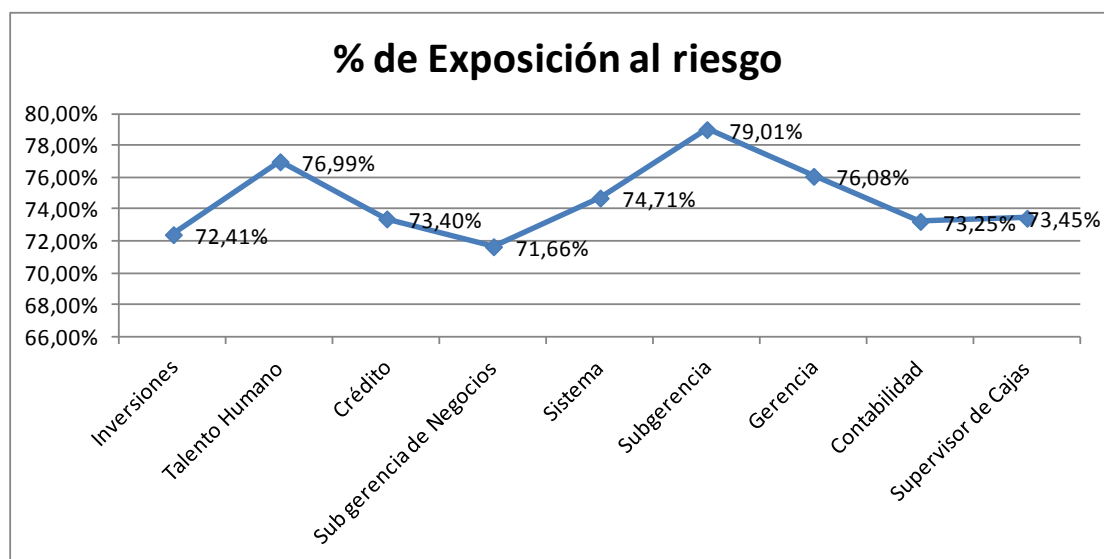
Tabla N° 48 Promedios de Riesgo

Riesgo operativo/ Departamentos	Total	Promedio
Personas	192,19%	21,35%
Tecnología de la Información	99,39%	11,04%
Eventos Externos	197,27%	21,92%
Procesos	181,94%	20,22%
Total	670,79%	74,53%

Fuente: Auditorías

Elaborado por: Pico, V (2013)

Tabla N° 49 Exposición al Riesgo Operativo por departamento



Fuente: Auditorías
Elaborado por: Pico, V (2013)

Como se puede apreciar en el gráfico 4.34 los porcentajes de Exposición al Riesgo es el resultado de la valoración de los resultados extraídos de la Auditoría de gestión operacional realizada en la COAC Chibuleo, en cada uno de los nueve departamentos existentes, si el resultado es bueno o malo dependerá del perfil de riesgo que maneje la COAC, pero se encuentra dentro de los límites de tolerancia si se encuentra en un porcentaje mayor al 80%, se deben tomar algunas medidas correctivas para mejorarlo si se encuentra entre 60% y 80% en base a esta apreciación es necesario intervenirla para mejorar la Administración de riesgos de la Cooperativa, pues los mismos podrían materializarse y generar pérdidas financieras a la COAC a corto plazo.

4.4.2. Cuadro resumen de Auditorías de procesos en los departamentos de la COAC Chibuleo

Tabla N° 50 Factores de riesgo resumen

Riesgo operativo/ Departamentos	Talento Humano	Inversiones	Crédito	Negocios	Sistemas	subgerencia	Gerencia	Contabilidad	Supervisor de cajas
Personas	20,27%	21,22%	21,30%	20,27%	21,94%	23,33%	21,66%	21,10%	21,10%
Tecnología de la Información	11,07%	11,07%	10,83%	11,07%	11,07%	11,07%	11,07%	11,07%	11,07%
Eventos Externos	21,61%	25,23%	20,42%	20,86%	20,86%	22,37%	23,89%	21,61%	20,42%
Procesos	19,45%	19,45%	20,83%	19,45%	20,83%	22,21%	19,44%	19,45%	20,83%
Total	72,40%	76,97%	73,38%	72%	74,70%	78,98%	76,06%	73,23%	73,42%

Fuente: Auditorías

Elaborado por: Pico, V (2013)

4.5. Comprobación de Hipótesis a través de correlación de Karl Pearson

Para la presente comprobación de hipótesis se tomará en cuenta los valores promediados del riesgo operativo en los cuatro pilares fundamentales que define Basilea y los valores obtenidos de la rentabilidad en el período 2012 de la siguiente manera.

Rentabilidad de la COAC Chibuleo

La rentabilidad de la COAC Chibuleo se expresa en la siguiente tabla:

Tabla N° 51 Rentabilidad COAC Chibuleo

Indicadores de Rentabilidad COAC CHIBULEO					
	ROA	ROE	Total Activos	Total Patrimonio	Utilidades
2012	-0,11%	-1%	40.537.436,31	\$ 3.763.507,99	(\$ 42.806,02)

Fuente: COAC Chibuleo

Elaborado por: Pico, V (2013)

Factores de riesgos de la COAC Chibuleo

Los factores de riesgo de la COAC Chibuleo son los que a continuación se detallan:

Tabla N° 52 Pilares de riesgo operativo

Pilares de Riesgo Operativo	Valores promediados
Procesos	20,22%
Personas	21,35%
Tecnología de la Información	11,04%
Eventos externos	21,92%

Fuente: COAC Chibuleo

Elaborado por: Pico, V (2013)

Coefficiente de Correlación de Pearson

A través de paquetes utilitarios como Excel obtuvimos el valor de la correlación usando la fórmula coef.de.correl.

Tabla N° 53 Coeficiente de correlación uno

Roa	-0,11%	20,22%	Procesos
Roe	-1%	21,35%	Personas

Fuente: COAC Chibuleo
Elaborado por: Pico, V (2013)

Tabla N° 54 Coeficiente de Correlación dos

Roa	-0,11%	11,04%	Tecnología de la Información
Roe	-1%	21,92%	Eventos externos

Fuente: COAC Chibuleo
Elaborado por: Pico, V (2013)

Coefficiente de Correlación -1

Si $r = -1$, existe una correlación negativa perfecta. El índice indica una dependencia total entre las dos variables llamada relación inversa: cuando una de ellas aumenta, la otra disminuye en proporción constante.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Al finalizar el presente trabajo investigativo se establecieron las siguientes conclusiones:

1. Luego de una ardua investigación donde se utilizó métodos de investigación como son: auditorías de gestión a cada departamento en base a los pilares que sustentan la metodología propuesta por el comité de estandarización bancaria de Basilea II como son: personas, procesos, eventos externos, y tecnologías de la información, además del uso de un cuestionario, se pudo encontrar lo siguiente, el riesgo operativo se presenta de manera más significativa en los departamentos críticos de la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo como son: subgerencia con un 78.98%, gerencia con un 76.06%, inversiones con un 76.97%, sistemas con un 74.70% esto es debido a los procesos que provienen de estas áreas son el corazón de la cooperativa donde la incidencia y el impacto del riesgo son mayores, ya que no cuenta con un modelo vigente para medir, cuantificar o transferir el riesgo operativo, lo cual permita establecer acciones coherentes en situaciones de estrés. El mismo que debe estar estructurado y socializado entre todos los miembros que conforman la COAC Chibuleo.
2. Mediante la aplicación de indicadores financieros de rentabilidad como son Rotación de Activos (ROA), Rotación sobre el patrimonio (ROE) se obtuvo lo siguiente: (ROA) -0.0367% y un (ROE) de 0.67%, lo cual deja entrever que los niveles de rentabilidad de la COAC Chibuleo son realmente bajos hasta el punto del promedio de los años 2010, 2011 y 2012 considerados para la

presente investigación arrojó un resultado negativo ,es decir, que por las operaciones de la COAC sobre los activos no se genera ningún beneficio, al contrario se establecen como activos improductivos, mientras que la Rentabilidad generada por el patrimonio no llega al 1% en promedio, reflexionando significa que por cada dólar que invierte genera un beneficio neto de 0,0067 centavos de dólar.

3. Para comprobar la hipótesis que expresa lo siguiente el riesgo operativo incide significativamente en la rentabilidad de Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. a través de distintos estadígrafos que coadyuvaron a medir el grado de relación que existe entre las variables para lo cual se aplicó una Correlación de Pearson, utilizando el software Excel 7.0, además de métodos de interdependencia de las variables como es: Ji cuadrado.
4. En este contexto los valores arrojados en cada elemento que compone el riesgo operativo fueron los siguientes: Eventos Externos 21.92%, Procesos 20,22%, Personas 21.35% y Tecnología de la Información 11.04% que al contrastarlos con los indicadores de rentabilidad promediados de los balances financieros auditados por la COAC Chibuleo arrojaron un ROA de -0.0367% y un ROE de 0.67%, lo cual explica que inciden significativamente.
5. La Cooperativa necesita la aplicación de una metodología de administración y gestión de riesgo operativo, mediante las normas establecidas por el comité de estandarización bancaria de “Basilea II” lo cual permitirá generar un modelo de gestión de riesgo operativo y de esta manera reducir el impacto sobre la rentabilidad de la COAC Chibuleo.

5.2 Recomendaciones

Entre las recomendaciones que se generan al terminar la presente investigación se menciona las más importantes:

1. Se recomienda implementar la unidad de riesgos financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo la misma que adopte un modelo de gestión del riesgo operativo que permita mitigar su existencia y transferir a terceros las pérdidas generadas por el mismo.
2. Implementar un plan de contingencia que permita evaluar los puntos críticos que son cómplices para que los indicadores de rentabilidad que presenta la COAC Chibuleo sean tan bajos, además los departamentos internos jerárquicos deben establecer a través de una póliza de seguros la manera más eficiente de transferir el riesgo.
3. Implementar un plan de capacitación al cliente interno acerca de los procedimientos a seguir, con el fin de reducir y mitigar el riesgo interno generado por personas, además estandarizar los procesos conforme a los objetivos de la organización y crear sistemas amigables con el fin de familiarizar al talento humano con su cultura organizacional. también generar un plan de evaluación y control continuo a través de auditorías que permitan monitorear los cambios que se realizan en la COAC y el grado de impacto del mismo.
4. Se recomienda la implementación de una metodología de administración de gestión de riesgo operativo, estandarización de procesos a seguir que permita evaluar el riesgo de cada departamento y determinar si las operaciones son viables o no, permitiendo mejorar notablemente los procesos en los pilares fundamentales como son las personas, procesos, tecnología de la información y eventos externos, el mismo que debe contar con un seguimiento y actualización continua

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

6.1.1 TEMA DE LA PROPUESTA

Modelo de gestión para reducir el riesgo operativo presente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

6.1.2. Institución Ejecutora

Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

6.1.3. Beneficiarios

Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

6.1.4. Ubicación

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Calles: 12 de Noviembre y Calle Espejo 11-78

Teléfono: 03 2828489 - 2422526

6.1.5. Tiempo Estimado para la ejecución

Inicio: Agosto 2013

Final: Noviembre 2013

6.1.6. Equipo responsable

Gerente: Ingeniero Rodrigo Llambo

Departamento Administrativo, Financiero, y de ejecución de procesos en general

Tutora: Dra. Lilian Morales

Investigadora: Viviana Pico

6.1.7. Costo

El costo estimado para la ejecución de la presente propuesta es de:

Tabla N° 55 Costo de Implementación de la metodología

Descripción	Costos
Honorarios	1000
Suministros y materiales de Oficina	250
Transporte	180
Alimentación	350
Capacitación	300
Otros	500
Subtotal	2580
10% Imprevistos	258
Total	\$2838.00

Elaborado por: Pico, V (2013)

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Los sistemas de Evaluación y percepción del riesgo operativo dentro de la Cooperativa de ahorro y Crédito Chibuleo son caducos e imperceptibles al riesgo inherente de la actividad que desempeñan, debido a que en la ya mencionada Cooperativa los procesos internos se encuentran en análisis de implementación y la entidad viene funcionando ya hace nueve años en el mercado de finanzas populares y con un estimado de 90000 socios en distintas ciudades de la sierra centro. La Cooperativa se ha constituido, en un pilar de desarrollo y en un ejemplo a seguir por el sistema cooperativista, sin embargo y a pesar de los logros adjudicados y previamente señalados la Cooperativa enfrenta retos y problemas bastante serios como los que se detallan a continuación.

Manuales de funciones se encuentran todavía en construcción, y los clientes internos no manejan flujo gramas que les permita conocer la mejor forma de realizar su trabajo y por ende mejorar los indicadores de desempeño y ventaja comparativa, en un mercado en el que los factores de excelencia y competitividad son la tónica.

Además de no poseer ningún registro de pérdidas ocasionadas por factores internos y externos lo que permita llevar una base de datos de la continuidad y constancias de las pérdidas ocasionadas por dichos factores.

Cabe señalar también los constantes fraudes internos de los cuáles ha sido objeto la Institución por la carencia de controles viables y fiables, que permitan de alguna manera parar la continuidad de estos eventos.

6.3 JUSTIFICACIÓN

Ecuador cambió como consecuencia de la crisis financiera del año 1999, originada en el sector financiero y bancario ecuatoriano, las empresas financieras fallaron, por la búsqueda de mayores rendimientos para los activos financieros insolventes y por la falta de supervisión de las instituciones públicas reguladoras.

El resultado de esa lección, fue la adopción de instrumentos más especializados de monitoreo control y mitigación de las gestiones del sector financiero, elaboradas por las instituciones públicas encargadas de velar por el buen desempeño del sector y de los intereses del público.

Las empresas se han visto obligadas a especializar el recurso humano, procesos y tecnologías para mantener credibilidad y liderazgo en el mercado. Uno de esos instrumentos se refiere al concepto de administración de los riesgos financieros: riesgo de crédito, riesgos de mercado y riesgo operativo.

Es por esta razón que se hace necesario y urgente implementar modelos de

medición y administración de Riesgo Operativo con el fin de reducirlo, mitigarlo o transferirlo para de esta manera aumentar los niveles de rentabilidad y la efectividad de Operacional.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1. Objetivo General

Reducir el nivel de Riesgo Operativo, mediante la aplicación de la metodología de Administración de Riesgos.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico situacional y matrices de evaluación con el fin de medir la situación actual de la empresa.
- Calcular el capital regulatorio de acuerdo a los métodos propuestos por Basilea II
- Proponer un manual de procesos internos
- Establecer políticas de seguimiento y monitoreo para gestionar estratégicamente el cambio.

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

Factibilidad Técnica

La cooperativa de Ahorro y crédito cuenta con tecnología de punta en cada uno de los diferentes departamentos lo que facilita de cierta manera la implementación de software que coadyuven a recopilar la información para crear una base de datos sobre pérdidas generadas y esperadas, coherente y sólida que tenga las cualidades

que la información financiera debe poseer como son fiabilidad e integridad.

Además permitirá que la entidad financiera desarrolle su propio modelo de regulación y mitigación del riesgo operativo

Factibilidad Económica

A pesar del incremento sostenido de cartera, socios, Clientes, la Cooperativa de ahorro y crédito debe mejorar los niveles de implementación de metodología que permitan visualizar lo que a simple vista se escapa de la habilidad gerencial, es decir pérdidas por procesos que no coadyuvan al mejoramiento continuo y que imposibilitan de alguna manera el generar rentabilidad para los sistemas adoptados.

Es en este sentido que se vuelve de vital importancia la generación del capital regulatorio para potencializar los procesos ya existentes, eliminar aquellos que restan y no suman, y sobre todo implementar los que coyunturalmente están faltando, para de este modo reducir la percepción del riesgo existente y aumentar los niveles de rentabilidad.

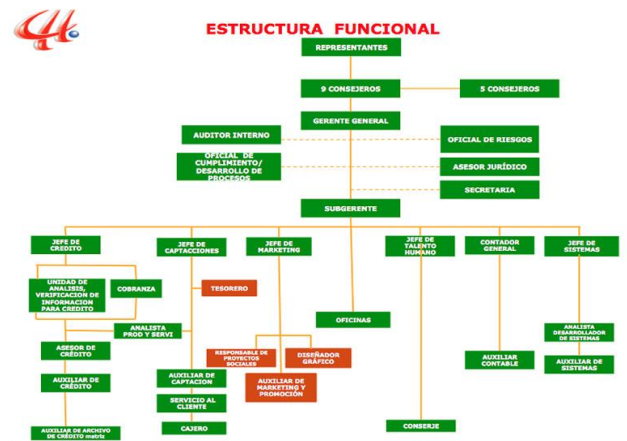
Factibilidad Operacional

En la Actualidad las empresas del país, la Provincia y la ciudad enfrentan desafíos bastante álgidos y uno de estos es la falta de cualificación de su cliente interno. Y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo no es una excepción a la regla, todo lo contrario es una constante, concebida como una Institución Financiera creada por el digno pueblo Indígena, adolece de lo que la política y la sociedad le hicieron a su raza por siglos de opresión, como son: La falta de acceso a Educación y por ende al desarrollo.

En este contexto y como se pudo apreciar en el capítulo IV de la presente Investigación, apenas 21 personas que representan el 42.86% sólo posee niveles de escolaridad mínimos, mientras que el 30.61% tiene Estudios superiores sin llegar a ser profesionales aún es decir son Egresados en proceso de Graduación lo

que deja entrever o leer entre líneas si así lo desea, que la cualificación del personal está por debajo de los estándares deseados para manejar este tipo de Indicadores los que de algún modo genera la existencia del mismo.

Gráfico N° 38 Organigrama



Fuente: COAC Chibuleo

Factibilidad Legal

Si bien es cierto las Instituciones Financieras que se desenvuelven en Finanzas populares y en la industria Micro financiera y Financiera hasta el año 2012 se encontraban e controladas por dos instituciones de diversas índoles como son:

Súper Intendencia de bancos y Seguros y la Dirección Nacional de Cooperativas que era en ese entonces una subsecretaría técnica adjunta al Ministerio de Inclusión Económica y Social. En el ámbito coyuntural que vive el país en este momento todas las instituciones anteriormente nombradas están reguladas en la actualidad por la Súper Intendencia de Economía Popular y Solidaria, debido a la migración de datos, procesos y demás sistemas de las Súper Intendencias basaremos nuestra factibilidad legal al reglamento suscrito por la Súper de Bancos a la normativa legal vigente desde el año 2005 que es la siguiente:

“NORMAS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO TÍTULO X.- DE LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIEGOS CAPÍTULO V.- DE LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO”

6.6 Fundamentación Teórica

Origen de la Palabra Riesgo

Según la Real Academia Española la palabra riesgo implica la proximidad de un daño, desgracia o contratiempo que puede afectar la vida de los hombres Real Academia Española (1992, p.1.562). Este término, muy empleado en Economía, Política y Medicina, ha extendido su uso a todas las ciencias. Es frecuente encontrar que el término riesgo se usa como sinónimo de peligro. Esta confusión proviene del origen de los términos y su etimología.

El origen del término riesgo es incierto; según Díez y otros lingüistas, se relaciona con el castellano antiguo resegué (resecar, cortar), cuya acepción, muy usada en la Edad Media, es sinónimo de lucha, contradicción y división. Por ello se piensa que probablemente todo el grupo riesgo-risco procede del latín resecare, cortar, que tiene doble acepción: por un lado división, discordia y por otro, lugar quebrado y fragoso. Etimológicamente riesgo proviene de rísico o rischio (peligro). Se cree que puede tener origen común con la palabra castellana ‘risco’: peñasco escarpado, escollo, promontorio, antiguamente ‘riesco’, que se aplicaba también al peligro que corría el que transitaba por escollos o promontorios escarpados (rhizicare).

Administración de Riesgo Operativo

De acuerdo con Carvajal, A (2005) señala que la Administración de Riesgo Operativo “Es un enfoque estructurado para manejar la incertidumbre relativa a una amenaza que deviene, de procesos, factores externos, tecnología de la Información, personas, a través de la evaluación de riesgo, estrategias de

desarrollo para manejarlo y mitigación del riesgo utilizando recursos gerenciales. Las estrategias incluyen transferir el riesgo a otra parte, evadir el riesgo, reducir los efectos negativos del riesgo y aceptar algunas o todas las consecuencias de un riesgo particular”.

Importancia de la Administración de Riesgo Operativo

La estabilidad de los sectores financieros es de vital importancia para el crecimiento económico de las Economías de Economía Popular y Solidaria. La confianza que brindan a los ahorradores permite canalizar recursos del ahorro a la inversión. La gestión eficaz de los diferentes tipos de riesgo financiero permite a las entidades crediticias estar mejor preparadas para evitar, mitigar o asumir las potenciales pérdidas por su exposición al riesgo. El riesgo operativo hace parte de los tipos de riesgo financiero que las entidades deben gestionar, y al ser difícil de medir es de vital importancia administrarlo y gestionarlo para evitar o transferir las pérdidas que este puede ocasionar. Carvajal, A (2005).

Beneficios de la Administración de Riesgo Operativo

Facilita el logro de los objetivos del negocio.

- Reduce las pérdidas operacionales, lo que se traduce en un incremento del valor de los accionistas.
- Permite prepararse proactivamente ante cambios adversos.
- Fortalece la cultura de riesgo.
- Fortalece la reputación corporativa y minimiza el riesgo de reputación.
- Permite optimizar las políticas de seguros y ajustar las políticas de pricing, lo que se traduce en una ventaja competitiva.

Designación de Objetivos para el uso del capital regulatorio

La Administración de Riesgos financieros exige que todas las unidades y o

departamentos de la institución se encuentren concatenados entre sí, es decir que exige de la participación y el involucramiento directa o indirectamente en la gestión del riesgo en este sentido se propone los siguientes objetivos para el uso del capital regulatorio:

Objetivos

- Establecer un departamento para el estudio y análisis de los riesgos financieros con énfasis en el riesgo Operacional.
- Analizar e identificar los riesgos existentes dentro de la Cooperativa, los cuáles permitan, consolidar y cuantificar los riesgos.
- Coordinar con la alta gerencia la toma de decisiones acertadas para minimizar las pérdidas ocasionadas por frecuencia de riesgo.
- Mejora continua de los procesos y sistemas de control para reducir el riesgo en el que se puede incurrir.
- Detectar aquellos riesgos pocos frecuentes que podrían generar grandes pérdidas.
- Asignar los fondos necesarios para la cobertura del mismo.

Capital Regulatorio a través de los métodos tradicionales

En Julio de 2004 la Comisión Europea ha publicado una propuesta de modificaciones a sus Directivas (llamado CAD III) que traspone los requerimientos de capital por Riesgo Operacional de BIS II que, en su versión definitiva, ha sido aprobada por el Parlamento Europeo el 28 de Septiembre de 2005.

El nuevo acuerdo de Capital (Basilea II) tiene por objeto establecer las directivas sobre cómo las entidades deben medir su Capital Regulatorio.

Capital Regulatorio

Son aquellos recursos de los que debe disponer toda Entidad para absorber las

posibles pérdidas a las que se puede enfrentar su negocio. Dichas pérdidas pueden ser:

- **Pérdidas esperadas:** Son un coste del negocio, reflejan lo que realmente se espera perder en promedio (valor medio de las pérdidas).
- **Pérdidas inesperadas:** Son una medida de riesgo (volatilidad de pérdidas) que surge como consecuencia de que las pérdidas reales pueden ser superiores a las esperadas.

En conclusión podemos afirmar que el capital regulatorio son los recursos que legalmente debe mantener una Entidad para cubrir las pérdidas inesperadas, entendiendo que las pérdidas esperadas se encuentran cubiertas con las provisiones contables realizadas. No obstante, en el caso de Riesgo Operacional, para el que a priori no existen este tipo de aprovisionamientos.

6.7 METODOLOGÍA

Desarrollo de un diagnóstico situacional y un modelo para mitigar el riesgo de crédito de la COAC Chibuleo.

El diagnóstico situacional aborda un sinnúmero de elementos y actúa como una herramienta clave en la toma de decisiones, con el fin de identificar la situación real de la organización y crear estrategias que coadyuven al cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

En este contexto la Cooperativa de Ahorro y crédito Chibuleo la metodología usada es la aplicación de herramientas administrativas como la matriz de evaluación FODA, matriz de evaluación interna y externa, además de propone una cadena de valor en función de complementar en modelo para mitigar y reducir el riesgo operativo existente en la COAC.

La presente propuesta estará dividida de la siguiente manera.

FASE I

1. Diagnostico Situacional Interno
2. Matriz FODA
3. Matriz de evaluación Interna y Externa

FASE II

4. Cadena de valor

FASE III

5. Diagrama de procesos
6. Ciclo de Deming
7. Calculo de capital regulatorio
8. Identificación de riesgos

FASE IV

9. Conclusiones
10. Recomendaciones

Fase 1

Diagnóstico situacional de la Cooperativa de ahorro y Crédito Chibuleo

Historia



De acuerdo con los archivos internos de la COAC “La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. nace el 17 de Enero de 2003, fruto de un inspirador y 27 jóvenes no mayores de 20 años, aquellos que, no teniendo nada, juntaron sus ideas y pensamientos en la búsqueda de un firme rumbo que aliviara sus penumbras y tormentos en difíciles momentos en que se veían rodeados las clases menos privilegiadas de nuestro país”

Misión

“Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito que generar, administra y comercializa servicios financieros, con enfoque de calidad, competitividad y rentabilidad mutua, satisfaciendo las necesidades de la población, comprometidos con el desarrollo socioeconómico del país”.

Visión

Al 2014 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo consolidará su liderazgo en la sierra central ampliando su cobertura, con indicadores financieros y sociales de calidad, comprometidos con el desarrollo de la sociedad, con personal calificado y de alto desempeño, reconocido por la sociedad, obteniendo una calificación de riesgo de B+.

Visión Propuesta

Somos una institución financiera, comprometida con el progreso y desarrollo del país, consolidamos nuestros servicios en finanzas populares y nos acercamos a la gente brindando soluciones financieras, inteligentes, ágiles y eficientes con el fin de garantizar la satisfacción del cliente, trabajamos con un grupo de seres humanos calificados, comprometidos y respetados en su identidad demográfica cultural.

Los principales Valores y Principios que rigen el accionar institucional son:

- Agilidad
- Honestidad
- Respeto
- Confianza
- Integración
- **Creatividad**

Objetivos

- Brindar servicios financieros a los sectores no atendidos por la banca tradicional y principalmente del sector indígena de Tungurahua.
- Contribuir al mejoramiento socio económico de los socios de la Cooperativa.
- Fortalecer y mantener los servicios financieros acorde a las necesidades de los sectores atendidos.
- Generar satisfacción y compromiso de los socios.

Macro entorno

En Ecuador país Sur Americano en vías de desarrollo los procesos y marcos regulatorios se han ido instaurando conforme a la marcha y secuencia de actividades, las mismas a vista y paciencia de los entes encargados de regular y controlar, es tanto así que mediante decreto Ejecutivo 1061 se crea la SEPS (SÚPER INTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA), la cual es una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones del sistema de economía popular y solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario.

A pesar de que un número bastante significativo de Instituciones financieras conocidas como cooperativas de garaje han abierto sus puertas a mercados populares en todo el país, lo cual ha traído un sinnúmero de beneficios como son: Acercar los productos y servicios financieros a aquellos lugares donde las instituciones financieras tradicionales no llegaban, diversificar el mercado, aumentar la cuota de oferta de créditos al mercado nacional entre otras. No están privadas de la incertidumbre que se adhiere a este tipo de actividades y al riesgo existente en cada operación financiera, además de eventos externos como la política económica, la inestabilidad financiera, procesos como la globalización ha

obligado a que los constructos y paradigmas de estas instituciones cambien y por ende busque la manera de salvaguardar sus activos y cumplir los nuevos marcos regulatorios.

Micro entorno

La cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo como muchas del sistema microfinanciero Ecuatoriano, creció cuando la economía del Ecuador se encontraba en recesión y campante crisis ocasionada por el sistema financiero formal del país. En Ecuador la discriminación fue una constante antes que una excepción debido a que el acceso a servicios financieros estuvo limitado a personas con cierta capacidad adquisitiva.

Siendo una Cooperativa que en sus inicios fue mal llamada COAC de garaje, por estar ubicada en una oficina de tres metros cuadrados, con todos los servicios de una institución financiera, coadyuvo a acercar los servicios financieros a aquellos que no tenían acceso y a pesar del vertiginoso crecimiento de la COAC Chibuleo que hoy por hoy es considerada la segunda Cooperativa Indígena más grande de la zona Centro del país, crecimiento que ha sido reconocido a nivel de la ciudad y del país.

La COAC Chibuleo presenta problemas de orden financiero y administrativo, en lo referente a las finanzas, los escasos controles sobre los riesgos financieros son la tónica, en la organización debido a que no se monitorean los riesgos ni se evalúan los lugares de origen tal vez el único acierto es el de transferencia de ciertas pérdidas originadas por los riesgos existentes como el Seguro de desgravamen cuyo objeto es precautelar el cobro total de la cartera de crédito por mora accidental.

Más sin embargo los riesgos como operativo, de mercado, legal, estratégico situacional no son monitoreados, evaluados cuantificados, y menos aún identificados en su origen lo que genera pérdidas extremas que son desapercibidas.

También no posee herramientas administrativas como la cadena de valor y una planeación estratégica que coadyuve a tener una mayor penetración en el mercado, sin embargo la COAC Chibuleo apunta sus esfuerzos tendientes a mejorar estos cuellos de botella debido al nuevo ente regulador de las finanzas populares y economía solidaria fomenta el desarrollo de las instituciones financieras y fortalece sus capacidades administrativas.

Servicios que ofrece



Cuenta de Ahorros

Un producto diseñado para nuestros socios con el objetivo de contribuir al desarrollo con total disponibilidad cuando lo necesite, en cualquiera de nuestras oficinas.

Cuenta de ahorros fácil

Para fomentar la cultura del ahorro en nuestros jóvenes socios, para que ahorren de una manera acumulativa la misma que puede disponer en cualquier momento en todas nuestras oficinas.

Credi Flash

El crédito de la COAC. Chibuleo Ltda. Viene a solucionar la necesidad de financiamiento y crea oportunidad mediante la confianza, para apoyar al desarrollo de nuestros socios que se dedican a actividades productivas comerciales y servicios. Cuya fuente de ingreso es de negocios.

Tabla N° 56 Análisis FODA

Análisis FODA

Fortalezas	Oportunidades
Imagen Corporativa	Cambio de la Matriz Productiva
Institución de Economía Popular y Solidaria	Normas y estándares ley de Economía Popular y Solidaria
Finanzas Populares	Políticas Gubernamentales
Asesoría técnica externa	Apertura de nuevas agencias para cobertura de clientes
Nuevos nichos de mercado	Tendencia creciente del mercado financiero cooperado
Capital de trabajo constante	Convenios Institucionales
Diversidad de productos y servicios financieros y no financieros	Divisas enviadas por Migrantes
Integración hacia adelante	Clientes no satisfechos por la banca privada
Diversificación de puntos de atención	Cooperativa Virtual
Servicio al cliente	Tendencia de los Ecuatorianos a crear micro empresas
Motivación y plan de incentivos a los empleados	
Acercan los servicios financieros a la gente in situ	
Crecimiento constante y sostenido de cartera	
Niveles de morosidad dentro de los lineamientos de la SEPS 8%	
Legalizados de acuerdo con la nueva	

normativa	
Tiempo de respuesta	
Debilidades	Amenazas
Carece de una oficina técnica de evaluación de riesgos	Nuevos actores en el mercado
Niveles de rentabilidad Mínimos	Sobre oferta de crédito
Cultura organizacional decadente	Sobre endeudamiento de los clientes
Resistencia al cambio	Repunte tecnológico de la banca tradicional Ecuatoriana
Archivo desactualizado	Oferta de microcrédito por parte de la banca tradicional Ecuatoriana
Cadena de servicios incompleta	Recesión Económica
Automatización incompleta	Lavado de Activos
Auto dependencia de las agencias con relación a la matriz	Activos Tóxicos
Carencia de control de gastos en las agencias	Clientes con diferentes cuentas de ahorros en múltiples instituciones
Deficiente manejo de la base de datos de créditos	
Deficiente manejo de la base de datos de clientes	
Carencia de manuales de procedimientos	
Escasa capacidad de reclutar nuevos socios	
Personal poco calificado	
Escases de un plan de reclutamiento de acuerdo al perfil del cargo	

Elaborado por: Pico, V (2013)

Matriz de evaluación de los factores internos

La matriz de evaluación de factores internos es una herramienta administrativa que suministra una base para analizar las relaciones entre las áreas de la empresa. Es una herramienta analítica de formulación de estrategias que resume y evalúa

las debilidades y fortalezas importantes de los distintos departamentos como gerencia, finanzas, recursos humanos, créditos entre otros.

Los pasos para realizar la matriz de evaluación de factores Internos son:

- Identificar las fortalezas y debilidades claves de la cooperativa y con ellas hacer una lista clara del procedimiento
- Asignar una ponderación que vaya desde 0.0 (sin importancia) hasta 1.0 (de gran importancia) a cada factor.
- Hacer una clasificación de 1 a 4 para indicar si dicha variable representa
 1. Una debilidad importante
 2. Una debilidad menor
 3. Una fortaleza menor
 4. Una fortaleza importante
- Multiplicar la ponderación de cada factor por su clasificación, para establecer el resultado ponderado para cada variable.
- Sumar los resultados ponderados para cada variable, con el objeto de establecer el resultado total ponderado para la cooperativa.

Tabla N° 57 Matriz de evaluación de factores Internos.

Fortalezas	Calificación	Peso Ponderado	Valor
Finanzas Populares	0,12	3	0,36
Diversificación de puntos de atención	0,15	4	0,6
Acercan los servicios financieros a la gente in situ	0,15	4	0,6
Crecimiento constante y sostenido de cartera	0,09	3	0,27
Legalizados de acuerdo con la nueva normativa	0,09	4	0,36
Debilidades			0
Carece de una oficina técnica de evaluación de riesgos	0,12	1	0,12
Niveles de rentabilidad Mínimos	0,12	1	0,12
Archivo desactualizado	0,06	2	0,12
Personal poco calificado	0,04	2	0,08
Auto dependencia de las agencias con relación a la matriz	0,06	1	0,06
Total	1		2,69

Elaborado por: Pico, V (2013)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo obtuvo un peso ponderado de 2,69 que significa que la institución posee una fuerte posición interna debido a que el valor ponderado está por encima del promedio.

Matriz de Evaluación de factores externos

La matriz de evaluación de factores externos permitirá a la Cooperativa resumir y evaluar toda la situación externa. Y como afecta a la misma la situación actual.

- Hacer una lista de amenazas y oportunidades decisivas
- Asignar una ponderación que vaya desde 0.0 (sin importancia) hasta 1.0 (de gran importancia) a cada factor.
- Hacer una clasificación de 1 a 4 para indicar si dicha variable representa
 1. Una amenaza importante
 2. Una amenaza menor
 3. Una oportunidad menor
 4. Una oportunidad importante
- Multiplicar la ponderación de cada factor por su clasificación, para establecer el resultado ponderado para cada variable.
- Sumar los resultados ponderados para cada variable, con el objeto de establecer el resultado total ponderado para la cooperativa.

Tabla N° 58 Matriz de evaluación de factores externos

Oportunidades	Ponderación	Calificación	Peso Ponderado
Cambio de la Matriz Productiva	0,14	4	0,56
Tendencia creciente del mercado financiero cooperado	0,08	3	0,24
Convenios Institucionales	0,08	3	0,24
Clientes no satisfechos por la banca tradicional	0,12	4	0,48
Cooperativa Virtual	0,08	4	0,32
Amenazas			
Nuevos actores en el mercado	0,1	1	0,1
Sobre oferta de crédito	0,13	1	0,13
Clientes con diferentes cuentas de ahorros en múltiples instituciones	0,12	1	0,12
Sobre endeudamiento de los clientes	0,07	1	0,07
Repunte tecnológico de la banca tradicional Ecuatoriana	0,08	2	0,16
Total	1		2,42

Elaborado por: Pico, V (2013)

La cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo, obtuvo una calificación ponderada de 2,42 un poco menos que la media, lo que significa es que la Cooperativa no cuenta con estrategias claves e indicadores que permitan optimizar las oportunidades y reducir las amenazas existentes.

Matriz de evaluación del perfil competitivo

Esta herramienta de gestión permite identificar dentro del mismo ramo de operaciones donde se desenvuelve la empresa objeto de análisis a sus principales competidores, así como sus fuerzas y debilidades particulares.

Tabla N° 59 Matriz del perfil competitivo

Elaborado por: Pico, V (2013)

Factores Críticos para el éxito	COAC CHIBULEO			COAC MUSHUC RUNA			COAC PILAHUIN		
	Peso	Calificación	Peso Ponderado	Peso	Calificación	Peso Ponderado	Peso	Calificación	Peso Ponderado
Participación en el mercado	0,16	3	0,48	0,16	4	0,64	0,16	2	0,32
Posición Financiera	0,16	3	0,48	0,16	4	0,64	0,16	2	0,32
Lealtad y satisfacción del cliente	0,17	2	0,34	0,17	2	0,34	0,17	2	0,34
Tiempos de respuesta en operaciones crediticias	0,16	1	0,16	0,16	3	0,48	0,16	2	0,32
Ubicación Geográfica	0,16	4	0,64	0,16	3	0,48	0,16	4	0,64
Total			2,1			2,58			1,94

Nota: los valores de las calificaciones son las siguientes: 1 debilidad principal, 2 debilidad menor, 3 fuerza menor, 4 fuerza mayor.

De análisis efectuado podemos observar que la COAC Muschuc Rura lidera en el marco de competencias de empresas del mismo ramo con una calificación obtenida del 2.58 mientras que la COAC Chibuelo es la segunda con una calificación del 2.1 y finalmente la COAC Pilahuin con un peso ponderado de 1.94.

Matriz FODA

La matriz FODA es una herramienta administrativa que ayuda a generar estrategias alternativas viables, alineando factores internos y externos clave.

Con el fin de aprovechar los aspectos favorables para transformar los aspectos negativos como las debilidades y amenazas en aspectos positivos que coadyuven al logro de los objetivos organizacionales.

Tabla N° 60 Adecuación de estrategias a través del FODA

	Fortalezas	Debilidades
	Imagen Corporativa	Carece de una oficina técnica de evaluación de riesgos
	Diversificación de puntos de atención	Niveles de rentabilidad Mínimos
	Servicio al cliente	Cadena de servicios incompleta
	Acercan los servicios financieros a la gente in situ	Auto dependencia de las agencias con relación a la matriz
	Legalizados de acuerdo con la nueva normativa	Carencia de manuales de procedimientos
Oportunidades	Estrategias FO	Estrategias DO
Cambio de la Matriz Productiva	(F5 Y O1) Optimizar y cumplir los reglamentos del nuevo ente regulatorio, para beneficiarse de las nuevas políticas	(O1 Y D1) Implementar una oficina técnica de gestión de riesgos con el fin de monitorear y evaluar los riesgos inherentes a la actividad.
Apertura de nuevas agencias para cobertura de clientes	(F2y O2) Implementar nuevas oficinas con el fin de captar una mayor participación en el mercado	(O2 Y D2) Desarrollar nuevos productos y servicios además de diversificar los centros de atención con el fin de aumentar los niveles de rentabilidad
Cientes no satisfechos por la banca privada	(F3 y O3) Medir y evaluar el grado de satisfacción del cliente, con el fin de mejorar y lograr fidelizar al mismo	
Cooperativa Virtual		
Amenazas	Estrategias FA	Estrategias DA
Nuevos actores en el mercado	(F1 Y A1) Implementar una campaña de marketing agresivo que le permita posicionar su imagen corporativa	(D1 Y A3) Implementar la oficina técnica de evaluación de riesgos con el fin de detectar los niveles de sobreendeudamiento y reducir la existencia de riesgo de crédito
Sobre oferta de crédito	(F4Y A2) Diversificar los puntos de atención y acercar los servicios a la gente	
Sobre endeudamiento de los clientes		
Cientes con diferentes cuentas de ahorros en múltiples instituciones		

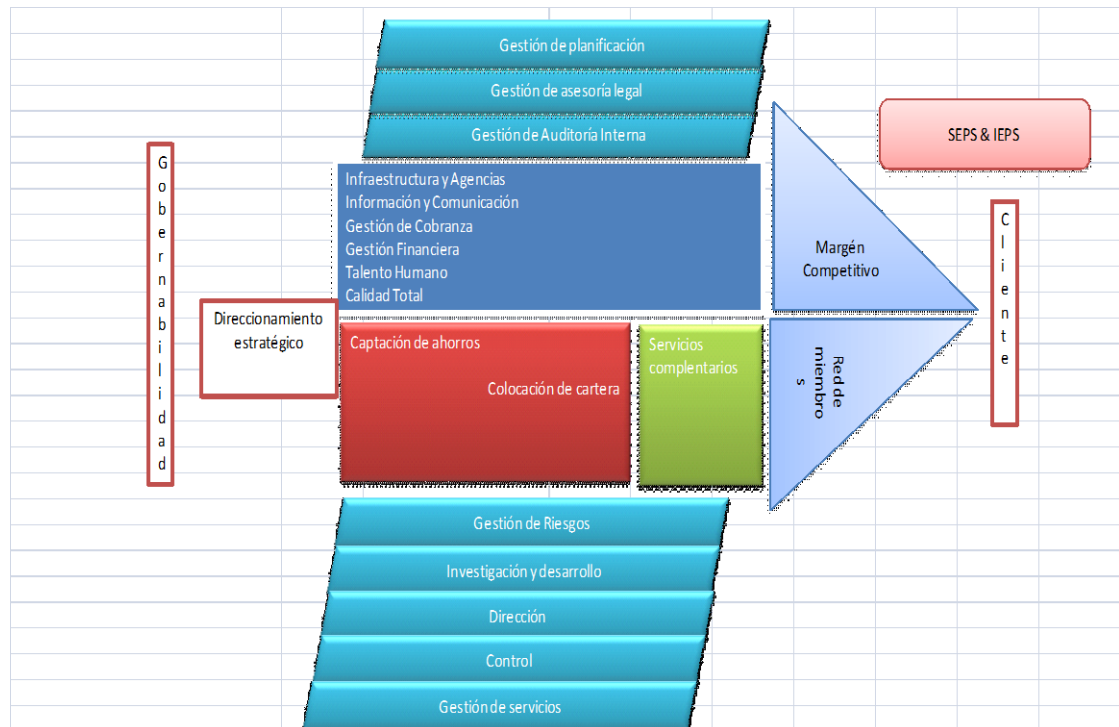
Elaborado por: Pico, V (2013)

FASE II

Cadena de valor

Es una herramienta que permite describir el desarrollo de las actividades de la organización con el fin de generar valor.

Gráfico N° 39 Cadena de valor



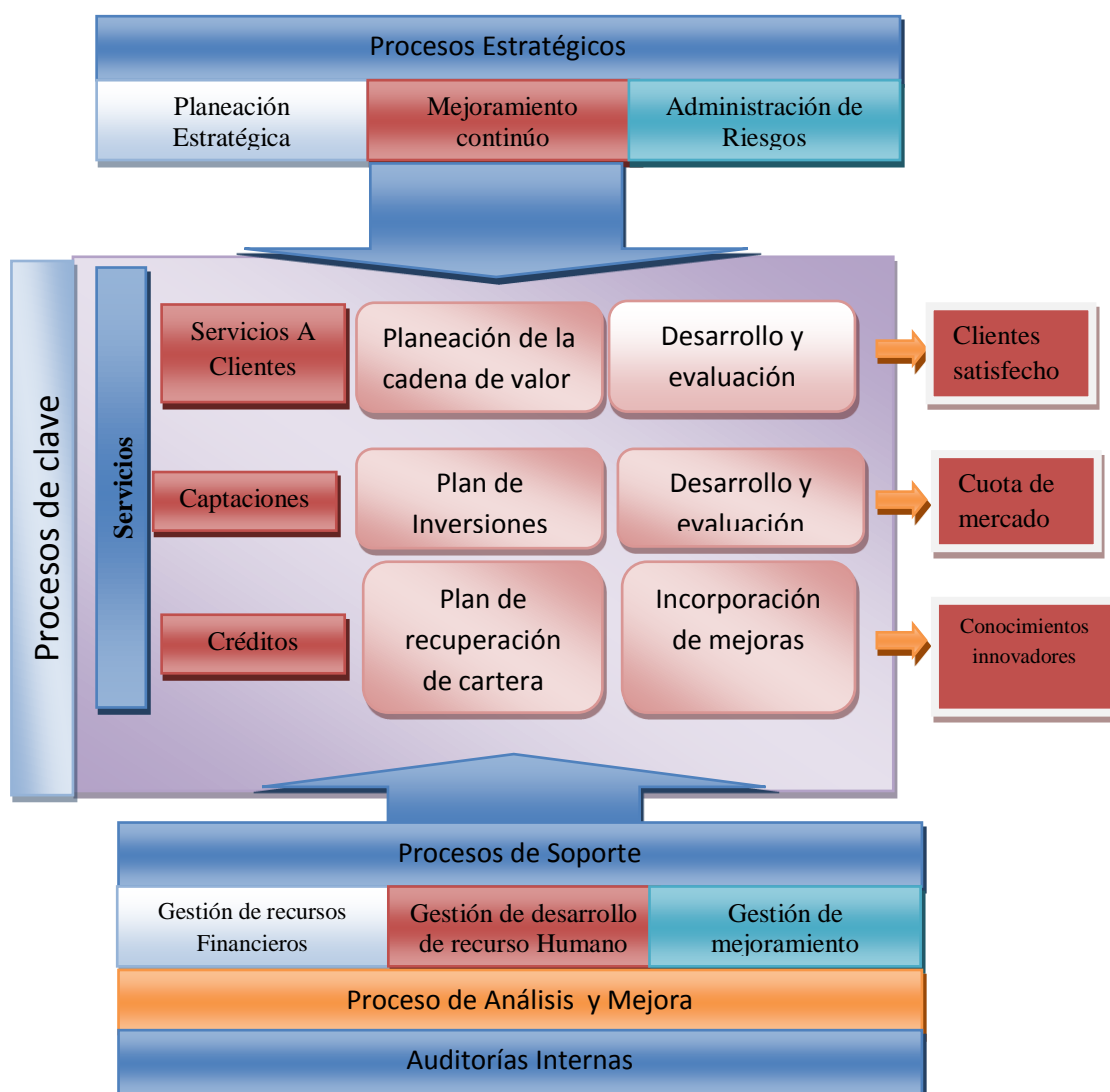
Elaborado por: Pico, V (2013)

FASE III

Mapa de procesos

Es una ilustración gráfica donde se ilustran en forma detallada todos los pasos del proceso, tanto los que agregan valor como los que no; también se identifican las variables claves del proceso, tanto de entrada como de salida.

Gráfico N° 40 Mapa de procesos



Elaborado por: Pico, V (2013)

Ciclo de Deming

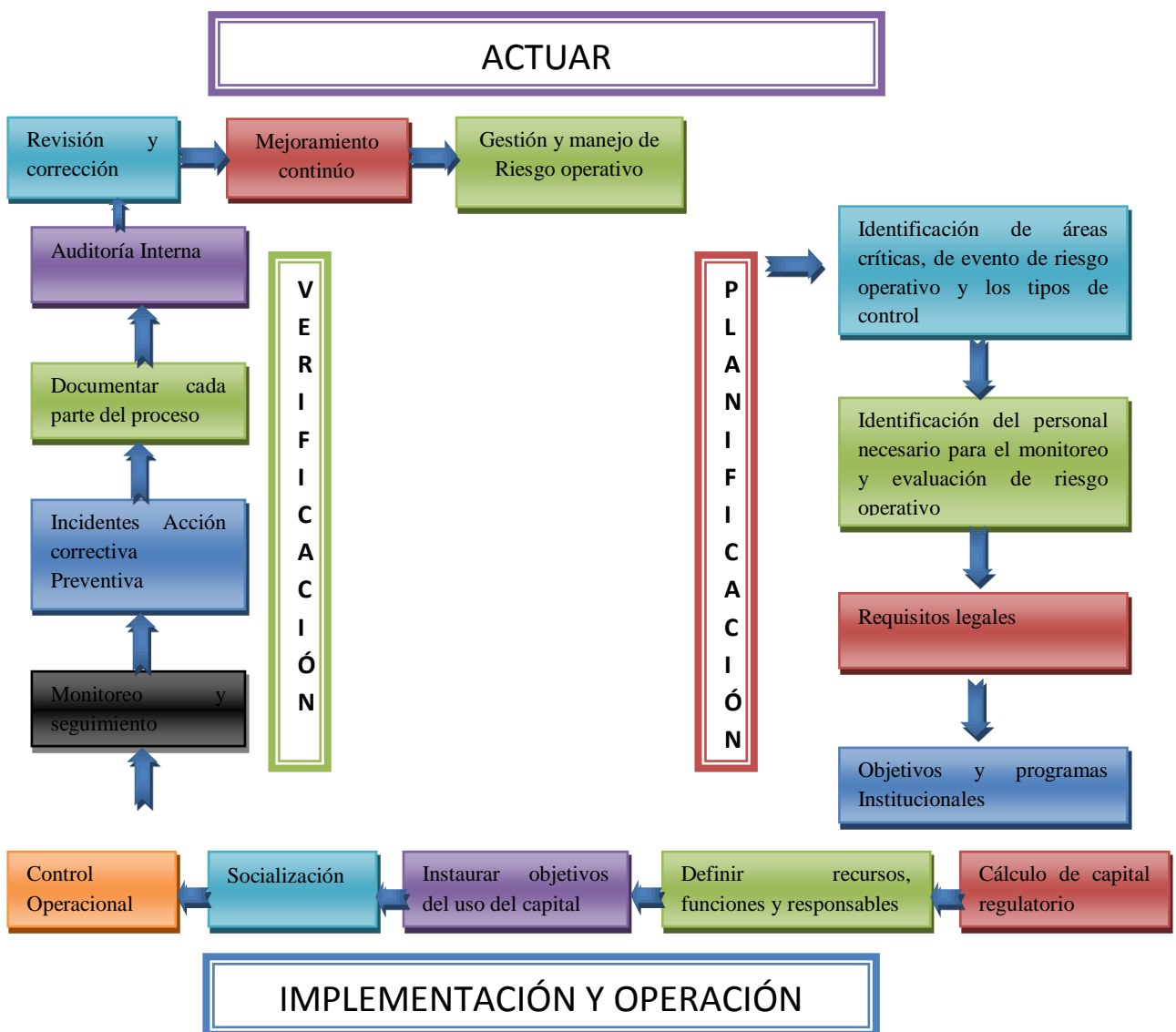
El ciclo PDCA por sus siglas en Inglés: Planificar (Plan), Hacer (Do), Verificar (Check) y Actuar (Act), también conocido como ciclo de Deming en honor a su creador, Edwards Deming, constituye la columna vertebral de todos los procesos de mejora continua:

- **Planificar:** definir los objetivos y los medios para conseguirlos.
- **Hacer:** implementar la visión preestablecida.

- **Verificar:** comprobar que se alcanzan los objetivos previstos con los recursos asignados.
- **Actuar:** analizar y corregir las desviaciones detectadas así como proponer mejoras a los procesos utilizados.

A continuación presentamos el PDCA de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo

Gráfico N° 41 Ciclo de Deming

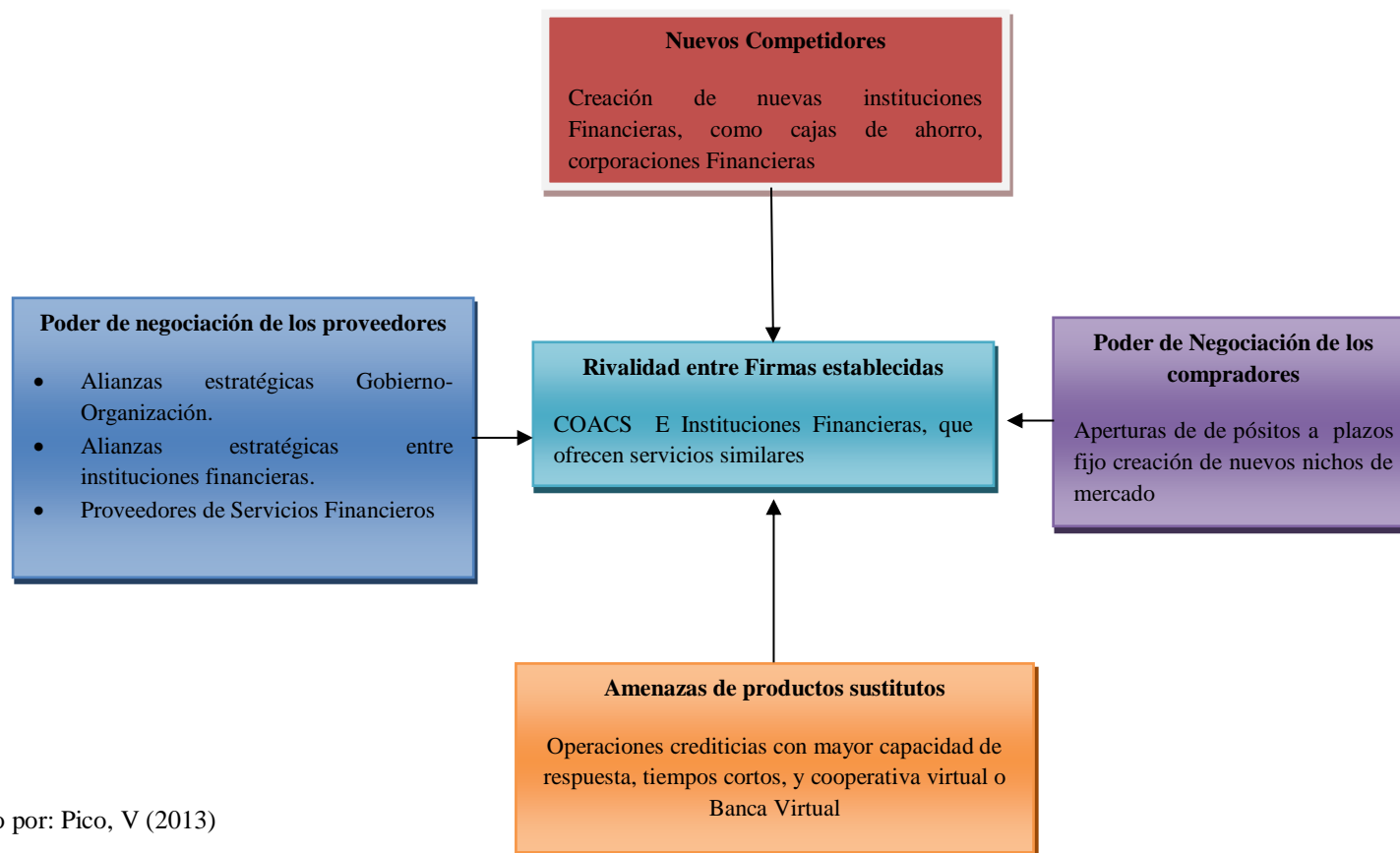


Elaborado por: Pico, V (2013)

ANÁLISIS DE LAS CINCO FUERZAS DE PORTER

El modelo de Porter para el análisis del sector, determinación de las ventajas competitivas y comparativas y establecimiento de estrategias

Gráfico N° 42 Análisis de las cinco fuerzas de Porter



Elaborado por: Pico, V (2013)

Tabla N° 61 Cálculo del capital Regulatorio: **Paso Uno Ingresos Positivos Netos**

Período	Ingresos por Intereses	Gastos por Intereses	Otros Ingresos	Otros Gastos	Ingresos Netos Positivos
2012	\$ 6.096.126,73	\$ 2.945.919,94	\$ 117.880,20	\$ -	\$ 3.268.086,99
2011	\$ 3.760.133,99	\$ 1.348.123,72	\$ 171.349,82		\$ 2.583.360,09
2010	\$ 2.153.666,31	\$ 835.291,00	\$ 387.662,55	\$ 75.037,75	\$ 1.631.000,11

Fuente: Estado de Resultados COAC Chibuleo
Elaborado por: Pico, V (2013)

Métodos

Método del Indicador Básico

$$BIA = \left(\frac{IBP_1 + \dots + IBP_n}{n} \right) * 0.15$$

$$n = 1.2.3$$

Tabla N° 62 Cálculo del método del Indicador Básico

Líneas de Negocio	Ingreso Anual Bruto (GI)				Promedio	Factor [∞]	Capital Requerido
	2010	2011	2012	Total			
Ingresos Brutos Posi	\$ 1.631.000,11	\$ 2.583.360,09	\$ 3.268.086,99	\$ 7.482.447,19	\$ 2.494.149,06	15%	\$ 374.122,36
Total	\$ 1.631.000,11	\$ 2.583.360,09	\$ 3.268.086,99				\$ 374.122,36

Fuente: COAC Chibuleo
Elaborado por: Pico, V (2013)

$$BIA = \$ 374.122.36$$

El BIA entra en vigor a partir del 1° de enero de 2008 y se deberá constituir al 100% en un plazo de tres años.

Estimación de reservas de capital regulatorio de acuerdo al Método Estándar

$$K_{ME} = \frac{\sum_{t=1}^3 \max \left[\sum_{j=1} (IB_j, t, \beta_j); 0 \right]}{3}$$

Donde,

KME: requerimientos de capital por riesgo operacional, según el método Estándar;

B_j : factor beta fijo para la línea de negocio j-ésima

IB_{j,t} : ingreso bruto anual de la línea de negocio j-ésima en el año t

Tabla N° 63 Los valores de los factores beta se presentan a continuación:

Líneas de negocio	Factores Beta
Financiación empresarial o corporativa (β1)	18%
Negociación y ventas (β2)	18%
Pagos y liquidación (β3)	18%
Servicios de agencia (β4)	15%
Administración de activos (β5)	12%
Intermediación minorista (β6)	12%
Banca minorista (β7)	12%
Banca comercial (β8)	15%

Fuente: *Basilea II*

Tabla N° 64 Estimación de reservas de capital regulatorio de acuerdo al Método Estándar

STDAOp	Ingreso Anual Bruto (GI)				Promedio	Factorβ	Capital Requerido
	Líneas de Negocio	2010	2011	2012			
Banca Minorista	\$ 1.631.000,11	\$ 2.583.360,09	\$ 3.268.086,99	\$ 7.482.447,19	\$ 2.494.149,06	12%	\$ 299.297,89
Total	\$ 1.631.000,11	\$ 2.583.360,09	\$ 3.268.086,99				\$ 299.297,89

Fuente: COAC Chibuleo

Elaborado por: Pico, V (2013)

$$\text{STDAOp} = \$ 299.297,89$$

Riesgo operacional Pilar I de Basilea II

Una vez que se estimaron los requerimientos de capital por riesgo operacional, mediante alguno de los métodos propuestos, estos deben ser convertidos a un equivalente de activos ponderados por riesgo, multiplicándolos por 12,5 (recíproco del coeficiente de capital mínimo de 8% fijado por el comité),

Método del Indicador Básico

Coeficiente de capital Mínimo $1/0.08= 12.5$

BIA = \$ 4.676.529,49

Valor de activos ponderados por riesgo operacional.

Método Estándar

Coeficiente de capital Mínimo $1/0.08= 12.5$

STDAOp = \$ 3.741.223,63

Valor de activos ponderados por riesgo operacional.

Como se puede apreciar en la tabla 6.4 Cálculos de capital regulatorio la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo posee activos ponderados en riesgo operativo por un valor de:

Tabla N° 65 Capital regulatorio

Método	Activos ponderados en Riesgo
BIA	\$4.676.529,49
ESTÁNDAR	\$ 3.741.223,63

Elaborado por: Pico, V (2013)

Medidas de Riesgo

Opción VAR

En relación al VaR Operacional y las metodologías a aplicar es relevante destacar los siguientes aspectos: Observar que en el caso de Riesgo Operacional, y por contraposición a Riesgo de Crédito, el VAR calculado computará de forma íntegra a efectos de capital regulatorio

- Mientras una Entidad no pueda demostrar disponer de un sistema íntegro que permita calcular estimaciones válidas de correlaciones, el VAR total de la Entidad se calculará mediante la agregación de los VAR calculados a nivel de cada línea de negocio y tipología de evento.

Tabla N° 66 Cálculo del VAR

No	Año 2012	Monto	Rentabilidades Diarias	Cálculo Varianza
				$E(x-xm)^2/n$
1	Infraestructura	0	0%	0,02%
2	Fraudes Internos	\$ 5.894,00	9%	0,52%
3	Eventos Externos	\$ 5.897	9%	0,52%
4	Personas	\$ 1.500,00	7%	0,34%
5	Procesos	\$ 18.546	10%	0,69%
6	Tecnología de la Información	0	0%	0,02%
7	Riesgo Legal	\$ 5.425,00	9%	0,50%
Total		\$ 37.262,00	11%	2,61%
Media			2%	
Varianza				0,37280%

Elaborado por: Pico, V (2013)

Tabla N° 67 Valor de Riesgo

Rentabilidad	Varianza	Riesgo
1,50%	0,37280%	6,11%

Fuente: COAC Chibuleo
Elaborado por: Pico, V (2013)

Fórmula VAR

$$VaR = F * S * \sigma + \sqrt{t}$$

Donde

VAR = Valor en Riesgo

F= Frecuencia de la Distribución Normal que indica el número de veces que se repite la desviación.

S= Monto total de activos

T = Es el tiempo

Tabla N° 68 Opción VAR

Varianza	0,37%	
Desviación Estándar	6,11%	
Nivel de Confianza	95%	
F	1.64	Veces la desviación
S	\$ 44.525.897,00	Monto total de activos
T	1	Días
V.A.R	\$ 4.461.672,00	Pérdida Mayor esperada

Fuente: COA Chibuleo
Elaborado por: Pico, V (2013)

Evaluación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo

Tabla N° 69 Porcentajes de Exposición al Riesgo

Departamentos	% de Exposición al riesgo
Inversiones	72,41%
Talento Humano	76,99%
Crédito	73,40%
Sub gerencia de Negocios	71,66%
Sistema	74,71%
Subgerencia	79,01%
Gerencia	76,08%
Contabilidad	73,25%
Supervisor de Cajas	73,45%
Total	670,95%
Promedio General	74,55%

Fuente: Auditorías
Elaborado por: Pico, V (2013)

Como se puede apreciar en la Tabla 6.14 la investigadora realizó una Auditoría Interna que puede ser observada en el capítulo cuatro con el fin de diagnosticar por departamento el riesgo operativo inherente, ya que no cuentan con controles para contrarrestar riesgos ya sea por fallas en los sistemas; por negligencia, impericia de las personas; procesos y eventos que están fuera de la operatividad normal de la entidad.

Dentro de los factores de riesgo operativo según la Auditoría realizada se observa que el departamento Sub gerencia de negocios, es donde mayor necesidad de controles, políticas, manuales, etc. Se necesita implementar.

Por dar algunos ejemplos clarísimos, empezamos con que la entidad no cuenta con un Código de Ética, siendo el mismo imprescindible en una organización, ya que

moldea y limita las actitudes del personal, además que la institución carece de planes de contingencia en todas las áreas de negocio, ni manuales de funciones actualizados peor aún manuales de procesos estandarizados que permitan la continuidad normal de las operaciones

Identificación de riesgos

Luego de haber obtenido el valor de la Opción Var, y calculado los activos ponderados en riesgo procedemos a realizar el manual basado en los pilares de riesgo operativo:

- Procesos
- Personas
- Tecnología
- Eventos Externos

Y por cada área determinar los objetivos o actividades y especificar cuál es el producto de realizar dicho actividad y el proceso de cada una, así como el responsable y por último especificar cuáles serían los factores de riesgo de cada producto.

Tabla N° 70 Estructura Orgánica

Área	Actividades	Producto	Proceso	Responsables	Factores de Riesgo
Administrativa Legal	Definir la estructura legal de acuerdo al nuevo marco regulatorio	Estatuto	1. Recepción de la información	Gerencia Consejo de Administración	No se actualice la estructura legal
			2. Análisis de la Información		Escasa Cualificación del personal
		Organigrama	3. Diseños de estatutos		Información incoherente y duplicidad de funciones
			4. Diseño de organigrama de acuerdo a los cargos y resp 4. Socializar los nuevos estatutos de acuerdo a la segunda transitoria de la ley de Economía Poplar y Solidaria, además el organigrama		
	Definir modelos teóricos que desarrolle actividades	Mapa Estratégico	1. Describir el desarrollo de Actividades	Gerencia Consejo de Administración	Escasa Cualificación del personal
			2. Señalar los objetivos y planes estratégicos		
Cadena de Valor		3. Generar valor a los procesos	Resistencia al Cambic		

Fuente: Auditorías
Elaborado por: Pico, V (2013)

Procesos

Tabla N° 71 Percepción y objetivo de riesgo

Área	Nro	Actividades	Producto	Proceso	Responsables	Factores de Riesgo	
Procesos	Inversiones	Diseño de un plan de Inversiones	Plan de Inversiones	1. Recepción de la información	Gerencia, Jefe de Inversiones, Auditoría Interna	No conocer con certeza los flujos futuros	
				2. Análisis de la Información		Escasa Cualificación del personal	
			3. Diseño del plan				
			4. Contratación de una póliza de seguros				
			Trasladar a terceros el riesgo	5. presentación y socialización			
	Supervisor de cajas	Arqueos	Arqueo de Caja	1. Realizar arqueos de caja diariamente	Supervisor de cajas	No se realizan arqueos oportunos	
				2. Conciliar con los datos del sistema		Robos de Dinero	
				3. Existe un control restringido de las llaves de caja			
		Eficiente procesos de compras con orden de pedido y facturas legales que respalden el pago o la compra	Órdenes de Compra acompañado con su respectiva factura legal	1. Se determina los procedimientos de compra	Supervisor de cajas	La Cooperativa no envía órdenes de compra	
				2. La cooperativa maneja inventarios de suministros		La cooperativa no posee un registro de proveedores	
				3. La Cooperativa maneja órdenes de compra		Productos y servicios no cotizados	
				4. La cooperativa maneja registro de proveedores			
		Créditos	Crédito	Microcrédito y Consumo	1. Firma de autorización por parte del cliente u socio potencial para revisar su historial crediticio	Jefe de Créditos y Subgerente de Negocios	Crédito otorgado sin el análisis respectivo
					2. Revisión de su historial		No se verifique la calificación del socio
					3. Entrega de la solicitud de crédito de acuerdo al tipo de crédito que ha solicitado		Duplicidad de funciones entre asesores de
	4. El análisis socioeconómico del socio, se realiza mediante el formato conocido como las 5C de crédito				Para el estudio socioeconómico del socio no se utilice las 5C		
	5. Archivo en carpeta dependiente				No se archive individualmente en carpeta la solicitud y estudio del crédito		
	Sistemas	Diseño e implementación del sistema Informático	Software	1. Dar mantenimiento a los sistemas informáticos	Jefe de sistemas	Deficiente mantenimiento del sistema informático	
				2. Mantener los computadores libres de Virus		No actualizar periódicamente los antivirus	
				3. Limitar el acceso de los equipos a redes sociales		No detectar la presencia de virus espías	
4. Instalar, configurar, y adecuar los nuevos softwares				Robos informáticos de forma masiva			
5. Reestablecer contraseñas							
6. Resolución de problemas							
7. Dar soporte técnico							
8. Administrar la base de datos							
Subgerencia	Desarrollo de proyectos y planes	Plan de contingencia Y Plan de Continuidad	1. Identificar y Administrar todos los Riesgos de acuerdo a la naturaleza de las Operaciones	Subgerente	Escasa Cualificación del personal		
			2. El Cumplimiento estricto de las Normas y Funciones adheridas Cada una de Puesto		Desconocimiento del manual de funciones		
Gerencia	Desarrollo de planes y estrategias	Plan Estratégico y plan Operacional	3. Es la persona Que Busca los Negocios Que Mejor Cobertura le Pueda ofrecer la Empresa	Gerente	Desconocimiento de los flujos futuros, y entregar el riesgo a terceros		
			1. Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los diferentes departamentos.		No contar con personal calificado que coadyuve a planificar las actividades por departamento		
			3. Planear y desarrollar metas a corto y largo plazo junto con objetivos anuales y entregar las proyecciones de dichas metas para la aprobación de los consejos				
			4. Coordinar con las oficinas administrativas para asegurar que los registros y sus análisis se están ejecutando correctamente.				
Contador	Registros Contables	Contabilidad y auditoría	5. Crear y mantener buenas relaciones con los clientes, gerentes corporativos y proveedores para mantener el buen funcionamiento de la empresa.	Contador	Información poco confiable		
			1. Registra operaciones y emite información sobre las utilidades o pérdidas obtenidas.		Estados financieros maquillados		
			2. Determina y cumple las obligaciones fiscales de los contribuyentes.		Indicadores financieros incompletos o inadecuados		
			de acción para el aprovechamiento de sus recursos monetarios.				
			4. Practica diferentes tipos de auditorías.				

Fuente: Auditorías

Elaborado por: Pico, V (2013)

Personas

Tabla N° 72 Percepción y Objetivos de Riesgo Personas

Área	Actividades	Producto	Proceso	Responsables	Factores de Riesgo
Personas	Establecer políticas, sistemas de Incorporación, permanencia, y desvinculación de personal	Realizar un plan de reclutamiento	1. debe existir un proceso definido de incorporación de personal nuevo	Gerencia, Jefe de Talento Humano	No contar con un proceso definido de incorporación de clientes internos nuevos
		Definir un Responsable	2. Diagnosticar las necesidades de la Institución con relación al talento Humano		No contar con un diagnóstico situacional de la Organización, para poder reclutar el personal necesario
			3. Realizar perfiles con relación al cargo a ocuparse, para después realizar el proceso de contratación		No exista un manual de contratación
			4. para la incorporación del nuevo personal es necesario que el mismo cumpla con los requisitos acorde a la cadena de valor impuesta en la Cooperativa		No se escoja al personal más adecuado e idóneo

Área	Actividades	Producto	Proceso	Responsables	Factores de Riesgo
Personas	Establecer políticas, sistemas de Incorporación, permanencia, y desvinculación de personal	Estabilidad del Personal	1. Plan de Capacitación, evaluación del desempeño, indicadores de efectividad operacional	Gerencia, Jefe de Talento Humano	No contar con procesos definidos de permanencia del personal
		Desvincular al personal	2. Reconocimiento del personal por su desempeño		No contar con Auditorías de Gestión y desarrollo de talentos
			3. Contar con un seguro de accidentes en el trabajo y un plan de contingencia y continuidad de operaciones por riesgo de trabajo		No contar con una manual de funciones estandarizado para que no exista duplicidad de funciones
			4. Desafiliar al empleado de los sistemas de salud a los que haya sido afiliado, fondo de pensión y nómina		No exista procesos debidamente instituidos para desvincular al personal
			5. Deshabilitar permisos de acceso a la información de la Compañía, claves, recopilación de documentos y demás que se encontraban en manos del trabajador desvinculado		Personal cesado, la desvinculación del personal no se realice por medio del organismo competente

Elaborado por: Pico, V (2013)

Tecnología de la Información

Tabla N° 73 Percepción y Objetivos de Riesgo Tecnología

Área	Actividades	Producto	Responsables	Factores de Riesgo
Tecnología de la Información	Garantizar el proceso de compra de plataformas tecnológicas	Plan de Adquisición de plataforma tecnológica	Gerencia General, Jefe de Sistemas y Auditoría Interna	Escasa Cualificación del personal
	Garantizar el mantenimiento y el normal funcionamiento de la plataforma tecnológica	Plan de capacitación y actualización de conocimientos al personal encargado		Inadecuada Administración y control del proceso de compra de software y de ciclo de vida del mismo
	Que cada aplicación satisfaga y coadyuve a cumplir los objetivos del negocio	Desarrollo implementación y mantenimiento de aplicaciones		Que no pueda garantizar que el Software se mantenga actualizado
	La Plataforma tecnológica, que soporta las aplicaciones de las diferentes operaciones sea controlada y documentada en forma adecuada	Auditoría Tecnológica, que verifique la calidad de procesos		Las Claves del producto no se encuentren a nombre de la Cooperativa
				La entidad no cuenta con políticas y procedimientos que permitan la adecuada administración, de la base de datos generada, redes de datos, migración de datos,
			No existe controles que permiten asegurar la calidad de la información es decir íntegra, confiable, Fidedigna sometida a migración,	

Área	Actividades	Producto	Proceso	Responsables	Factores de Riesgo
Tecnología de la Información	Garantizar que el sistema de Administración y Seguridad satisfaga las necesidades y objetivos de control de la Cooperativa con el fin de salvaguardar la información que se genera en matriz y en agencias contra el uso, modificación no autorizada, daños y pérdidas	Definir Objetivo de Control	1. Hacer Auditoría de los documentos, medios de almacenamiento, u otros dispositivos	Gerencia General Jefe de Sistemas y Auditoría Interna	Escasa Cualificación del personal
		Desarrollo e implementación de estrategias de control y mitigación en el uso de la información	2. Tener un manual de procesos de Información que se otorga a terceros, en el momento de prestar la información para investigación y desarrollo, así como también definir responsables		No posea información de respaldo y procedimientos de restauración ante eventos de desastre
		Desarrollo implementación y mantenimiento de aplicaciones	3. Que los canales de información sean usados mediante técnicas de encriptación		No contar canales de información definidos al igual que responsables
			4. Desarrollo de un sistema de control que permita evaluar el sistema y la seguridad que brinda		
			5. plan de capacitación del personal		
			6. Adquirir una póliza de seguros contra fraudes informáticos		

Área	Actividades	Producto	Proceso	Responsables	Factores de Riesgo
Tecnología de la Información	Garantizar que la Administración y las operaciones de las Tecnologías de la Información Satisfagan los requerimientos de la Cooperativa	Realizar un Plan Operativo que establezca actividades de Tecnología de la Información	1. Contar con un plan Estratégico y definición de procesos estandarizados por departamentos	Gerencia General Jefe de Sistemas y Auditoría Interna	Escasa Cualificación del personal
		Definir un responsable del buen uso de la Información y de la difusión del mismo	2. Establecer un POA que establezca actividades a ejecutar		No se defina un responsable que se encargue de definir, autorizar los accesos y cambios
		Manuales y reglamentos internos aprobados por el directorio relacionado con la Tecnología de Información	3. Que los canales de información sean usados mediante técnicas de encriptación		No existe un manual de uso, y sanciones por mal uso de la información
			4. Controles sobre el uso e instalación de software no autorizado		No se encuentren establecidos las normas, principios y lineamientos aplicables a la Cooperativa

Elaborado por: Pico, V (2013)

Eventos Externos

Tabla N° 74 Percepción y Objetivos de Riesgo Evento externos

Área	Actividades	Producto	Responsables	Factores de Riesgo
Factores externos	Contar con planes de continuidad y contingencia del negocio	Plan de Contingencia	Consejo Directivo, Consejo de Vigilancia y Gerencia	Escasa Cualificación del personal
		Plan de Continuidad		Catástrofes Naturales
				Robos Informáticos
				Anarquía Civil
				Políticas Gubernamentales
				Fraude Externo

Elaborado por: Pico, V (2013)

Conclusiones

1. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el país se han conformado y fundado sin mayor experticia técnica, lo que desemboca en graves problemas de índole administrativo no importa la magnitud de socios, clientes y activos que manejen estas entidades, carecen de personal capacitado, procesos eficientes y desarrollo de estrategias que permitan definir planes de desarrollo y contingencia que permitan en el tiempo la continuidad del negocio.
2. La carencia de instrumentos Administrativos en la Cooperativa de Ahorro y crédito Chibuleo, permiten entrever la calidad de conocimientos y servicios que prestan a la sociedad y el nivel de riesgo que existe en la actividad que ejercen.
3. La percepción del riesgo es incipiente, y la aceptación del mismo es muy amplia debido a la carencia de profesionales que posean conocimientos específicos que permitan desarrollar generar estrategias para la mitigación y transferencia del riesgo financiero en la organización.
4. Los sistemas de control se concentran 100% en la colocación y recuperación de cartera, el 90% de los esfuerzos de la Cooperativa se encaminan en disminuir la morosidad y la recuperación de la cartera.
5. Toda Cooperativa financiera tiene la necesidad de crear una cultura de prevención y administración de riesgos no solo operativos sino en todos los que se enfrenta en su giro de negocio; estos pueden ser de mercado, de liquidez y operacional según el acuerdo de Basilea.
6. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo no cuenta con planes de contingencia y de continuidad del negocio, lo que imposibilita de alguna forma generar un plan de mitigación del riesgo operativo y de los demás

riesgos Financieros.

7. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo cuenta con un departamento de Administración y Mitigación del riesgo Operativo.
8. Y por último tengamos presente que el estudio del riesgo operativo es cada vez más imprescindible en las organizaciones, y cada empresa debería buscar la manera de implementar el mismo por la gran ayuda que brinda para la detección de riesgos asociados con personas, Tecnología de la Información, procesos y eventos ajenos a su operatividad normal.

Recomendaciones

1. Pero en general algunos componentes de los controles requeridos para resolver el riesgo operacional se puede realizar a través de cualquiera de los métodos propuestos por Basilea II, y los métodos anteriormente usados como el caso del COSO COSO-ERM, las normas de calidad ISO 17799:2005, ISO 27001:2005.
2. Se recomienda la creación de procesos estandarizados por departamento, y flujo gramas actualizados y probados.
3. Crear una cadena de valor
4. Crear un plan de contingencia y continuidad del negocio y socializarlo con todos los clientes internos además de acoger criterios y sugerencias de los distintos jefes departamentales.

6.8 ADMINISTRACIÓN

El gerente de la Cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo será el encargado de administrar el modelo e identificar posibles falencias y gestionar los cambios además de elaborar los registros de indicadores de información .

6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

Para la elaboración de la siguiente propuesta se elaboró la siguiente matriz de evaluación.

Tabla N° 75 Matriz de Evaluación

Interesados	¿Por qué Evaluar?	¿Para qué Evaluar?	¿Qué evaluar?	¿Quién Evalúa?	¿Cuándo Evaluar?	¿Cómo Evaluar?	¿Con qué Evaluar?
Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo	Constatar la obtención de resultados	Conocer los niveles de riesgo operativo, y verificar si la propuesta planteada avanza	Rentabilidad	Gerente	Trimestral	Informes de resultados	Talento Humano
	Identificar puntos críticos		Riesgo Operativo	Administrador del modelo		Cuadros de pérdidas generadas por riesgo operativo	Materiales
	Realizar Correctivos		Pérdidas originadas por riesgo operacional	Jefes departamentales		Documentar cada actividad	Informes escritos por departamento
	Monitorear avances						
	Implementar nuevas actividades						

Elaborado por: Pico, V (2013)

Bibliografía

- ACI. (31 de Diciembre de 2010). *ACI Américas*. Obtenido de www.aciamericas.coop/Estadisticas-sobre-el,570
- ACI. (28 de septiembre de 2012). *Aci américas*. Obtenido de <http://www.aciamericas.coop/El-cooperativismo-en-el-mundo>
- ACI, A. (31 de Diciembre de 2010). *ACI Américas*. Obtenido de <http://www.aciamericas.coop/Estadisticas-sobre-el,570>
- Álvarez, P. (s.f.). *El coeficiente de solvencia de las Entidades de Crédito Españolas*. Madrid: Banco de España.
- Andrade, S. (2005). *Diccionario de Economía*. Andrade.
- Asencio, E. (Octubre de 2007). *Finanzas*. Obtenido de http://www.finanzas.com.py/articulos_3_que-es-un-indice-financiero.html
- Basilea. (2007). *Riesgo Operacional*. *Riesgo Operacional* (pág. 1). México: HSBC México (HBMX) .
- Basilea. (2011). *Basilea III: Marco* . Basilea: Bank for International Settlements.
- Bedoya Londoño, D. A. (2009). *Propuesta de modelamiento del riesgo operativo en una entidad Financiera*. Medellín: Universidad Nacional de Colombia.
- Cardona, O. D. (2002). *Gestión Integral de Riesgos y Desastres*. Madrid: Universidad tècnica de Cataluña.
- Cardona, P. (2004). Aplicación de los árboles de Decisión en modelos de riesgo crediticio. *Revista Colombiana de Estadística*, 2.
- Chibuleo, C. (1 de Octubre de 2012). *Cooperativa Chibuleo*. Obtenido de www.cooperativadeahorroycreditochibuleo.com.ec
- Constitución. (20 de Octubre de 2008). *Constitución Política del Ecuador 2008. Título VI régimen de Desarrollo*. Montecristi, Manabí, Ecuador.
- Durkheim, E. (1984). *La psicología de la Inteligencia*. México: Limusa.
- García Hernández, F. M., Mármol Fernández, C. D., & Pérez García, D. A. (2010). *PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO, QUE CONTRIBUYA A LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO, EN LAS ASOCIACIONES COOPERATIVAS DE APROVISIONAMIENTO Y COMERCIALIZACIÓN DEL ÁREA METROPOLITANA SAN SALVADOR, PARA LOS PERÍODOS 2010-*

2012". San Salvador: Universidad del Salvador.

Gerencie. (10 de Octubre de 2012). Obtenido de http://www.degerencia.com/tema/indicadores_de_gestion

Gómez, G. (2000). Gestión Financiera. *Gestiopolis*, 10-11-12.

Guzmán Toro, C. A. (2008). *La administración y Gestión del Riesgo Financiero*. Bogotá: AMV, Autorregulador del mercado de valores de Colombia.

Hernández Sampieri, R. (2005). *Metodología de la Investigación*. México DF: Castillo Ediciones.

HSBC, e. b. (2008). Riesgo Operacional. *Gaceta de bacile II*, 1 - 4.

Inec. (24 de Julio de 2010). *Inec*. Obtenido de www.inec.gob.ec

INEC. (2011). *Economía Social y solidaria en Ecuador*. Quito: INEC.

Jácome, H. (28 de septiembre de 2012). Las cooperativas de ahorro en el país necesitan una racionalización. 3. (R. Líderes, Entrevistador)

Martínez Rueda, H. (s.f.). *El blog Financiero*. Obtenido de <http://elblogfinanciero.bligoo.com.co/media/users/10/515026/files/48516/IndicadoresFinancieros.pdf>

Martner, G. (2004). *Planificación por presupuestos y programas*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores.

Martner, G. (2004). *Planificación y presupuestos por programas*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores.

Nacional, A. (2004). *Súper Intendencia de Bancos y Seguros*. Quito: Súper Intendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

Nacional, A. (28 de Septiembre de 2012). *Ministerio de Gobierno*. Obtenido de <http://www.mmree.gob.ec/ministerio/constituciones/2008.pdf>

Nieto Giménez Montesinos, M. d., & Gómez Fernández, I. (2006). Riesgo Operacional. (págs. 1-61). Madrid: Banco de España.

NN. (2002). *Rentabilidad*. Santiago de Chile: Súper Intendencia de Instituciones Financieras de Chile.

Ortega, A. (2002). *INTRODUCCION A LAS FINANZAS*. México: McGraw Hil.

Pacheco Lòpez, D. (2009). *Riesgo Operacional Conceptos y Mediciones*. Santiago de Chile: Super Intendencia de bancos y seguros de Chile.

Palacios Aguinaga, C. A., & Viteri Toledo, S. A. (2007). *Riesgo Operacional y*

asignación de tareas de control mediante programación lineal en una institución financiera. Quito: Universidad San Francisco de Quito.

Pérez Jaramillo, C. M. (2009). Los Indicadores de Gestión. (págs. 1-13). Soporte Cia Ltda.

Rodríguez Moguel, E. A. (2005). *Metodología de la Investigación.* México DF: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

Rodríguez, M., & Rodríguez, L. (20 de Octubre de 2012). *Universidad de la República.* Obtenido de

<http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catmetinvcont/material/PPT%20Parte%207%20Análisis%20de%20los%20datos-1.pdf>

Rosebluth, R. (1989). *Fair Risk and technology for change.* New York.

Slim, C. (10 de octubre de 2012). *Apuntes de Gestión.* Obtenido de

<http://www.apuntesgestion.com/empresarios/gestion-empresarial-segun-carlos-slim/>

Soldano, À. (2009). Definiciones de Riesgo. *Foro Virtual de la RIMd* (pág. 3). Còrdova: CONAE.

Westerfield, E. (2002). *Decisiones Financieras.* México: Limusa.

Zorrila, J. (2012). Instrumentos, Inversiones, Riesgo y Financiamiento.

Gestiopolis, 43- 46.

ANEXOS

ANEXO 01

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE INGENIERIA FINANCIERA**

Encuesta

Objetivo:

Conocer la administración del riesgo operativo y su incidencia en la rentabilidad dentro de la cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Sírvase contestar a las siguientes preguntas. Su respuesta será de mucha utilidad para la investigación que estoy realizando en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Dirigido a todos los departamentos de la cooperativa

Lea detenidamente cada pregunta y cada opción de respuesta.

1. ¿Su edad es?

- a) De 18 a 22 años
- b) De 22 a 26 años
- c) De 26 a 30 años
- d) De 30 a 40 años
- e) Más de 40 años

2. ¿Cuántos años de experiencia en sector financiero usted posee?

- a) Menor a 1 año
- b) De 1 a 3 años
- c) De 3 a 5 años
- d) Más de 5 años

3. ¿Años en la cual usted desempeña su actual función?

- a) Menor a Un año
- b) De 1 a 3 años
- c) De 3 a 4 años
- d) Más de 4 años

- 4. ¿Su nivel de Instrucción es?**
- a) Media Completa
 - b) Media Incompleta
 - c) Superior Completa
 - d) Superior Incompleta
 - e) Posgrado
- 5. ¿Posee usted conocimientos de Riesgos Financieros?**
- a) No, Definitivamente No
 - b) Sí, Mínimamente
 - c) Sí, Limitadamente
 - d) Sí, Parcialmente
 - e) Sí, Totalmente
- 6. ¿Posee usted conocimientos de Riesgos de Mercado?**
- a) No, Definitivamente No
 - b) Sí, Mínimamente
 - c) Sí, Limitadamente
 - d) Sí, Parcialmente
 - e) Sí, Totalmente
- 7. ¿Posee usted conocimientos de Riesgos de Crédito?**
- a) No, Definitivamente No
 - b) Sí, Mínimamente
 - c) Sí, Limitadamente
 - d) Sí, Parcialmente
 - e) Sí, Totalmente
- 8. ¿Posee usted conocimientos de Riesgos de Operativo?**
- a) No, Definitivamente No
 - b) Sí, Mínimamente
 - c) Sí, Limitadamente
 - d) Sí, Parcialmente
 - e) Sí, Totalmente
- 9. ¿Posee usted conocimientos de Riesgos de Liquidez?**
- a) No, Definitivamente No
 - b) Sí, Mínimamente
 - c) Sí, Limitadamente
 - d) Sí, Parcialmente
 - e) Sí, Totalmente

10. ¿Existe análisis de riesgo en la Cooperativa?

- a) No, Definitivamente No
- b) Sí, Mínimamente
- c) Sí, Limitadamente
- d) Sí, Parcialmente
- e) Sí, Totalmente

11. ¿Considera usted que el Riesgo Operativo existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito es?

- a) Elevado
- b) Moderado
- c) Reducido
- d) Inexistente

12. ¿En qué área aplica sus conocimientos?

- a) Todas
- b) Crédito
- c) Servicio al cliente
- d) Sistemas
- e) Financiero
- f) Legal cumplimiento
- g) Inversiones
- h) Recursos humanos
- i) ninguno

13. ¿En la cooperativa de Ahorro y Crédito se presentan informes de riesgo?

- Si
- No

14. ¿Señale la frecuencia de informes?

- Mensual
- Bimensual
- Trimestral
- Semestral
- Anual

15. ¿Ha leído usted el manual de funciones?

- Nunca
- Rara vez
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

16. ¿Conoce específicamente lo que lleva el manual de funciones para su área de trabajo?

- a) No, Definitivamente No
- b) Sí, Mínimamente
- c) Sí, Limitadamente
- d) Sí, Parcialmente
- e) Sí, Totalmente

17. ¿Existen planes de contingencia en la institución?

- a) No, Definitivamente No
- b) Sí, Mínimamente
- c) Sí, Limitadamente
- d) Sí, Parcialmente
- e) Sí, Totalmente

18.- ¿Existen planes de continuidad del negocio?

- a) No, Definitivamente No
- b) Sí, Mínimamente
- c) Sí, Limitadamente
- d) Sí, Parcialmente
- e) Sí, Totalmente

19.- ¿Conoce las acciones que debería realizar en su área para coadyuvar en los planes de continuidad del negocio?

- a) No, Definitivamente No
- b) Sí, Mínimamente
- c) Sí, Limitadamente
- d) Sí, Parcialmente
- e) Sí, Totalmente

20.- ¿Existen fallas, errores, descuadres que sean producidas por el sistema?

- a) Nunca
- b) Rara vez
- c) Casi siempre
- d) Siempre

21.- ¿Comunica usted sobre dichos errores del sistema?

- a) Nunca
- b) Rara vez
- c) Casi siempre
- d) Siempre

22.- ¿Existe un plan operativo para maximizar la rentabilidad obtenida por la cooperativa de ahorro y crédito?

- a) No, Definitivamente No
- b) Sí, Mínimamente
- c) Sí, Limitadamente
- d) Sí, Parcialmente
- e) Sí, Totalmente

23.- ¿Conoce usted qué porcentaje de rentabilidad obtiene la cooperativa?

- a) No, Definitivamente No
- b) Sí, Mínimamente
- c) Sí, Limitadamente
- d) Sí, Parcialmente
- e) Sí, Totalmente

24.- ¿A su criterio el porcentaje que obtiene la Cooperativa de rentabilidad es?

- a) Insuficiente
- b) Bajo
- c) Normal
- d) Aceptable
- e) elevado

25.- ¿Considera usted que la existencia del riesgo operativo en la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo afecta a la rentabilidad de qué forma?

- a) Elevado
- b) Moderado
- c) Reducido
- d) Inexistente

26.- ¿Se realizan reproceso en su departamento?


- a) No, Definitivamente No
- b) Sí, Mínimamente
- c) Sí, Limitadamente
- d) Sí, Parcialmente
- e) Sí, Totalmente

27.- ¿Cómo afectan estos reprocesos a la rentabilidad de la cooperativa?

- a) No, Definitivamente No
- b) Sí, Mínimamente
- c) Sí, Limitadamente
- d) Sí, Parcialmente
- e) Sí, Totalmente

ANEXO 02

AUDITORIAS

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO			
	Guía de Auditoría de Riesgo Operativo			
Elaborado Por:	Viviana Pico			
Revisado por:				
INFORMACIÓN GENERAL				
Cooperativa	Ahorro y Crédito Chibuleo			
Fecha				
Ciudad				
Departamento				
Código				
RIESGOS DE INFRAESTRUCTURA	SI	NO	Observación	Evidencia
La Infraestructura de la matriz y las sucursales presentan un buen estado				
La infraestructura tiene medidas de seguridad adecuadas para accesos no autorizados.				
La infraestructura posee las adecuadas señales para las restricciones de acceso, a áreas restringidas.				
Existe un control adecuado de las llaves y no existen copias adicionales				
Existe un sistema de seguridad que advierta a los dueños de posibles accesos no autorizados.				
Poseen una póliza de seguros que cubra riesgos como terremotos, incendios hurtos y robos				
Existen cajas de seguridad adecuadas para los				

activos y documentos importantes , además de la debida seguridad en bóvedas para resguardar el dinero				
DEFINICIÓN DE RESPONSABILIDADES				
Existe un organigrama de funciones definido para cada área de trabajo				
Existe un manual de funciones para cada área o departamento de la cooperativa				
Los empleados han leído el manual de funciones y lo conocen a profundidad en lo que respecta a sus funciones				
Los empleados aplican a cabalidad todo lo estipulado en el manual de funciones				
EMERGENCIA				
El personal conoce los procedimientos de evacuación frente a una eventual emergencia				
Poseen extintores				
El personal está capacitado en el uso de los extintores				
El personal ha recibido al menos una charla de capacitación contra emergencia el último año.				
La Cooperativa posee planes de continuidad del negocio				
Los empleados de las distintas áreas conocen su rol en los planes de continuidad del negocio				
La cooperativa posee planes de contingencia en caso de presentarse desfalcos que limiten su liquidez				
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN				
Cuenta con un software para el manejo de datos de su empresa				
Considera que el software que ha adquirido su cooperativa es inviolable				
Considera que el Software que ha adquirido la				

Cooperativa supe todas las necesidades de la misma				
Si tiene un problema con el Software existe el personal calificado dentro de la misma Cooperativa que pueda solucionarlo.				
SEGURIDAD E INTERRUPCIÓN DE OPERACIONES				
Poseen un departamento de sistemas				
El departamento de sistemas cuenta con todos los recursos técnico y financieros para su funcionamiento óptimo				
Se han suscitado problemas con virus en sus computadoras				
La señal de Internet es restringida				
Para ingresar al sistema se cuenta con claves de acceso individuales por funcionario				
Siente que la información que posee en su computador está segura con relación a terceros				
Según sus años de experiencia han existido fallas en el ordenador principal de la cooperativa				
Considera usted que las fallas en el ordenador han sido frecuentes				
El acceso a los datos de la Cooperativa está disponible sólo a personas autorizadas				
Posee respaldos adecuados de la información que maneja en su área y departamento.				
Los documentos de respaldo se encuentran en un lugar distinto, que no sea el mismo computador				
En caso de ocurrir un siniestro grave existe la posibilidad de recuperar el 100% de la Información de la cooperativa				
Existe un seguro especializado para proteger el software de la cooperativa				

La Cooperativa posee todos los códigos de acceso del software adquirido a proveedores externos				
La empresa posee todos los derechos del desarrollo del software				
La Cooperativa cuenta con un procedimiento claro y documentado para la evaluación del software antes de su adquisición				
Los software adquiridos se acoplan perfectamente a las necesidades de la cooperativa				
Considera usted que el software está siendo utilizado al menos al 90% de su capacidad.				
Los software que ustedes adquieren se actualizan vía internet				
PROCESOS				
Existe la documentación actualizada de los procesos que se realizan en la cooperativa.				
Los empleados de cada área conocen a cabalidad los procesos que se cumplen en cada área, enmarcadas dentro de sus funciones				
Dicha documentación está en lenguaje claro y al alcance de los encargados de ejecutar el proceso				
Se actualiza la documentación cuando se implementa una innovación o se mejora la calidad de los procesos				
Existe algún tipo de Incentivo para el empleado que aporte un cambio significativo en algún proceso				
Usted dentro de sus funciones da a conocer los cambios que efectúa al realizar un proceso				
ANÁLISIS DE PROCESOS				
La Cooperativa posee una certificación de calidad				
Existen procedimientos para corregir fallas dentro de cada uno de los procesos en el área de cajas, gerencia, operaciones, créditos				

Las desviaciones de las normas o procedimientos reglamentarios son tratados por un departamento o directamente por el consejo directivo y de vigilancia de la Cooperativa				
ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS				
Existe un departamento de planificación, evaluación y ejecución de proyectos				
Las personas encargadas de generar proyectos conocen el nuevo reglamento de de la súper intendencia de Economía Popular y Solidaria				
Se exige la presentación de un cronograma de actividades para la ejecución de proyectos de la Cooperativa				
Se exige la presentación de un Presupuesto bien ejecutado y detallado para la ejecución de proyectos de la Cooperativa				
Se cumplen con los cronogramas previstos				
Se cumplen con los presupuestos previstos				
ÉTICA				
Existe un código de ética Vigente dentro de la Cooperativa				
Los empleados y colaboradores conocen el código de ética				
Existe el procedimiento adecuado interno y externo para evitar fraudes dentro de la Cooperativa				
Existe el procedimiento adecuado interno y externo para evitar robos dentro de la Cooperativa				
Existe un protocolo socializado para los procesos administrativos de la cooperativa				
Todo el personal cumple con los procedimiento de control previstos en los estatutos				
RECURSO HUMANO				
Existe un manual de funciones definida por sector o				

departamento de la Cooperativa				
Existe una estructura organizacional definida, en cada área acorde a la estructura organizacional de la cooperativa				
En la cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo ha existido robos de consideración por parte de un empleado de la cooperativa				
Cada empleado cuenta con la información adecuada y suficiente para cumplir con sus actividades dentro de la empresa				
Para acceder a la información más sensible dentro de la cooperativa se necesita contar con autorizaciones.				
Dentro de cada departamento existe el suficiente personal para cumplir con sus obligaciones				
Se ha da charlas a los empleados y directivos para que sepan de mejor manera como realizar mejor su trabajo				
Existe indicador de rotación de personal por departamento				
La Cooperativa cuenta con un departamento de auditoría interna, para revisar y evaluar el trabajo de sus colaboradores				
Existe un sistema de incentivos y promociones para los empleados de la Cooperativa.				
EVENTOS EXTERNOS				
En la cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo ha existido robos de consideración por parte de una persona ajena a la cooperativa				
Se ha detectado robo o Hurto de información por parte de la persona encargada de la Cooperativa				
Se ha detectado robo o hurto de información por parte de personas ajenas a través de Internet, o de los sistemas informáticos de la Cooperativa				
Han existido faltantes de consideración en los activos de la Cooperativa				

RIESGO LEGAL				
Existe un libro de actas de la Junta general de Socios y accionistas				
Se hallan debidamente suscritas por el presidente, secretario y el portavoz del consejo de vigilancia				
La Cooperativa suscribe contratos de trabajo con sus empleados				
Las condiciones y salarios que otorga la cooperativa son los adecuados				
Los clientes reciben trato adecuado a la asesoría pedida				
Se suscribe contratos con los proveedores				
La Cooperativa legaliza los contratos con las autoridades pertinentes				
Se cuenta con mecanismos de control legal				
El área legal de la empresa revisa los contratos antes de que sean suscritos				
Se cumplen con las disposiciones legales				
Los manuales que se han establecido para el normal funcionamiento de la cooperativa cuentan con el aval del área legal				

ANEXO 03

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTDA.
BALANCE GENERAL
CONSOLIDADO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010**

CODIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	SALDO
1	ACTIVOS	15,800,549.23
11	FONDOS DISPONIBLES	1,181,593.72
1101	CAJA	74,700.00
110105	EFFECTIVO	73,000.00
110110	CAJA CHICA	1,700.00
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINAN.	1,106,893.72
110310	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES	1,106,893.72
13	INVERSIONES	171,488.38
1303	INVERS.DISPON.VENTA ENT.SEC.PRIVADO	1,858.59
130305	DE 1 A 30 DIAS	1,858.59
1305	INV.MANT.HASTA VENCIM.ENT.SEC.PRIVADO	169,629.79
130505	DE 1 A 30 DIAS	54,728.32
130510	DE 31 A 90 DIAS	114,901.47
14	CARTERA DE CREDITOS	12,481,841.31
1402	CARTERA CREDITOS CONSUMO POR VENCER	3,659,422.12
140205	DE 1 A 30 DIAS	199,009.25
140210	DE 31 A 90 DIAS	427,910.55
140215	DE 91 A 180 DIAS	519,903.64
140220	DE 181 A 360 DIAS	836,913.41
140225	DE MAS DE 360 DIAS	1,675,685.27
1404	CARTERA CREDITOS MICROEMPRESA POR VENCER	7,133,722.05
140405	DE 1 A 30 DIAS	491,759.44
140410	DE 31 A 90 DIAS	831,256.92
140415	DE 91 A 180 DIAS	1,013,194.70
140420	DE 181 A 360 DIAS	1,572,736.41
140425	DE MAS DE 360 DIAS	3,224,774.58
1412	CARTERA CREDITOS CONSUMO NO DEVENGA INTERESES	470,264.45
141205	DE 1 A 30 DIAS	29,922.48
141210	DE 31 A 90 DIAS	48,982.15
141215	DE 91 A 180 DIAS	61,456.95
141220	DE 181 A 360 DIAS	97,955.07
141225	DE MAS DE 360 DIAS	231,947.80
1414	CARTERA CREDITOS MICROEMPRESA NO DEVENGA INTERESES	870,714.88
141405	DE 1 A 30 DIAS	62,122.52
141410	DE 31 A 90 DIAS	94,661.18
141415	DE 91 A 180 DIAS	116,527.25
141420	DE 181 A 360 DIAS	181,582.85
141425	DE MAS DE 360 DIAS	415,821.08
1422	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO VENCIDA	445,437.00
142205	DE 1 A 30 DIAS	29,165.79
142210	DE 31 A 90 DIAS	30,132.28

CODIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	SALDO
142215	DE 91 A 180 DIAS	28,853.41
142220	DE 181 A 270 DIAS	22,449.77
142225	DE MAS DE 270 DIAS	334,835.75
1424	CARTERA DE CREDITOS PARA MICROEMPRESA VENCIDA	269,435.96
142405	DE 1 A 30 DIAS	51,044.00
142410	DE 31 A 90 DIAS	58,746.16
142415	DE 91 A 180 DIAS	53,438.58
142420	DE 181 A 360 DIAS	60,494.86
142425	DE MAS DE 360 DIAS	45,712.36
1499	(PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)	-367,155.15
149910	(CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO)	-176,489.53
149920	(CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA)	-190,665.62
16	CUENTAS POR COBRAR	363,054.12
1603	INTERESES POR COBRAR CARTERA DE CREDITOS	119,199.24
160310	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO	50,650.65
160320	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA	68,548.59
1614	PAGOS POR CUENTA DE CLIENTES	9,616.65
161430	GASTOS JUDICIALES	9,616.59
161490	OTROS	0.06
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	234,238.03
169015	PRESTAMOS EMPLEADOS COAC	722.79
169035	VARIAS	11,075.88
169090	OTRAS	222,439.36
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	584,017.07
1803	CONSTRUCCIONES Y REMODELACIONES EN CURSO	335,266.24
180305	CONSTRUCCIONES Y REMODELACIONES EN CURSO	335,266.24
1805	MUEBLES,ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	218,829.55
180501	MUEBLES DE OFICINA	107,577.71
180502	EQUIPOS DE OFICINA	111,251.84
1806	EQUIPOS DE COMPUTACION	257,015.66
180601	EQUIPOS DE COMPUTO	257,015.66
1807	UNIDADES DE TRANSPORTE	140,167.08
180701	UNIDADES DE TRANSPORTE	140,167.08
1812	ROTULOS E ILUMINACION	1,456.00
181201	ROTULOS - ILUMINARIAS	1,456.00
1890	OTROS	11,525.15
189004	OTROS ACTIVOS	11,525.15
1899	(DEPRECIACION ACUMULADA)	-380,242.61
189915	(MUEBLES ENSERES Y EQ DE OFICINA)	-80,358.58
189920	(EQUIPOS DE COMPUTACION)	-207,990.53
189925	(UNIDADES DE TRANSPORTE)	-88,229.55
189940	(OTROS)	-3,663.95
19	OTROS ACTIVOS	1,018,554.83
1901	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	850.00
190125	EN OTROS ORGANISMOS INTEGRAC.COOPERATIVA	850.00
1904	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	52,350.20

CODIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	SALDO
190410	ANTICIPOS A TERCEROS	17,452.30
190415	ARRIENDO POR ADELANTADO	9,599.98
190490	OTROS	25,297.92
1905	GASTOS DIFERIDOS	74,680.76
190520	PROGRAMAS DE COMPUTACION	106,392.65
190599	(AMORTIZACION ACUMUL.GASTOS DIFERIDOS)	-31,711.89
1906	MATERIALES, MERCADERIAS E INSUMOS	15,800.08
190615	PROVEEDURIA	15,800.08
1990	OTROS	874,873.79
199010	OTROS IMPUESTOS	43,223.61
199025	FALTANTES DE CAJA	2,073.28
199090	VARIAS	829,576.90
2	PASIVO	14,352,854.40
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	13,702,696.60
2101	DEPOSITOS A LA VISTA	3,986,938.73
210135	DEPOSITOS DE AHORRO	3,972,191.53
210140	OTROS DEPOSITOS	6,000.00
210150	DEPOSITOS POR CONFIRMAR	8,747.20
2103	DEPOSITOS A PLAZO	7,684,956.35
210305	DE 1 A 30 DIAS	2,510,230.17
210310	DE 31 A 90 DIAS	2,459,693.71
210315	DE 91 A 180 DIAS	1,602,069.08
210320	DE 181 A 360 DIAS	1,004,110.73
210325	DE MAS DE 361 DIAS	108,852.66
2105	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	2,030,801.52
25	CUENTAS POR PAGAR	319,325.28
2501	INTERESES POR PAGAR	82,510.12
250105	DEPOSITOS A LA VISTA	59.60
250160	PROVISIÓN INTERESES EN CERTIFICADOS DE APORTACIÓN	82,450.52
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	88,933.91
250310	BENEFICIOS SOCIALES	52,044.66
250315	APORTES AL IESS	10,048.44
250320	FONDO DE RESERVA IESS	733.96
250321	PRESTAMOS QUIROGRAFARIOS	114.31
250325	PARTICIPACION A EMPLEADOS	14,481.21
250390	OTRAS	11,511.33
2504	RETENCIONES	6,705.04
250405	RETENCIONES FISCALES	6,705.04
2505	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS	64,567.84
250505	IMPUESTO A LA RENTA	62,980.90
250590	OTRAS CONTRIBUCIONES E IMPUESTOS	1,586.94
2506	PROVEEDORES	34,761.42
250605	PROVEEDORES	34,761.42
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	41,846.95
259090	OTROS	41,846.95
29	OTROS PASIVOS	330,832.52

CODIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	SALDO
2990	OTROS	330,832.52
299005	SOBRANTES DE CAJA	2,142.75
299090	VARIAS	328,689.77
3	PATRIMONIO	1,447,694.83
31	CAPITAL SOCIAL	1,374,175.14
3103	APORTES SOCIOS	1,374,175.14
33	RESERVAS	67,357.80
3301	LEGALES	48,437.33
3303	ESPECIALES	18,920.47
330310	PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES	13,355.50
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	6,161.89
3401	OTROS APORTES PATRIMONIALES	6,161.89
36	RESULTADOS	0.00
3604	PERDIDA DEL EJERCICIO	0.00

Gerente General

Auditor Interno

Contador General

Presidente Consejo de Vigilancia

Presidente Consejo de Administración

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTDA.
BALANCE GENERAL
CONSOLIDADO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011

CODIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	SALDO
1	ACTIVOS	26,844,904.19
11	FONDOS DISPONIBLES	2,126,247.55
1101	CAJA	226,400.00
110105	EFFECTIVO	224,700.00
110110	CAJA CHICA	1,700.00
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINAN.	1,899,847.55
110310	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES	1,899,847.55
13	INVERSIONES	610,853.42
1303	INVERS.DISPON.VENTA ENT.SEC.PRIVADO	1,898.01
130305	DE 1 A 30 DIAS	1,898.01
1305	INV.MANT.HASTA VENCIM.ENT.SEC.PRIVADO	608,955.41
130505	DE 1 A 30 DIAS	301,693.88
130510	DE 31 A 90 DIAS	307,261.53
14	CARTERA DE CREDITOS	22,290,747.41
1402	CARTERA CREDITOS CONSUMO POR VENCER	6,538,047.67
140205	DE 1 A 30 DIAS	306,510.45
140210	DE 31 A 90 DIAS	573,929.30
140215	DE 91 A 180 DIAS	729,053.56
140220	DE 181 A 360 DIAS	1,321,259.65
140225	DE MAS DE 360 DIAS	3,607,294.71
1404	CARTERA CREDITOS MICROEMPRESA POR VENCER	14,913,423.75
140405	DE 1 A 30 DIAS	921,410.12
140410	DE 31 A 90 DIAS	1,626,739.54
140415	DE 91 A 180 DIAS	2,169,709.78
140420	DE 181 A 360 DIAS	3,517,985.36
140425	DE MAS DE 360 DIAS	6,677,578.95
1412	CARTERA CREDITOS CONSUMO NO DEVENGA INTERESES	155,555.05
141205	DE 1 A 30 DIAS	13,587.72
141210	DE 31 A 90 DIAS	23,279.52
141215	DE 91 A 180 DIAS	30,308.14
141220	DE 181 A 360 DIAS	40,910.21
141225	DE MAS DE 360 DIAS	47,469.46
1414	CARTERA CREDITOS MICROEMPRESA NO DEVENGA INTERESES	819,786.06
141405	DE 1 A 30 DIAS	55,168.54
141410	DE 31 A 90 DIAS	99,136.79
141415	DE 91 A 180 DIAS	130,194.19
141420	DE 181 A 360 DIAS	195,418.56
141425	DE MAS DE 360 DIAS	339,867.98
1422	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO VENCIDA	304,944.52
142205	DE 1 A 30 DIAS	10,503.03
142210	DE 31 A 90 DIAS	15,350.00

CODIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	SALDO
142215	DE 91 A 180 DIAS	13,638.19
142220	DE 181 A 270 DIAS	11,617.61
142225	DE MAS DE 270 DIAS	253,835.69
1424	CARTERA DE CREDITOS PARA MICROEMPRESA VENCIDA	313,392.72
142405	DE 1 A 30 DIAS	56,525.81
142410	DE 31 A 90 DIAS	53,453.36
142415	DE 91 A 180 DIAS	43,835.41
142420	DE 181 A 360 DIAS	53,636.82
142425	DE MAS DE 360 DIAS	105,941.32
1499	(PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)	-754,402.36
149910	(CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO)	-373,356.85
149920	(CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA)	-381,045.51
16	CUENTAS POR COBRAR	364,673.15
1603	INTERESES POR COBRAR CARTERA DE CREDITOS	241,424.42
160310	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO	74,505.45
160320	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA	166,918.97
1614	PAGOS POR CUENTA DE CLIENTES	13,434.61
161430	GASTOS JUDICIALES	13,434.61
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	109,814.12
169035	VARIAS	73,373.74
169090	OTRAS	36,440.38
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	955,410.36
1803	CONSTRUCCIONES Y REMODELACIONES EN CURSO	690,835.46
180305	CONSTRUCCIONES Y REMODELACIONES EN CURSO	690,835.46
1805	MUEBLES,ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	254,566.63
180501	MUEBLES DE OFICINA	123,201.28
180502	EQUIPOS DE OFICINA	131,365.35
1806	EQUIPOS DE COMPUTACION	269,721.98
180601	EQUIPOS DE COMPUTO	269,721.98
1807	UNIDADES DE TRANSPORTE	138,963.64
180701	UNIDADES DE TRANSPORTE	138,963.64
1890	OTROS	43,224.99
189004	OTROS ACTIVOS	43,224.99
1899	(DEPRECIACION ACUMULADA)	-441,902.34
189915	(MUEBLES ENSERES Y EQ DE OFICINA)	-103,509.16
189920	(EQUIPOS DE COMPUTACION)	-234,937.04
189925	(UNIDADES DE TRANSPORTE)	-98,437.97
189940	(OTROS)	-5,018.17
19	OTROS ACTIVOS	496,972.30
1901	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	15,910.51
190125	EN OTROS ORGANISMOS INTEGRAC.COOPERATIVA	15,910.51
1904	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	162,399.06
190410	ANTICIPOS A TERCEROS	17,452.30
190415	ARRIENDO POR ADELANTADO	5,380.13
190490	OTROS	139,566.63
1905	GASTOS DIFERIDOS	44,663.61

CODIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	SALDO
190520	PROGRAMAS DE COMPUTACION	81,481.12
190599	(AMORTIZACION ACUMUL.GASTOS DIFERIDOS)	-36,817.51
1906	MATERIALES,MERCADERIAS E INSUMOS	16,552.91
190615	PROVEEDURIA	16,552.91
1990	OTROS	257,446.21
199010	OTROS IMPUESTOS	22,783.45
199090	VARIAS	234,662.76
2	PASIVO	24,293,090.85
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	23,592,762.27
2101	DEPOSITOS A LA VISTA	5,588,329.08
210135	DEPOSITOS DE AHORRO	5,577,934.99
210140	OTROS DEPOSITOS	5,227.58
210150	DEPOSITOS POR CONFIRMAR	5,166.51
2103	DEPOSITOS A PLAZO	15,293,845.75
210305	DE 1 A 30 DIAS	3,003,275.68
210310	DE 31 A 90 DIAS	4,775,465.18
210315	DE 91 A 180 DIAS	3,541,500.28
210320	DE 181 A 360 DIAS	3,376,881.63
210325	DE MAS DE 361 DIAS	596,722.98
2105	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	2,710,587.44
25	CUENTAS POR PAGAR	361,778.55
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	161,661.89
250305	REMUNERACIONES	43,112.00
250310	BENEFICIOS SOCIALES	51,500.87
250315	APORTES AL IESS	12,020.98
250320	FONDO DE RESERVA IESS	2,561.27
250325	PARTICIPACION A EMPLEADOS	40,860.95
250390	OTRAS	11,605.82
2504	RETENCIONES	7,838.45
250405	RETENCIONES FISCALES	7,838.45
2505	CONTRIBUCIONES,IMPUESTOS Y MULTAS	160,837.31
250505	IMPUESTO A LA RENTA	160,837.31
2506	PROVEEDORES	4,161.27
250605	PROVEEDORES	4,161.27
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	27,279.63
259015	CHEQUES GIRADOS NO COBRADOS	3,001.22
259090	OTROS	24,278.41
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	316,156.11
2602	OBLIGACIONES CON INSTITUC.FINANC.DEL PAIS	316,156.11
260225	DE MAS DE 360 DIAS	316,156.11
29	OTROS PASIVOS	22,393.92
2990	OTROS	22,393.92
299090	VARIAS	22,393.92
3	PATRIMONIO	2,551,813.34
31	CAPITAL SOCIAL	1,761,379.10
3103	APORTES SOCIOS	1,761,379.10

CODIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	SALDO
33	RESERVAS	263,433.00
3301	LEGALES	99,154.21
3303	ESPECIALES	164,278.79
330310	PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES	155,178.42
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	527,001.24
3401	OTROS APORTES PATRIMONIALES	527,001.24
36	RESULTADOS	0.00
3604	PERDIDA DEL EJERCICIO	0.00

Gerente General

Auditor Interno

Contador General

Presidente Consejo de Vigilancia

Presidente Consejo de Administración

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTDA.
BALANCE GENERAL
CONSOLIDADO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

CODIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	SALDO
1	ACTIVOS	40,537,436.41
11	FONDOS DISPONIBLES	5,402,505.69
1101	CAJA	368,220.00
110105	EFFECTIVO	366,520.00
110110	CAJA CHICA	1,700.00
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINAN.	5,034,285.69
110305	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	192,109.86
110310	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES	4,842,175.83
13	INVERSIONES	763,697.21
1305	INV.MANT.HASTA VENCIM.ENT.SEC.PRIVADO	763,697.21
130505	DE 1 A 30 DIAS	255,860.75
130510	DE 31 A 90 DIAS	507,836.46
14	CARTERA DE CREDITOS	31,363,761.29
1402	CARTERA CREDITOS CONSUMO POR VENCER	6,657,884.05
140205	DE 1 A 30 DIAS	277,562.73
140210	DE 31 A 90 DIAS	577,968.88
140215	DE 91 A 180 DIAS	840,331.01
140220	DE 181 A 360 DIAS	1,498,201.81
140225	DE MAS DE 360 DIAS	3,463,819.62
1404	CARTERA CREDITOS MICROEMPRESA POR VENCER	23,804,587.91
140405	DE 1 A 30 DIAS	1,404,267.91
140410	DE 31 A 90 DIAS	2,635,129.35
140415	DE 91 A 180 DIAS	3,435,670.63
140420	DE 181 A 360 DIAS	5,741,577.36
140425	DE MAS DE 360 DIAS	10,587,942.66
1412	CARTERA CREDITOS CONSUMO NO DEVENGA INTERESES	206,892.74
141205	DE 1 A 30 DIAS	12,639.90
141210	DE 31 A 90 DIAS	23,587.76
141215	DE 91 A 180 DIAS	31,327.25
141220	DE 181 A 360 DIAS	46,902.65
141225	DE MAS DE 360 DIAS	92,435.18
1414	CARTERA CREDITOS MICROEMPRESA NO DEVENGA INTERESES	1,156,302.39
141405	DE 1 A 30 DIAS	85,234.48
141410	DE 31 A 90 DIAS	149,555.62
141415	DE 91 A 180 DIAS	201,677.92
141420	DE 181 A 360 DIAS	295,718.01
141425	DE MAS DE 360 DIAS	424,116.36
1422	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO VENCIDA	337,564.12
142205	DE 1 A 30 DIAS	10,626.37
142210	DE 31 A 90 DIAS	20,042.71
142215	DE 91 A 180 DIAS	21,230.70

CODIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	SALDO
142220	DE 181 A 270 DIAS	18,666.86
142225	DE MAS DE 270 DIAS	266,997.48
1424	CARTERA DE CREDITOS PARA MICROEMPRESA VENCIDA	568,912.72
142405	DE 1 A 30 DIAS	76,717.17
142410	DE 31 A 90 DIAS	104,530.71
142415	DE 91 A 180 DIAS	98,792.81
142420	DE 181 A 360 DIAS	127,195.62
142425	DE MAS DE 360 DIAS	161,676.41
1499	(PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)	-1,368,382.64
149910	(CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO)	-420,547.09
149920	(CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA)	-947,835.55
16	CUENTAS POR COBRAR	514,154.61
1603	INTERESES POR COBRAR CARTERA DE CREDITOS	344,460.85
160310	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO	70,741.36
160320	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA	273,719.49
1614	PAGOS POR CUENTA DE CLIENTES	22,064.95
161430	GASTOS JUDICIALES	22,064.95
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	149,782.43
169035	VARIAS	116,093.58
169090	OTRAS	33,688.85
1699	(PROVISION PARA CUENTAS POR COBRAR)	-2,153.62
169910	PROVISION CUENTAS POR COBRAR	2,153.62
17	BIENES REALIZABLES ADJ.PAGO ARR. MERC	17,000.00
1702	BIENES ADJUDICADOS POR PAGO	17,000.00
170205	TERRENOS	17,000.00
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	2,268,097.97
1801	TERRENOS	194,304.00
180101	TERRENOS UTILIZADOS POR LA ENTIDAD	194,304.00
1802	EDIFICIOS	1,377,417.41
180201	EDIFICIOS UTILIZADOS POR LA ENTIDAD	1,377,417.41
1805	MUEBLES,ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	547,145.83
180501	MUEBLES DE OFICINA	316,725.35
180502	EQUIPOS DE OFICINA	219,090.48
1806	EQUIPOS DE COMPUTACION	365,019.99
180601	EQUIPOS DE COMPUTO	365,019.99
1807	UNIDADES DE TRANSPORTE	151,470.63
180701	UNIDADES DE TRANSPORTE	151,470.63
1890	OTROS	170,222.46
189004	OTROS ACTIVOS	170,222.46
1899	(DEPRECIACION ACUMULADA)	-537,482.35
189915	(MUEBLES ENSERES Y EQ DE OFICINA)	-136,308.40
189920	(EQUIPOS DE COMPUTACION)	-267,268.96
189925	(UNIDADES DE TRANSPORTE)	-121,182.70
189940	(OTROS)	-12,722.29
19	OTROS ACTIVOS	208,219.64
1901	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	22,948.81

CODIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	SALDO
190125	EN OTROS ORGANISMOS INTEGRAC.COOPERATIVA	22,948.81
1904	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	79,320.51
190410	ANTICIPOS A TERCEROS	26,643.53
190490	OTROS	52,676.98
1905	GASTOS DIFERIDOS	47,424.76
190520	PROGRAMAS DE COMPUTACION	84,841.12
190525	GASTOS DE ADECUACION	39,700.07
190599	(AMORTIZACION ACUMUL.GASTOS DIFERIDOS)	-77,116.43
1906	MATERIALES,MERCADERIAS E INSUMOS	27,838.82
190615	PROVEEDURIA	27,838.82
1990	OTROS	30,686.74
199010	OTROS IMPUESTOS	30,686.74
2	PASIVO	36,773,928.42
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	35,263,067.82
2101	DEPOSITOS A LA VISTA	6,462,944.34
210135	DEPOSITOS DE AHORRO	6,434,628.69
210150	DEPOSITOS POR CONFIRMAR	28,315.65
2103	DEPOSITOS A PLAZO	25,417,037.06
210305	DE 1 A 30 DIAS	5,507,882.56
210310	DE 31 A 90 DIAS	7,401,970.25
210315	DE 91 A 180 DIAS	5,552,076.47
210320	DE 181 A 360 DIAS	5,948,916.85
210325	DE MAS DE 361 DIAS	1,003,882.58
210330	DEPOSITOS POR CONFIRMAR	2,308.35
2105	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	3,383,086.42
25	CUENTAS POR PAGAR	1,167,781.45
2501	INTERESES POR PAGAR	745,843.87
250115	DEPOSITOS A PLAZO	745,843.87
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	180,785.20
250305	REMUNERACIONES	61,475.53
250310	BENEFICIOS SOCIALES	46,109.98
250315	APORTES AL IESS	15,772.03
250320	FONDO DE RESERVA IESS	1,107.82
250325	PARTICIPACION A EMPLEADOS	44,714.02
250390	OTRAS	11,605.82
2504	RETENCIONES	9,133.49
250405	RETENCIONES FISCALES	9,133.49
2505	CONTRIBUCIONES,IMPUESTOS Y MULTAS	158,254.94
250505	IMPUESTO A LA RENTA	158,254.94
2506	PROVEEDORES	10,632.67
250605	PROVEEDORES	10,632.67
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	63,131.28
259015	CHEQUES GIRADOS NO COBRADOS	13,134.78
259090	OTROS	49,996.50
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	309,370.46
2602	OBLIGACIONES CON INSTITUC.FINANC.DEL PAIS	309,370.46

CODIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	SALDO
260210	DE 31 A 90 DIAS	47,422.71
260220	DE 181 A 360 DIAS	261,947.75
29	OTROS PASIVOS	33,708.69
2990	OTROS	33,708.69
299090	VARIAS	33,708.69
3	PATRIMONIO	3,763,507.99
31	CAPITAL SOCIAL	2,076,769.20
3103	APORTES SOCIOS	2,076,769.20
310305	CERTIFICADOS ACTIVOS	2,076,769.20
33	RESERVAS	315,266.72
3301	LEGALES	147,665.67
3303	ESPECIALES	167,601.05
330305	A DISPOSIC.DE LA ASAMBLEA DE REPRESENTANTES	9,100.37
330310	PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES	158,500.68
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	1,328,666.05
3401	OTROS APORTES PATRIMONIALES	1,328,666.05
36	RESULTADOS	-42,806.02
3603	EXCEDENTES DEL EJERCICIO	-42,806.02
36	RESULTADOS	0.00
3604	PERDIDA DEL EJERCICIO	0.00

Gerente General

Auditor Interno

Contador General

Presidente Consejo de Vigilancia

Presidente Consejo de Administración

ANEXO 04

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTDA. ESTADO DE RESULTADOS CONSOLIDADO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010

CODIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	SALDO
4	GASTOS	2,520,983.32
41	INTERESES CAUSADOS	835,291.46
4101	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	835,291.46
410115	DEPOSITOS DE AHORROS	141,281.87
410130	DEPOSITOS A PLAZO	618,971.84
410140	INTERESES EN CERTIFICADOS DE APORTACIÓN	75,037.75
44	PROVISIONES	199,670.93
4402	CARTERA DE CREDITOS	199,670.93
440204	MICROEMPRESA	199,670.93
45	GASTOS DE OPERACION	1,486,020.93
4501	GASTOS DE PERSONAL	711,214.45
450105	REMUNERACIONES MENSUALES	465,625.32
450110	BENEFICIOS SOCIALES	76,431.94
450115	GASTOS DE REPRESENT.RESIDENCIA Y RESPONSABILIDAD	54,421.44
450120	APORTES AL IEISS	12,813.18
450130	PENSIONES Y JUBILACIONES	918.25
450135	FONDO DE RESERVA IEISS	33,657.24
450140	CAPACITACION AL PERSONAL	2,716.18
450145	UNIFORMES AL PERSONAL	9,117.37
450146	BONO DE TRANSPORTE EMPLEADOS COAC	200.00
450190	OTROS	55,313.53
4502	HONORARIOS	31,597.36
450205	DIRECTORES	16,194.87
450210	HONORARIOS PROFESIONALES	15,402.49
4503	SERVICIOS VARIOS	379,963.42
450305	MOVILIZACION, FLETES Y EMBALAJES	935.05
450310	SERVICIOS DE GUARDIANIA	49,627.20
450315	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	82,687.24
450320	SERVICIOS BASICOS	17,977.62
450325	SEGUROS	11,342.18
450330	ARRENDAMIENTOS	142,332.14
450335	SERVICIO DE MONITOREO	1,075.92
450340	SERVICIO TELEFONIA CELULAR	141.80
450343	SERVICIO TV CABLE	763.12
450344	SERVICIO INTERNET	12,038.79
450345	SERVICIO DE BURO	2,977.11
450346	SERVICIO DE MONITOREO	171.36
450347	SERVICIO DE GARAGE	806.66
450348	SERVICIO DE INTERCONEXION REPETIDORAS	3,566.08
450350	OTROS SERVICIOS VARIOS	440.05
450390	OTROS SERVICIOS	53,081.10

CODIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	SALDO
4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	102,852.97
450405	IMPUESTOS FISCALES	6,532.55
450410	IMPUESTOS MUNICIPALES	16,336.68
450430	MULTAS Y OTRAS SANCIONES	74,263.74
450490	IMPUESTOS Y APORTES OTROS ORGANISM.E INSTITUCIONES	5,720.00
4505	DEPRECIACIONES	97,563.40
450525	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA	21,580.40
450526	EQUIPO DE OFICINA	18.00
450530	EQUIPOS DE COMPUTO	47,749.17
450535	UNIDADES DE TRANSPORTE	27,259.81
450590	OTROS	956.02
4506	AMORTIZACIONES	25,205.20
450605	GASTOS ANTICIPADOS	709.85
450625	PROGRAMAS DE COMPUTACION	24,495.35
4507	OTROS GASTOS	137,624.13
450705	SUMINISTROS DIVERSOS	32,769.21
450715	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	53,137.14
450721	PEAJES	14.00
450724	SUMINISTROS VARIOS	14.00
450780	OTROS GASTOS VARIOS	3,110.06
450790	OTROS	48,323.33
5	INGRESOS	2,520,983.32
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	2,153,666.31
5101	DEPOSITOS	6,270.12
510110	DEPOSITOS EN BANCOS Y OTRAS INSTIT.FINANCIERAS	6,270.12
5103	INTERESES Y DTOS.INVERSIONES TITULOS VALORES	31,612.46
510305	PARA NEGOCIAR	1,154.93
510310	DISPONIBLES PARA LA VENTA	22.53
510315	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO	30,435.00
5104	INTERES DE CARTERA DE CREDITOS	2,115,783.73
510410	CARTERA DE CREDITOS CONSUMO	816,437.74
510420	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA	1,165,194.22
510430	DE MORA	134,151.77
54	INGRESOS POR SERVICIOS	387,662.55
5403	AFILIACIONES Y RENOVACIONES	21,835.48
5405	SERVICIOS COOPERATIVOS	280,934.05
540502	SERVICIOS POR CREDITOS	280,934.05
5407	POR SERVICIOS ADICIONALES COAC	8,230.50
540701	COBRO MANTENIMIENTO CUENTAS	1,841.00
540702	CURSO DE COOPERATIVISMO	14.00
540703	CAMBIOS DE LIBRETAS SOCIOS	4,309.00
540704	ESTADOS DE CUENTA SOCIOS Y OTROS	266.50
540705	ACTIVACION CUENTA SOCIOS	1,800.00
5490	OTROS SERVICIOS	76,662.52
549004	MULTAS IMPUESTAS A SOCIOS	75,450.82
549005	TARIFADOS CON COSTO MAXIMO	197.20

CODIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	SALDO
549010	OTROS	1,014.50
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	73,488.89
5504	CONVENIOS	73,488.89
550410	CONVENIO BANRED	48,089.03
550415	CONVENIO EMPRESA ELECTRICA	15,342.78
550420	CONVENIO MONEY GRAM	9,997.62
550425	CONVENIO SWITCHORMA	59.46
56	OTROS INGRESOS	2,706.95
5601	UTILIDAD EN VENTA DE BIENES	2,706.95
59	PERDIDAS Y GANANCIAS	96,541.38
	RESULTADO DEL EJERCICIO	0.00

Gerente General

Auditor Interno

Contador General

Presidente Consejo de Vigilancia

Presidente Consejo de Administración

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTDA.
ESTADO DE RESULTADOS
CONSOLIDADO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011

CODIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	SALDO
4	GASTOS	3,681,014.16
41	INTERESES CAUSADOS	1,348,123.72
4101	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	1,335,925.85
410115	DEPOSITOS DE AHORROS	164,485.16
410130	DEPOSITOS A PLAZO	1,065,757.93
410140	INTERESES EN CERTIFICADOS DE APORTACIÓN	105,682.76
4103	OBLIGACIONES FINANCIERAS	12,197.87
410310	OBLIGACIONES CON INSTITUC.FINANCIERAS DEL PAIS	12,197.87
44	PROVISIONES	596,196.34
4402	CARTERA DE CREDITOS	470,259.10
440202	CONSUMO	257,449.53
440204	MICROEMPRESA	212,809.57
4403	CUENTAS POR COBRAR	125,937.24
440305	PROVISION CUENTAS POR COBRAR	125,937.24
45	GASTOS DE OPERACION	1,736,694.10
4501	GASTOS DE PERSONAL	902,779.29
450105	REMUNERACIONES MENSUALES	506,968.01
450110	BENEFICIOS SOCIALES	133,024.07
450120	APORTES AL IESS	69,727.02
450130	PENSIONES Y JUBILACIONES	1,977.51
450135	FONDO DE RESERVA IESS	46,199.01
450145	UNIFORMES AL PERSONAL	8,602.04
450150	ALIMENTACION AL PERSONAL	39.00
450190	OTROS	136,041.03
4502	HONORARIOS	17,891.73
450205	DIRECTORES	4,889.56
450210	HONORARIOS PROFESIONALES	13,002.17
4503	SERVICIOS VARIOS	408,511.92
450305	MOVILIZACION, FLETES Y EMBALAJES	1,711.27
450310	SERVICIOS DE GUARDIANIA	58,929.36
450315	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	133,822.05
450320	SERVICIOS BASICOS	22,153.62
450325	SEGUROS	13,343.99
450330	ARRENDAMIENTOS	139,799.11
450390	OTROS SERVICIOS	38,752.52
4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	45,498.44
450410	IMPUESTOS MUNICIPALES	13,365.46
450430	MULTAS Y OTRAS SANCIONES	25,798.11
450490	IMPUESTOS Y APORTES OTROS ORGANISM.E INSTITUCIONES	6,334.87
4505	DEPRECIACIONES	76,346.76
450525	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA	23,549.93

CODIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	SALDO
450530	EQUIPOS DE COMPUTO	28,348.70
450535	UNIDADES DE TRANSPORTE	23,236.42
450590	OTROS	1,211.71
4506	AMORTIZACIONES	31,585.15
450605	GASTOS ANTICIPADOS	2,356.70
450625	PROGRAMAS DE COMPUTACION	29,228.45
4507	OTROS GASTOS	254,080.81
450705	SUMINISTROS DIVERSOS	40,459.91
450715	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	62,715.59
450780	OTROS GASTOS VARIOS	1,249.19
450790	OTROS	149,565.09
5	INGRESOS	3,681,014.16
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	3,760,133.99
5101	DEPOSITOS	3,009.24
510110	DEPOSITOS EN BANCOS Y OTRAS INSTIT.FINANCIERAS	3,009.24
5103	INTERESES Y DTOS.INVERSIONES TITULOS VALORES	22,737.12
510305	PARA NEGOCIAR	943.22
510310	DISPONIBLES PARA LA VENTA	15.75
510315	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO	21,778.15
5104	INTERES DE CARTERA DE CREDITOS	3,626,186.82
510410	CARTERA DE CREDITOS CONSUMO	1,035,294.62
510420	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA	2,477,117.47
510430	DE MORA	113,774.73
5190	OTROS INTERESES Y DESCUENTOS	108,200.81
519005	POR PAGO POR CUENTA DE CLIENTES	108,200.81
54	INGRESOS POR SERVICIOS	171,349.82
5403	AFILIACIONES Y RENOVACIONES	1,737.00
5404	MANEJO Y COBRANZAS	77,911.28
540405	MANEJO Y COBRANZAS	77,911.28
5490	OTROS SERVICIOS	91,701.54
549005	TARIFADOS CON COSTO MAXIMO	87,599.49
549010	OTROS	4,102.05
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	23.00
5590	OTROS	23.00
559005	SERVICIOS NO FINANCIEROS	23.00
56	OTROS INGRESOS	21,913.69
5601	UTILIDAD EN VENTA DE BIENES	8,592.74
5604	RECUPERACIONES DE ACTIVOS FINANCIEROS	13,320.95
560405	DE ACTIVOS CASTIGADOS	13,320.95
59	PERDIDAS Y GANANCIAS	272,406.34
	RESULTADO DEL EJERCICIO	0.00

CODIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	SALDO
	Gerente General	
	Auditor Interno	
	Contador General	
	Presidente Consejo de Vigilancia	
	Presidente Consejo de Administración	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTDA.
ESTADO DE RESULTADOS
CONSOLIDADO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

CODIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	SALDO
4	GASTOS	6,126,299.00
41	INTERESES CAUSADOS	2,945,919.94
4101	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	2,897,123.62
410115	DEPOSITOS DE AHORROS	220,903.83
410130	DEPOSITOS A PLAZO	2,676,219.79
4103	OBLIGACIONES FINANCIERAS	48,796.32
410310	OBLIGACIONES CON INSTITUC.FINANCIERAS DEL PAIS	48,796.32
44	PROVISIONES	680,638.34
4402	CARTERA DE CREDITOS	613,980.28
440202	CONSUMO	47,190.24
440204	MICROEMPRESA	566,790.04
4403	CUENTAS POR COBRAR	66,658.06
440305	PROVISION CUENTAS POR COBRAR	66,658.06
45	GASTOS DE OPERACION	2,296,771.76
4501	GASTOS DE PERSONAL	1,108,801.41
450105	REMUNERACIONES MENSUALES	588,669.81
450110	BENEFICIOS SOCIALES	160,873.12
450120	APORTES AL IESS	91,861.70
450130	PENSIONES Y JUBILACIONES	400.00
450135	FONDO DE RESERVA IESS	56,417.91
450145	UNIFORMES AL PERSONAL	5,697.08
450190	OTROS	205,396.21
4502	HONORARIOS	25,106.04
450205	DIRECTORES	730.44
450210	HONORARIOS PROFESIONALES	24,375.60
4503	SERVICIOS VARIOS	650,978.54
450305	MOVILIZACION, FLETES Y EMBALAJES	21,597.06
450310	SERVICIOS DE GUARDIANIA	70,809.06
450315	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	258,495.89
450320	SERVICIOS BASICOS	38,263.60
450325	SEGUROS	19,093.80
450330	ARRENDAMIENTOS	177,819.02
450390	OTROS SERVICIOS	62,327.30
4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	39,139.27
450410	IMPUESTOS MUNICIPALES	22,753.05
450430	MULTAS Y OTRAS SANCIONES	5,689.80
450490	IMPUESTOS Y APORTES OTROS ORGANISM.E INSTITUCIONES	10,696.42
4505	DEPRECIACIONES	96,040.01
450525	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA	31,040.38
450530	EQUIPOS DE COMPUTO	34,090.25
450535	UNIDADES DE TRANSPORTE	22,846.49

CODIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	SALDO
450590	OTROS	8,062.89
4506	AMORTIZACIONES	40,298.92
450605	GASTOS ANTICIPADOS	720.00
450625	PROGRAMAS DE COMPUTACION	26,446.34
450630	GASTOS DE ADECUACION	13,132.58
4507	OTROS GASTOS	336,407.57
450705	SUMINISTROS DIVERSOS	34,340.96
450715	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	78,466.30
450724	SUMINISTROS VARIOS	106.80
450790	OTROS	223,028.72
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	202,968.96
4810	PARTICIPACION A EMPLEADOS	44,714.02
4815	IMPUESTO A LA RENTA	158,254.94
5	INGRESOS	6,126,299.00
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	6,096,126.73
5101	DEPOSITOS	11,465.75
510110	DEPOSITOS EN BANCOS Y OTRAS INSTIT.FINANCIERAS	11,465.75
5103	INTERESES Y DTOS.INVERSIONES TITULOS VALORES	43,194.15
510305	PARA NEGOCIAR	267.72
510310	DISPONIBLES PARA LA VENTA	1,103.75
510315	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO	41,822.68
5104	INTERES DE CARTERA DE CREDITOS	5,996,854.75
510410	CARTERA DE CREDITOS CONSUMO	1,075,763.91
510420	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA	4,800,092.51
510430	DE MORA	120,998.33
5190	OTROS INTERESES Y DESCUENTOS	44,612.08
519005	POR PAGO POR CUENTA DE CLIENTES	44,612.08
54	INGRESOS POR SERVICIOS	117,880.20
5404	MANEJO Y COBRANZAS	33,335.37
540405	MANEJO Y COBRANZAS	33,335.37
5490	OTROS SERVICIOS	84,544.83
549005	TARIFADOS CON COSTO MAXIMO	83,721.45
549010	OTROS	823.38
56	OTROS INGRESOS	7,416.57
5604	RECUPERACIONES DE ACTIVOS FINANCIEROS	7,416.57
560405	DE ACTIVOS CASTIGADOS	7,416.57
59	PERDIDAS Y GANANCIAS	95,124.50
	RESULTADO DEL EJERCICIO	0.00

Gerente General

Auditor Interno

Contador General

CODIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	SALDO
	<hr/> Presidente Consejo de Vigilancia	<hr/> Presidente Consejo de Administración

ANEXO 05
EVIDENCIAS DE AUDITORÍA
PERSONAS

CONTRATO DE TRABAJO A PLAZO FIJO
CON PERÍODO DE PRUEBA

Ante el señor Inspector de Trabajo de Tungurahua, Intervienen en la celebración del presente contrato, por una parte, el señor **Ángel Rodrigo Llambo Chalan**, en su calidad de Gerente y en representación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Domiciliada en esta ciudad y cantón Ambato, provincia de Tungurahua, parte a la cual en adelante se le llamará "El empleador" y por otra parte, el señor **ANGEL EDUARDO ALTAMIRANO NÚÑEZ**, mayor de edad, domiciliado en la actualidad en esta ciudad y cantón Ambato, provincia de Tungurahua, portador de la cédula de ciudadanía 180217974-5, a quien en adelante se le llamará "El empleado" y convienen en celebrar el presente contrato de trabajo, al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- El Empleado se compromete a prestar sus servicios lícitos y personales en calidad de **ASESOR JURIDICO** para con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., cargo para el cual declara tener los conocimientos y experiencia necesarios, bajo la modalidad de tiempo completo, debiendo encargarse de todas las actividades inherentes a sus funciones, instrucciones y más disposiciones establecidos al Reglamento, Art. 59 del Estatuto de la Cooperativa, a más de que dice que cuenta con una adecuada preparación en la parte leyes.

SEGUNDA.- OBLIGACIONES.- El empleado se compromete a cumplir con las funciones específicas del cargo, materia de este contrato, sobre todo con las siguientes obligaciones:

Información oportuna.- El empleado deberá informar a su empleador sobre cualquier hecho que llegare a conocer y que pudiera afectar a los intereses de la empresa, a fin de tomar las decisiones y medidas respetivas.

Confidencialidad de la información.- El empleado no podrá revelar bajo ninguna circunstancia, información alguna con relación a los productos, negocios, datos de clientes o del empleador, fórmulas de producción o de procesos, que en razón de su trabajo llegare a tener conocimiento.

Responsabilidad económica.- El empleado será personal y pecuniariamente responsable, por las pérdidas o daños que, por su culpa o negligencia, se ocasionen a los bienes de la empresa o productos de la misma, en especial por fraudes o simple mala utilización de Sistema Financiero Chibuleo, y otros programas o sistemas que se le otorgue, sin perjuicio de ser sancionado, denunciado civil y penalmente.

Responsabilidad de Trabajo.- Toda actividad inherentes a su trabajo o labor será responsable de sus actos que perjudiquen en contra de la Cooperativa, sin perjuicio a ser demandado o denunciado civil o penalmente.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.-

1. Cumplir con la Planificación Estratégica de la Cooperativa en lo que tiene que ver con los procesos Administrativos-Legales.
2. Ejecutar y evaluar la Planificación Anual de los procesos Administrativos
3. Presentar Informes y reportes requeridos por la Gerencia General.
4. Vigilar diariamente el desempeño de su proceso.



5. Mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad en el proceso Jurídico
6. Establecer, controlar y evaluar el cumplimiento de los Objetivos en su proceso.
7. Cumplir y hacer cumplir con todas las responsabilidades establecidas en los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad
8. Realizar: Finiquitos de contratos, vistos buenos, cobranzas de cartera vencida y absolver toda consulta legal y administrativa.
9. Estudiar e interpretar la ley para su aplicación correcta en la elaboración de proyectos de reglamentos, acuerdos y resoluciones que normen aspectos jurídicos de orden personal, comercial o administrativo de la Institución.
10. Elaborar los contratos que respalden las operaciones de la Cooperativa y legalizarlos ante los organismos competentes,
11. Realizar toda clase de trámites legales y judiciales que demande la marcha de la Cooperativa,
12. Establecer pautas para una adecuada política laboral de la Cooperativa.
13. Supervisar y aprobar los gastos que se incurran para realizar los trámites judiciales a cargo de los socios así como también llevar un control adecuado de los mismos.
14. Dirigir y supervisar los sistemas de inventario y control de juicios.
15. Elaborar las actas transaccionales y suscribir conjuntamente con los Representantes legales de la Cooperativa y socio
16. Establecer parámetros de transacción con los demandados en todo juicio en el que intervenga la Cooperativa.
17. Asesorar a la Asamblea y demás departamentos
18. Todas las otras funciones que La Gerencia General y las necesidades de la Cooperativa lo requieran.

TERCERA.- La prestación de servicios del empleado comienza el día el 03 de enero del año 2011, fecha en la cual se inicia también la vigencia de este contrato.

CUARTA.- Este contrato se entenderá como de PRUEBA los primeros noventa días, contados a partir de la fecha de su vigencia, tiempo en el que cualquiera de las partes podrá darlo por terminado libremente, sin que se deba indemnización alguna con anticipación mínima de quince días en forma voluntaria. Vencido este plazo, automáticamente se entenderá que continúa en vigencia por el tiempo faltante para completar UN AÑO. En este caso, el Empleador deberá notificar a la otra parte su

voluntad de darlo por terminado con treinta días de anticipación. A falta de notificación, el presente contrato se entenderá renovado para un año adicional conforme al inciso segundo del art. del 184 del Código de Trabajo, también debiendo ser notificado con treinta días de anticipación con el desahucio, a excepción de lo relativo al de la prueba. Así también podrá terminar la relación laboral conforme al Capítulo IX del Código de Trabajo.

QUINTA.- El empleado laborará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., bajo las disposiciones y ordenamientos de la entidad y en caso de ser necesario la presencia del trabajador ocupará puestos similares, y tendrán una jornada diaria de trabajo de ocho horas, con el siguiente horario: de 08h00 a 12h30 horas y de 13h30 a 17h00 de lunes a viernes, debiendo registrar su asistencia en las hojas o sistemas de control establecidas.

SEXTO.- El empleador pagará al Empleado, por todo concepto, una remuneración mensual de SETECIENTOS CINCUENTA DOLARES (750,00\$USD), Dólares Americanos, la misma que se abonará por mensualidades vencidas. De esta suma se harán los descuentos correspondientes a los aportes del IESS y demás retenciones; y, deducciones ordenadas por jueces o autoridades competentes y los demás determinados por la ley. El empleador pagará, además, las remuneraciones adicionales, bonificaciones, compensaciones y demás beneficios sociales, en las condiciones y con las limitaciones establecidas legalmente.

En caso de falta de asistencia o puntualidad del empleado, el empleador podrá hacer descuentos y aplicar las multas autorizadas por la ley y el Reglamento Interno de Trabajo.

SEPTIMO.- En todo lo que no conste en el presente contrato, las partes declaran incorporadas las disposiciones del Código de Trabajo, especialmente lo relativo a las obligaciones y prohibiciones del empleador y del trabajador, así como sobre la terminación del contrato de trabajo.

OCTAVO.- Los contratantes señalan como domicilio la ciudad de Ambato, y se someten de modo expreso, a la jurisdicción y competencia de los Jueces de esta ciudad, Provincia de Tungurahua, y las disposiciones legales en todo lo que fuere pertinente.

Para constancias de este acuerdo en todo lo que aquí expresado, firmas las partes, a los 03 de Enero de 2011.

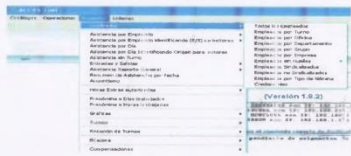
Ángel Rodrigo Lambo Chalan
C.C. 180347675-1
Empleador

Ángel Eduardo Altamirano Núñez
C.C. 180217974-5
Empleado.

Inspector de Trabajo.



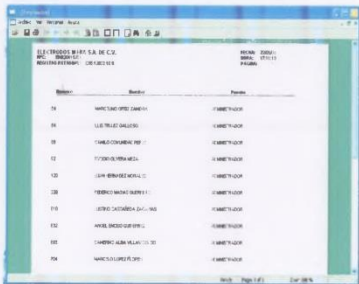
REPORTES



EMPLEADOS

Todos los Empleados

Muestra la lista de todos los empleados registrados.



Empleados por Turno.

Muestra a los empleados que hay en cada turno.

Empleados por oficina

Muestra los empleados que hay en cada oficina.

Empleados por Departamento

Muestra lo empleados que están en cada Departamento.

Empleados por Grupo

Muestra los empleados que se encuentran en cada Grupo.

Empleados por Empresa

Muestra a los empleados de cada empresa

Empleados sin Huella

Muestra a los empleados a los cuales no se ha registrado su huella en los lectores.

Empleados Sindicalizados.

Muestra a los empleados que pertenecen al sindicato.

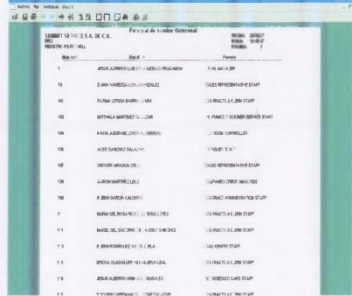
Empleados no Sindicalizados

Muestra los empleados que no pertenecen al sindicato

Empleados por tipo de Nómina

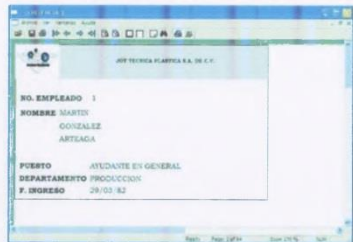
Muestra los empleados por nómina, dependiendo si es Quincenal, Semanal o Mensual.

Nota: todos estos reportes se visualizan con el formato similar al que se muestra a continuación.



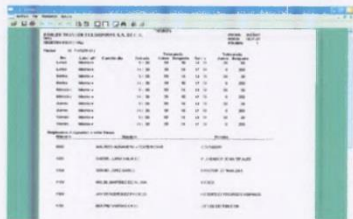
Credenciales

Muestra la credencial del empleado.

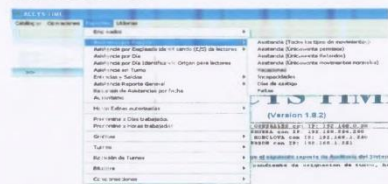


TURNOS

Muestra los turnos que existen así como su horario, días laborales y trabajadores que se encuentran en cada uno.



ASISTENCIA POR EMPLEADO



Asistencia (Todos los movimientos)

Muestra todos los registros: Entradas, Salidas, Faltas, Retornos, días festivos, horas reales trabajadas y registros adicionales por empleado.



Asistencia (Únicamente permisos)

Muestra una lista por empleado especificando cuando le haya asignado un permiso de Entrada, o de Salida con goce o sin goce de sueldo.

Id	Empleado	Fecha	Hora	Tipo	Estado	Comentario
95	VOLANDA VLADIMIR ARANGO ORJUELO	11/05/2011	10:00	Asistencia	Asistencia	
Total de Asistencia con Permiso: durante el periodo 0000						
Total de Asistencia con goce o sin goce de sueldo: 0000						

Asistencia (Únicamente retardos)

Muestra los retardos que tuvo el empleado durante un rango de tiempo especificado.

Id	Empleado	Fecha	Hora	Tipo	Estado	Comentario
11	VOLANDA VLADIMIR ARANGO ORJUELO	11/05/2011	10:00	Retardo	Retardo	
Total de retardos durante el periodo 0000						
Total de retardos con goce o sin goce de sueldo: 0000						

Vacaciones

Muestra los días de vacaciones tomados por un empleado.

No. Empleado	Nombre	Días de Vacación	Fecha de Inicio	Fecha de Fin
300	ROBERTO JUAN PAZ	30	15/05/2011	15/05/2011
301	ROBERTO JUAN PAZ	30	15/05/2011	15/05/2011
302	ROBERTO JUAN PAZ	30	15/05/2011	15/05/2011
303	ROBERTO JUAN PAZ	30	15/05/2011	15/05/2011
304	ROBERTO JUAN PAZ	30	15/05/2011	15/05/2011
305	ROBERTO JUAN PAZ	30	15/05/2011	15/05/2011
306	ROBERTO JUAN PAZ	30	15/05/2011	15/05/2011
307	ROBERTO JUAN PAZ	30	15/05/2011	15/05/2011
308	ROBERTO JUAN PAZ	30	15/05/2011	15/05/2011
309	ROBERTO JUAN PAZ	30	15/05/2011	15/05/2011
310	ROBERTO JUAN PAZ	30	15/05/2011	15/05/2011

Faltas

Muestra las faltas de cada empleado especificando un rango de tiempo.

No. Empleado	Nombre	Fecha	Hora	Tipo	Estado	Comentario
300	ROBERTO JUAN PAZ	15/05/2011	10:00	Falta	Falta	
Total de Faltas: durante el periodo 0000						
Total de Faltas con goce o sin goce de sueldo: 0000						

preguntas: $22 = 4 \times 18 + 4$

1. modificar

¿Que es un contrato?

1. modificar

Es un acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa. Cada parte puede ser una o muchas personas.

2. modificar

Responsabilidad que tiene el empleado con el empleador al momento de firmar el documento.

3. modificar

Documento en el cual consta el sueldo y el horario de trabajo.

2. modificar

¿Cuál es el sueldo básico actual?

1. modificar

El sueldo básico actual decretado por el gobierno es 264.00 dólares americanos.

2. modificar

El sueldo básico actual decretado por el gobierno es 240.00 dólares americanos.

3. modificar

El sueldo básico actual decretado por el gobierno es 286.00 dólares americanos.

3. modificar

Como debe estar vestido usted en la Cooperativa

1. modificar

Portando siempre el uniforme proporcionado por la institución de manera impecable, con su respectiva credencial, aseado y pulcro.

2. modificar

Portando siempre el uniforme proporcionado por la institución de manera impecable, eventualmente con su respectiva credencial, aseado, y pulcro.

3. modificar

Estar bien vestido con la ropa de su agrado, de manera impecable, con su respectiva credencial, aseado, y pulcro.

4. modificar

Como se adquiere la protección del seguro de riesgos del trabajo

1. modificar

Con el registro del aviso de entrada en el sistema de historia laboral, y con la notificación del accidente de trabajo dentro de los 10 días laborables de la ocurrencia del hecho.

2. modificar

Con el registro del aviso de entrada en el sistema de historia laboral, y con la notificación del accidente de trabajo dentro de los 15 días laborables de la ocurrencia del hecho.

3. modificar

Con el aviso de entrada al IESS.

5. modificar

Cuál de estos items no son considerados riesgos de trabajo?

1. modificar

FISIOTERAPEUTICO

2. modificar

FISICOS

3. modificar

ERGONOMICOS

4. modificar

PSICOLOGICAL

6. modificar


Cuál de estos no son los derechos que tiene el empleado en la Cooperativa

1. modificar

Recibir recompensas y gratificaciones en beneficio de la Cooperativa.

2. modificar



	MANUAL DE FUNCIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO.	HOJA : 4/ 98 VERSIÓN: 00
ISO 9001:2008	CÓDIGO: GC.00.618.MFU.01	FECHA: 18/11/2018

1. OBJETO

Este documento tiene como propósito el de definir la estructura orgánica y funcional de la Cooperativa en la que se evidencie con claridad la responsabilidad y autoridad de cada uno de los cargos existentes en la organización con respecto a su necesidad de cumplir con sus obligaciones y la capacidad para hacer cumplir los mandatos y compromisos establecidos en los procedimientos y documentos que son parte del Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a lo dispuesto en la Norma ISO 9001:2008.

2. ALCANCE

En este manual se contemplan las funciones de todo el personal que es parte del Sistema de Gestión de la Calidad cuyos niveles de responsabilidad, autoridad y dependencia se encuentran definidos en el organigrama, perfiles de cargo y los documentos que son parte de este Sistema de Gestión de la calidad.

3. REFERENCIAS


- Norma ISO 9001:2008
- Manual de calidad, código GC. 00.422. MGC.01
- Manual de procesos, código GC.00.410.MPR.01

4. DEFINICIONES

Dentro de este manual se utilizan los siguientes términos:

- **Competencia:** Se considera a los requisitos de educación, formación y experiencia adquirida para el desempeño de cada una de las funciones.
- **Educación:** Niveles de educación alcanzadas en, colegios secundarios, universidades, escuelas técnicas o post grados, requeridos para realizar las actividades de su cargo.
- **Formación:** Conocimientos adquiridos en eventos especiales de capacitación, seminarios con el objeto de mejorar su desempeño en las actividades de su cargo.

Documentos controlados por el Sistema de Gestión de Calidad de la Cooperativa

	MANUAL DE FUNCIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO.	HOJA : 5/ 98 VERSIÓN: 00
ISO 9001:2008	CÓDIGO: GC.00.618.MFU.01	FECHA: 18/11/2018

- **Habilidades:** Se considera a las destrezas que tiene el personal para realizar las actividades de su cargo.
- **Experiencia:** Enseñanza que se adquiere con el uso y la practica en ciertas actividades productivas y que le dan capacidad para realizar las tareas de su cargo.
- **Organigrama funcional por proceso:** Define jerarquía de funciones o cargos, de acuerdo a la responsabilidad de cada persona.

5. RESPONSABILIDADES


- El responsable de elaborar este documento es el Responsable de Talento Humano
- El responsable de revisar este documento es el responsable del proceso o Representante del SGC.
- El responsable de aprobar este documento es el Gerente General
- La obligación de cumplir con este Manual son todos los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo que son parte del SGC.
- La Autoridad para hacer cumplir este Manual de Funciones es el Responsable de Talento Humano.

Las modificaciones se realizarán de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos: código: GC.00.423.PRN.02. El historial de cambios o modificaciones de cada documento se detallarán en el inciso 0, que corresponde a la Hoja de Modificaciones.

6. METODOLOGÍA DE CALIFICACIÓN DE COMPETENCIAS

Para efectuar la calificación de competencias se inicia con la determinación del perfil del cargo de cada una las posiciones que se identifican en el organigrama de la Cooperativa.

Documentos controlados por el Sistema de Gestión de Calidad de la Cooperativa

	MANUAL DE FUNCIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO.	HOJA : 6/ 98 VERSIÓN: 00
ISO 9001:2008	CÓDIGO: GC.00.618.MFU.01	FECHA: 18/11/2018

6.1. El Perfil del Cargo

Para cada una de las posiciones del organigrama el perfil se estructura con los siguientes elementos mínimos que requiere la Cooperativa para su normal funcionamiento:

- ✦ Nombre del cargo:
- ✦ Funciones, Responsabilidad y Autoridad:
- ✦ Dependencia:
- ✦ Personal que depende:
- ✦ En su ausencia quien le reemplaza:
- ✦ A quien reemplaza:
- ✦ Competencia del cargo
 - o Educación
 - o Formación
 - o Habilidades
 - o Experiencia

6.2. Calificación de Competencias

La calificación de competencias para cada cargo se realiza por medio de evaluación numérica en fichas elaboradas para el efecto y toma en cuenta a los parámetros de Educación, formación, habilidades y experiencia que permiten asegurar la operación eficaz y eficiente de los procesos de LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO.

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO, a través del Proceso de Gestión de Talento Humano ha establecido un método numérico para calificar las competencias del personal; el cual se encuentra descrito en cada una de las fichas de evaluación según el cargo que se establece en el organigrama funcional, las mismas que se encuentran en los anexos de este manual.

Documentos controlados por el Sistema de Gestión de Calidad de la Cooperativa

	MANUAL DE FUNCIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO.	HOJA : 7/ 98 VERSIÓN: 00
ISO 9001:2008	CÓDIGO: GC.00.618.MFU.01	FECHA: 18/11/2018

El mínimo porcentaje que se debe cumplir en la calificación de competencias es de 70/100, en el caso de:

- Personal que es parte de LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO, que no cumple con el porcentaje mínimo establecido, el Jefe de Gestión de Talento Humano, establecerá un programa de capacitación en el cual se incluyan temas que ayuden a reforzar la competencia del personal.
- Personal nuevo que es aceptado por LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO, debe cumplir con las exigencias mínimas que están establecidas en cada plantilla, que deben ser al menos de 70 pts. de los 100 requeridos.

El Jefe de Talento Humano califica la competencia del personal actual de la Cooperativa y actualiza dicha evaluación a inicios de cada año. Para el caso de personal que se va a incorporar a la Cooperativa el Jefe de Talento humano lo califica antes de las entrevistas y si no cumple con el mínimo de 70 puntos es rechazado.


7. ESTRUCTURA ORGANICA Y FUNCIONAL

La estructura orgánica – funcional de la Cooperativa se encuentra definida en el anexo 1 y la estructura posicional se determina en el anexo 2 de ese documento. LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO, se encuentra estructurada por los siguientes procesos:

PROCESOS ESTRATÉGICOS

- Gestión de Planificación y Organización
- Gestión de la Dirección
- Gestión de Control y Riesgos (Se establecerá en el futuro)
- Gestión de Calidad

Documentos controlados por el Sistema de Gestión de Calidad de la Cooperativa

	MANUAL DE FUNCIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO.	Hoja : 8 / 96 VERSIÓN: 00
	CÓDIGO: GC.00.6.18.MFUL01	FECHA: 10/10/2010

PROCESOS PRODUCTIVOS:

- Marketing
- Servicio al Cliente
- Colocaciones
- Captaciones
- Agencias

PROCESOS HABILITANTES:

- Talento Humano
- Sistemas
- Contabilidad
- Servicios Generales
- Tesorería

8. FUNCIONES, RESPONSABILIDADES, AUTORIDAD Y COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO.

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO, ha establecido las funciones del personal de acuerdo a su responsabilidad y autoridad en el desempeño de los procesos que son parte del sistema de gestión de calidad. El perfil que se define de acuerdo al cargo se aplica tanto para el personal administrativo y operativo.

9. PROCESOS ESTRATÉGICOS


9.1 CARGO GERENTE GENERAL

9.1.1 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Las funciones que desarrolla el Gerente General y las responsabilidades a las que se encuentra comprometido se definen en los documentos del Sistema de Gestión de Calidad y otras adicionales son las siguientes:


1. Realizar la Planificación Estratégica de la Cooperativa.
2. Realizar la Planificación Anual de la Cooperativa.

Documentos controlados por el Sistema de Gestión de Calidad de la Cooperativa

	MANUAL DE FUNCIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO.	Hoja : 9 / 96 VERSIÓN: 00
	CÓDIGO: GC.00.6.18.MFUL01	FECHA: 10/10/2010

3. Controlar, evaluar y tomar decisiones sobre la ejecución de la Planificación Estratégica y Planificación Anual a fin de garantizar su éxito.
4. Establecer la Estructura Organizacional y Funcional de la Cooperativa
5. Representar como Representante Legal a la Cooperativa Chibuleo
6. Presentar Informes al Consejo de Administración.
7. Aprobar nombramientos y despidos del personal de la Cooperativa.
8. Vigilar diariamente el desempeño financiero y de estabilidad de la Cooperativa.
9. Aprobar adquisiciones mayores a \$ 50.00
10. Proponer estrategias de desarrollo y crecimiento de la Cooperativa
11. Establecer relaciones de interés con entidades financieras y organizaciones que requieren financiamiento
12. Dirigir y asignar recursos para el establecimiento, documentación, implantación, mantenimiento y mejora del SGC.
13. Establecer la Política y Objetivos de la Calidad para la Cooperativa
14. Todas las otras funciones que el Consejo de Administración y las necesidades de la Cooperativa lo requieran.
15. Cumplir con todas las exigencias legales que tenga la cooperativa.
16. Asistir obligatoriamente a las sesiones de Asamblea General de Representantes y a las de Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia de así ser requerido por estos organismos
17. Disponer que se atiendan y corrijan las observaciones de auditoría externa.
18. Suscribir con el Contador General los Estados Financieros de la Institución y presentarlos oportunamente a la Subdirección de Cooperativas y organismos de control. Decidir en coordinación con el Jefe del Área involucrada los ascensos, cambios y ingresos de personal.

Documentos controlados por el Sistema de Gestión de Calidad de la Cooperativa

	MANUAL DE FUNCIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO.	Hoja : 10 / 96 VERSIÓN: 00
	CÓDIGO: GC.00.6.18.MFUL01	FECHA: 10/10/2010


19. Disponer y coordinar con el Área de Relaciones Públicas las actividades sociales previstas para el año para el personal de la Cooperativa.
20. Generar políticas en torno a los servicios sociales de la Cooperativa.
21. Llevar a cabo operaciones bancarias, comerciales y financieras de la Cooperativa.
22. Disponer que se atiendan y corrijan las observaciones de auditoría externa.
23. Firmar, endosar y cancelar cheques, letras de cambio, pagarés y otros documentos de crédito y ejecutivos, relacionados con la actividad económica de la Cooperativa, conjuntamente con la(s) persona(s) responsable(s), de acuerdo a lo establecido en el Estatuto.
24. Decidir en coordinación con el Jefe del proceso involucrado los ascensos, cambios y ingresos de personal.
25. Administrar y hacer cumplir las políticas que emita el Consejo de Administración sobre la Administración de los recursos humanos de la Institución
26. Conocer y comprender los riesgos inherentes a la estrategia del negocio que asume la institución.
27. Asegurarse de que la institución cuente con recursos humanos, materiales y equipos que permitan la eficiente administración integral de riesgos
28. Cumplir y hacer cumplir con todas las responsabilidades establecidas en los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

9.1.2. AUTORIDAD

La Autoridad del Gerente General esta expresada en los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad y otras adicionales son las siguientes:

1. Cumplir y hacer cumplir todo lo establecido por el Consejo de Administración.
2. Contratar y Nombrar al personal que se requiera en la Cooperativa.

Documentos controlados por el Sistema de Gestión de Calidad de la Cooperativa

	MANUAL DE FUNCIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO.	Hoja : 11 / 96 VERSIÓN: 00
	CÓDIGO: GC.00.6.18.MFUL01	FECHA: 10/10/2010

3. Aprobar pagos de adquisiciones de bienes y servicios mayores a \$ 50,00
4. Aprobar pagos para cumplir con las exigencias legales
5. Cumplir y hacer cumplir lo establecido en las leyes pertinentes a las actividades financieras que realiza la cooperativa.
6. Abrir Agencias en esta ciudad y en otras ciudades.
7. Contraer obligaciones a nombre de la Cooperativa
8. Aprobar proyectos o inversiones que se requieran para el desarrollo y crecimiento de la Cooperativa
9. Firmar contratos a nombre de la Cooperativa.
10. Firmar convenios de cooperación con otras organizaciones.
11. Detener, aprobar o negar pagos o desembolsos que estén en contra de los intereses de la Cooperativa
12. Sugerir y/o Proponer el cambio en los procedimientos, manuales y documentos que no se encuentren dentro de lo requerido por la Cooperativa y las organizaciones legales y de control.
13. Rechazar inversiones o solicitudes de captaciones cuando el origen de los valores no son claros o se encuentran refritos con las leyes pertinentes.

9.1.3. DEPENDENCIA


El Gerente General Depende del Consejo de Administración y de la Asamblea General de Socios

9.1.4. PERSONAL QUE DEPENDE

El personal que depende directamente del Gerente General son:

- ♦ Subgerente de Negocios
- ♦ Subgerente Administrativo Financiero
- ♦ Administrador del SGC
- ♦ Asesor Jurídico

Documentos controlados por el Sistema de Gestión de Calidad de la Cooperativa

	MANUAL DE FUNCIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO.	BOA :12 :R VERSIÓN : 00
	ISO 9001:2008	CÓDIGO: GC.00.G.08.MFU.01

El personal que depende indirectamente del Gerente General es todo el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo que no sea el mencionado anteriormente.


9.1.6 EN SU AUSENCIA QUIEN LE REEMPLAZA:

El Subgerente de Negocios le reemplaza

9.1.6. A QUIEN REEMPLAZA:

Reemplaza a los Subgerentes de Negocios y Administrativo Financiero


Documentos controlados por el Sistema de Gestión de Calidad de la Cooperativa

	MANUAL DE FUNCIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO.	BOA :13 :R VERSIÓN : 00
	ISO 9001:2008	CÓDIGO: GC.00.G.08.MFU.01

9.1.7 COMPETENCIA DEL CARGO

N	ATRIBUTOS REQUERIDOS PARA EL GERENTE GENERAL
1	Educación: Título de Tercer Nivel en : Economía, Administración de Empresas, o Ingeniería Título de Cuarto Nivel: Master en MBA
2	Formación: Cursos en: <ul style="list-style-type: none"> ◆ Administración de Cooperativas de Ahorro y Crédito ◆ Planeación Estratégica ◆ Riesgos ◆ Procesos ◆ Sistema de Calidad ◆ Administración Financiera ◆ Temas de la Superintendencia de Bancos ◆ Marco Legal de las Cooperativas de Ahorro y Crédito ◆ Colocaciones ◆ Captaciones
3	Experiencia No menor a 5 años en instituciones financieras con cargo mínimo de Gerencia Media o Subgerencia
4	Habilidades <ul style="list-style-type: none"> ◆ Liderazgo ◆ Don de mando ◆ Trabajo en Equipo ◆ Negociación ◆ Trabajo a presión ◆ Planificación ◆ Creativo e innovador

Documentos controlados por el Sistema de Gestión de Calidad de la Cooperativa

	MANUAL DE FUNCIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO.	BOA :14 :R VERSIÓN : 00
	ISO 9001:2008	CÓDIGO: GC.00.G.08.MFU.01

9.2 ADMINISTRADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

9.2.1 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

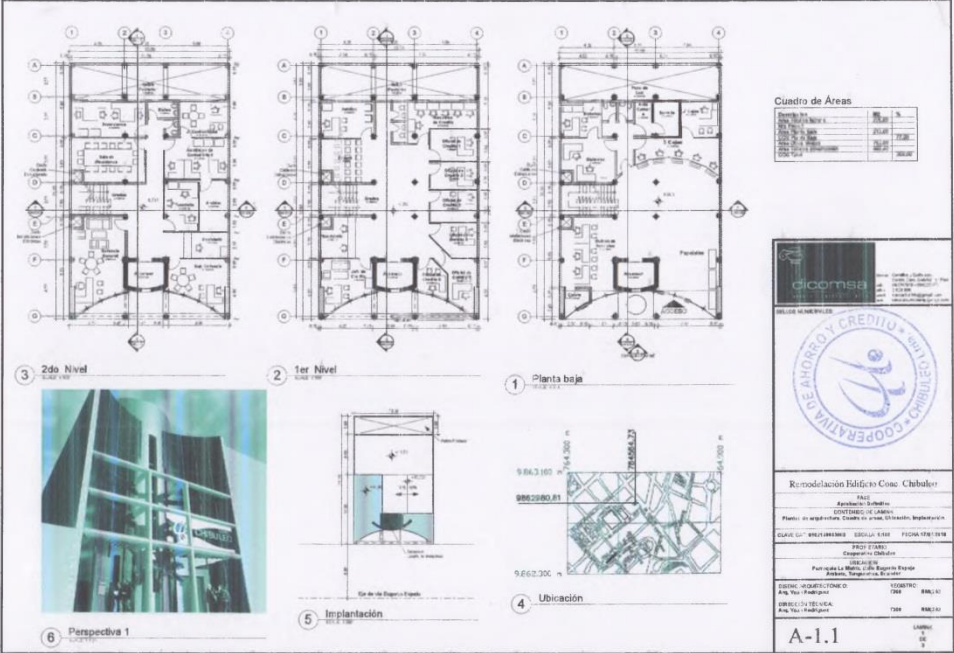
Las funciones que desarrolla el Administrador del Sistema de Gestión de la Calidad y las responsabilidades a las que se encuentra comprometido se definen en los documentos del Sistema de Gestión de Calidad y otras adicionales son las siguientes:

1. Ejecutar la Planificación Estratégica de la Cooperativa en lo que tiene que ver con los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad
2. Presentar informes y reportes requeridos por la Gerencia General
3. Planificar el Sistema de Calidad y las auditorías internas y externas
4. Llevar un estado de la ejecución de las acciones correctivas, preventivas y proyectos de mejoramiento que tienen que ver con el Sistema de Gestión de la Calidad.
5. Mantener Actualizados todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad
6. Distribuir los documentos originales, copias controladas y no controladas del Sistema de Gestión de la Calidad a todos los responsables de los procesos y a todo el personal que aplica dichos documentos.
7. Mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad
8. Establecer, controlar y evaluar el cumplimiento de los Objetivos en cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad
9. Mantener una relación directa con la empresa Certificadora del SGC
10. Cumplir y hacer cumplir con todas las responsabilidades establecidas en los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad
11. Todas las otras funciones que La Gerencia General y las necesidades de la Cooperativa lo requieran.

Documentos controlados por el Sistema de Gestión de Calidad de la Cooperativa

PERSONAS





Cuadro de Areas

DESCRIPCION	AREA (m ²)
AREA CONSTRUIDA	2000
AREA DE CUBIERTA	2000
AREA TOTAL	4000

diocomsa

SELLER MEMBERSHIP

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "UNIVERSIDAD CAROLINA"

Remodelación Edificio Cinc. Chibale

FASE: Arquitectónica y Estructural

PROYECTO: El Cincero

Planificación: en ejecución, Cuadro de Areas, Ubicación, Implantación

CLIENTE: BANCO MARIANO GONZALEZ S.A. EJECUTOR: FIDEL FERRER FERRER

PROYECTO: Construcción y Obra de Arte

UBICACION: Paríques La Marina, Calle Sagrada Esperanza, Antillas, República Dominicana

ESTUDIO: INGENIERIA Y ARQUITECTURA S.C. UBICACION: 1000000

PROYECTO: 01000000

PROYECTO: 01000000

PROYECTO: 01000000

PROYECTO: 01000000

PROYECTO: 01000000

A-1.1

LEYES: 1000000



INDICADORES	HALLAZGOS	EVIDENCIAS
Personas	Capacitaciones sin asistencia	Listado
Procesos	Compras Efectuadas con órdenes de compra y sin firmas de responsabilidad	Compra
Legal	Juicios Perdidos Se otorgó un crédito a personas mayores de 65 años.	Carpeta con copia de cedula y documentación correspondiente
Fraude Interno	Papeletas duplicadas de retiro y de depósito. Cuadros de Caja Repisados. Arqueos de caja sin firmas de responsabilidad Asientos no versados	Papeletas Cuadros Arqueos Sistema
Eventos Externos	Contratos de Adquisición de Bienes no legalizados y sin firmas de responsabilidad	Contrato no legalmente establecidos.



REGISTRO No. 160 -DPT-C-2010

Ambato, 12 de Junio de 2010

Señores
DIRECTIVOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
"CHIBULEO"
Ambato.-

De mi consideración:

Una vez presentado en la oficina de la Coordinación del Proceso de Administración de Cooperativas de Tungurahua, procede a registrar la nómina de la Nueva Directiva que ha sido elegida en Asamblea General de Socios de fecha 12 de Junio de 2010, que registró los destinos de la Cooperativa durante DOS AÑOS, de acuerdo con el estatuto de la misma, quedando por tanto integrada y registrada de la siguiente forma:

PRESIDENTE (A) DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y POR TANTO DE LA COOPERATIVA:

Señor (a) DE LA CRUZ SUMBANA GUIDO OSWALDO
CC 180346026-4

PRESIDENTE (A) DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

Señor (a) MUÑOZ CHANGO SEGUNDO PEDRO
CC 180336144-1

SECRETARIO (A):

Señor (a) TISALEMA TISALEMA MARIA TRANCITO
CC 180463296-4

GERENTE (A):

Señor (a) LAMBO CHALAN ANGEL RODRIGO
CC 180347575-1

Entendiéndose que la elección de los Directivos, se realizó de conformidad con el Art. 35 del Reglamento General de Cooperativas, y Art. 139 de la Ley de Cooperativas, siendo por tanto el presente Registro de exclusiva responsabilidad de los personereros de la Cooperativa y sujetos a las sanciones contempladas en la Ley.

Atentamente


Lic. Paul Pulias Tapia
DIRECTOR PROVINCIAL DE TUNGURAHUA
PPT/ma



Juntos por el Ecuador



Calle Guayaquí entre Cevallos y Sucre
Edificio Carfons
Teléfonos: 03 - 2823617 - 2422045
Página Web: www.mies.gov.ec
Mail: tungurahua@mies.gov.ec

MEMORANDO CIRCULAR N° CCBL-DI-SG-LY-05-2013

PARA: Auditor Interno, Riesgos, SGC, Jefe de Crédito.
COOPERATIVA CHIBULEO LTDA

DE: Luis Yansaguano
SUB GERENTE

FECHA: 28 de mayo del 2013

ASUNTO: Levantamiento de procesos del área de crédito.

Mediante el presente, les documento la reunión mantenida con las áreas de Riesgo, Auditoría Interna, Sistema de Gestión de Calidad y Jefe de Crédito; se llega a la siguiente conclusión:

El área de Riesgos, Auditoría y Sistemas de Gestión de Calidad son responsables del levantamiento de procesos, iniciando con el diagnóstico del auxiliar de crédito, asesor de crédito, Fábrica de Crédito, Despacho de Crédito, Cobranza, Jefe de Crédito; esta actividad la realizarán a partir de las 16:00pm.

El jefe de créditos debe exhibir a las tres personas antes mencionadas el registro de control de los asesores cuanto se demoran en dejar una carpeta de inspección, registro de control de gastos judiciales, registro de control de notificaciones, registro de control de demandas, control y desarrollo de estrategias de créditos de consumo, control de mora versus número de socios morosos generados por el área de cobranzas y demás controles existentes.

Toda esta actividad se levara a cabo desde el 28 de Mayo del 2013 hasta el 28 de Junio del 2013; los procesos discutido, probados y aprobados. El manual de crédito a su vez será revisado con las modificaciones del caso y quedando su aprobación en una segunda instancia.

Particular que pongo en el conocimiento de todos.

Atentamente,

Ing. Luis Yansaguano
SUB GERENTE
C.C. Gerencia General, Talento Humano.

RECIBIDO POR
Adreia Caper
28/05/2013

RECIBIDO
28 Mayo 2013
3A.

RECIBIDO
29/05/2013

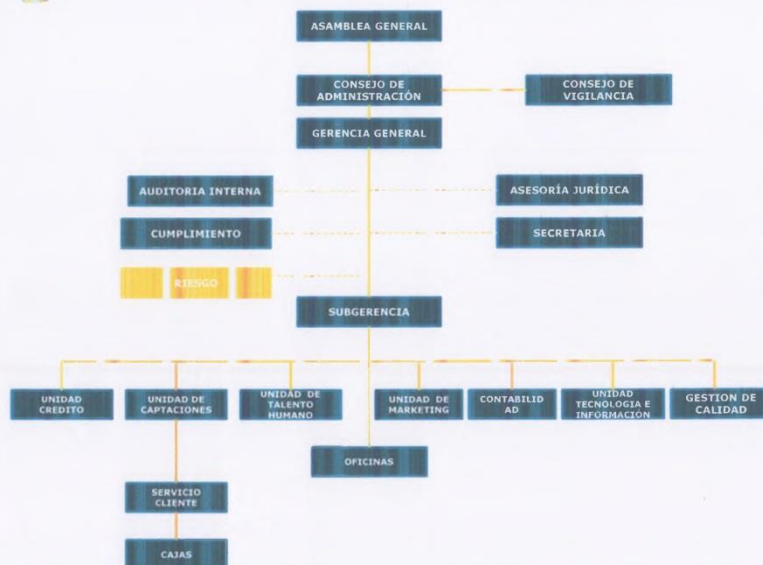
RECIBIDO
28/05/2013

RECIBIDO
28/05/2013

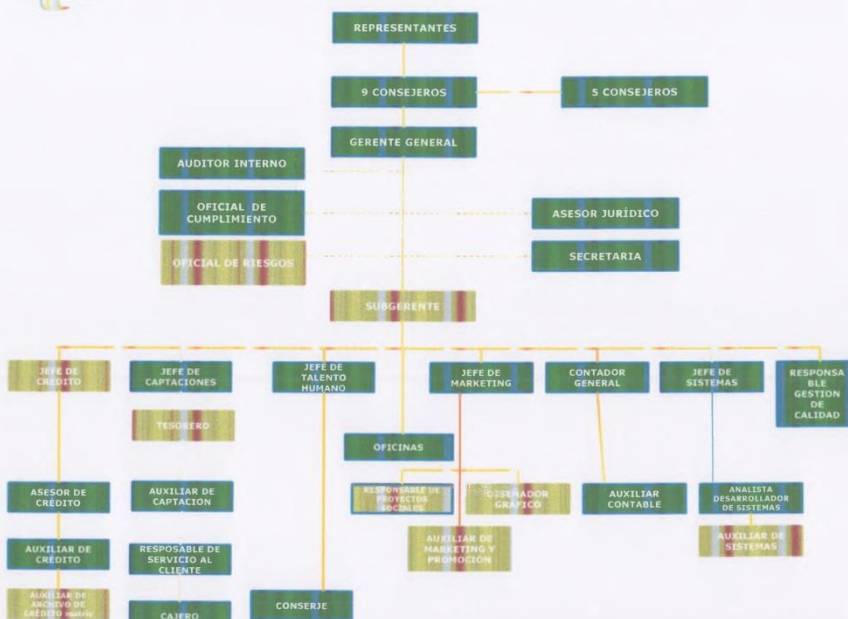
MATRIZ AMBATO Av. 12 de Noviembre y Mariano Egóbez Telfs. 03 282 8489	MERCADO AMERICA Punto de pago Av. Bolívar y y el Condor	Agencia QUITO Av. Mariscal Sucre y Tobacazo esq. Telf.: 02 264 4619	Agencia LATACUNGA Av. Amazonas y Guayaquil Telf.: 03 281 3846	Agencia RIOBAMBA Av. Gaspar de Villeroel y Juan Montalvo esq. Telf.: 03 296 4038	Agencia MACHACHI Av. Amazonas y Antonio Benítez Telf.: 02 231 0618	Agencia SALCEDO Av. 24 de Mayo García Moreno Telf.: 03 272 7646	Agencia SOCQUI Av. 24 de Mayo y Río Pilo Telf.: 02 233 0240
---	---	---	---	--	--	---	--



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



ESTRUCTURA FUNCIONAL



MANUAL DE PROCESOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

0. MODIFICACIONES

No. Versión	Tipo de Modificación	Revisado	Aprobado	Fecha

CONTENIDO

<i>0. MODIFICACIONES</i> _____	3
<i>1. OBJETO</i> _____	4
<i>2. ALCANCE</i> _____	4
<i>3. NIVELES DE DESAGREGACIÓN TECNOLÓGICA DE LOS PROCESOS, PIRAMIDE DE DESAGREGACIÓN TECNOLÓGICA DE LOS PROCESOS</i> _____	4
<i>5. PROCESO GLOBAL NIVEL 0</i> _____	10
<i>6. MACROPROCESOS NIVEL 1, GOBERNANTES O ESTRATÉGICOS</i> _____	11
<i>7. MACROPROCESOS NIVEL 1, PRODUCTIVOS O CLAVES</i> _____	11
<i>8. MACROPROCESOS NIVEL 1, HABILITANTES O DE APOYO</i> _____	14
<i>9. INTERRELACIÓN DE MACROPROCESOS</i> _____	19
<i>10. ANEXOS</i> _____	21
<i>ANEXO 1. PROCESO GLOBAL NIVEL 2</i> _____	222
<i>ANEXO 2. DIAGRAMA DE PROCESOS NIVEL 2</i> _____	23
<i>ANEXO 3. HOJAS DE ANÁLISIS DE PROCESOS GOBERNANTES NIVEL2</i> _____	24
<i>ANEXO 4. HOJAS DE ANÁLISIS DE PROCESOS PRODUCTIVOS NIVEL3</i> _____	25
<i>ANEXO 5. HOJAS DE ANÁLISIS DE PROCESOS HABILITANTES NIVEL3</i> _____	26
<i>ANEXO 6. MATRIZ DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS</i> _____	27
<i>ANEXO 7.</i> _____	27
<i>CUADRO DE OBJETIVOS E INDICADORES DEL SISTEMA DE LA CALIDAD</i> _____	27

1. OBJETO

Este Manual tiene por objeto definir e identificar los procesos: gobernantes o estratégicos, productivos o claves (valor agregado) y habilitantes o de apoyo, que se realizan como parte del Sistema de Gestión de la Calidad aplicado en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO. Además detallar la secuencia e interacción que existe entre los procesos mencionados, desde la identificación de las necesidades de los clientes, hasta la satisfacción de los mismos.

2. ALCANCE

El Manual de Procesos abarca a todos aquellos macroprocesos, procesos y subprocesos que se encuentran como parte del Sistema de Gestión de la Calidad, que incluyen las actividades y tareas que se realizan en las oficinas de la Matriz y las 6 Oficinas Operativas localizadas en las ciudades de Ambato, Machachi, Latacunga, Quito, Sangolquí y Riobamba. La identificación de estos procesos y sus interrelaciones en el Diagrama de Procesos Nivel 2 que se presentan en el Anexo 2, y en cada una de las Hojas de Análisis de Procesos y Subprocesos detalladas en los Anexos: 3, 4 y 5.

3. NIVELES DE DESAGREGACIÓN TECNOLÓGICA

LA COOPERATIVA CHIBULEO, ha logrado articular sus trabajos partiendo desde la definición de su Misión o razón de ser de la cooperativa, hasta descubrir su enlace con cada uno de los productos que brinda a sus clientes. En este análisis de ir desmenuzando cada una de las grandes actividades y llegar a las tareas de menor tiempo de ejecución y de menor complejidad se ha utilizado la metodología de desagregación tecnológica la cual permite conceptualizar las agrupaciones de las actividades en los siguientes términos: proceso global, macroproceso, proceso, subproceso, actividades y tareas que se definen en la siguiente forma:

♦ **PROCESO GLOBAL** - Es el proceso que comprende, contiene o engloba a todas las actividades que se realizan en la Cooperativa y

ISO 9001:2008	MANUAL DE PROCESOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.	HOJA : 5/25
	CÓDIGO:	FECHA: VERSIÓN : 00

que tienen que ver con la Misión para la cual se estructuró y se creó la COOPERATIVA CHIBULEO.

- ♦ **MAPROCESO**- Se define al conjunto de procesos de la Cooperativa de Chibuleo que se articulan entre sí para que logran construir un servicio o producto solicitado por los clientes.
- ♦ **PROCESO**- Se define al conjunto de subprocesos o al conjunto de actividades que se interrelacionan entre sí con el objeto de llegar a dar una respuesta satisfactoria para los clientes y usuarios a través de la entrega de un producto o servicio.
- ♦ **SUBPROCESO**- Se define como el conjunto de actividades o tareas que se interrelacionan entre sí con el objeto de dar respuestas a las necesidades de los procesos o clientes, a través de la entrega de subproductos, productos o servicios.
- ♦ **ACTIVIDAD**- Es el conjunto de tareas que se interrelacionan entre sí con el objeto de realizar parte o partes de un bien o servicio solicitado por un subproceso, proceso o cliente.
- ♦ **TAREA**- Es el conjunto de trabajos realizados por el personal de la COOPERATIVA DE CHIBULEO con el objeto de realizar una actividad que sea parte de un subproceso o proceso.

4. PIRAMIDE DE PROCESOS

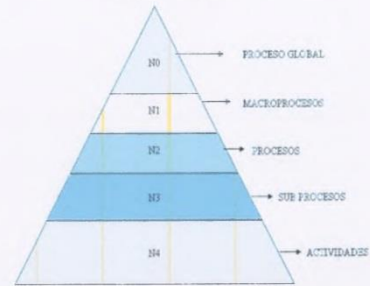
La COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA. Presenta cinco niveles de procesos, cuyo detalle se presenta en la siguiente forma:

- Nivel 0 Proceso Global
- Nivel 1 Macroprocesos
- Nivel 2 Procesos
- Nivel 3 Subprocesos
- Nivel 4 Actividades

Documentos del SGC de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo

ISO 9001:2008	MANUAL DE PROCESOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.	HOJA : 6/25
	CÓDIGO:	FECHA: VERSIÓN : 00

PIRAMIDE DE PROCESOS



Los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad aplicado en La COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO, están constituidos por los siguientes elementos:

4.1. Elementos del proceso

4.1.1. Entradas

Se consideran como entradas o insumos de los procesos a: la información, personas, bienes, materiales, servicios insumos, dinero y documentos que son transformados por el proceso para obtener salidas o productos.

4.1.2. Salidas

Se consideran como salidas o productos de un proceso o subproceso a toda información, bien, material, servicio, personas, dinero, documentos e insumo

Documentos del SGC de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo

ISO 9001:2008	MANUAL DE PROCESOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.	HOJA : 7/25
	CÓDIGO:	FECHA: VERSIÓN : 00

que son transformados por las actividades que son parte de los procesos y que además generan valor agregado para el cliente o la organización. El resultado de la transformación de las entradas se llama producto, servicio o salida.

4.1.3. Controles Internos y Externos

Los controles que permiten definir quien, realiza, como, cuando, donde, con que, para que se denominan controles a los documentos, disposiciones, políticas, leyes, ordenanzas, procedimientos, instructivos, manuales, hojas técnicas, normas, tablas, contratos y convenios que permiten desarrollar las actividades y procesos de un Sistema de Gestión de la Calidad. Estos controles son de tipo interno y externo.

4.1.3.1. Controles Internos

Los controles internos son documentos elaborados, revisados, aprobados y emitidos por el personal de la organización tales como: Presupuestos, Contratos Vigentes, Normativa de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA como: Manuales y Procedimientos del SGC (Normativos o Generales, y Organizacionales o Específicos).

4.1.3.2. Controles Externos

Los controles externos son aquellos impuestos por el Estado y entidades que rigen nuestro negocio: Leyes, Decretos, Reglamentos, Regulaciones, Servicio de Rentas Internas, Superintendencia de Bancos y Seguros, Norma ISO 9001:2008; También son documentos externos los documentos proporcionados por el cliente.

4.1.4. Recursos

Se denominan recursos, a los medios que permiten realizar las actividades de cada uno de los procesos, que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad, mismos que se agrupan en cuatro tipos:

Documentos del SGC de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo

ISO 9001:2008	MANUAL DE PROCESOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.	HOJA : 8/25
	CÓDIGO:	FECHA: VERSIÓN : 00

4.1.4.1. Recursos Humanos

Nombre del Proceso	Número de Personal Aproximado
Gestión de la Dirección	1
Gestión de Contabilidad	1
Gestión de Calidad	1
Gestión de Cajas	1
Gestión de Créditos	2
Oficinas Operativas	1
Jurídico Legal	1
Gestión del Recursos Humanos	1
Gestión de Sistemas	1
Gestión de Inversiones	1
Gestión de Negocios	1
Atención al cliente	1

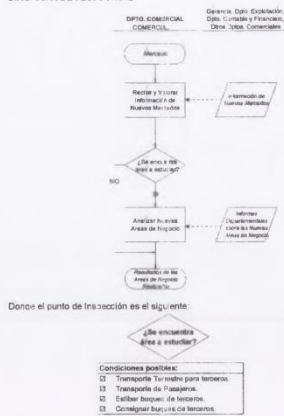
4.1.4.2. Recursos Físicos

Nombre de las instalaciones	Ubicación de las instalaciones
Oficina Operativa Principal	Matriz
Oficinas Operativas	<ul style="list-style-type: none"> • Quito • Latacunga • Sangolquí • Machachi • Riobamba • Ambato

Documentos del SGC de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo

Q.2.1 BÚSQUDA DE NUEVAS ÁREAS DE NEGOCIO

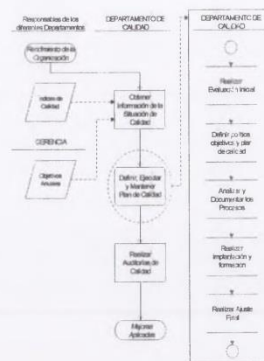
DIAGRAMA DE FLUJO FINAL



ANEXO Q

Q.2.2 GESTIÓN DE LA MEJORA Y EL CAMBIO

DIAGRAMA DE FLUJO FINAL



ANEXO Q

JEFE DE CREDITO

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Nombres alternativos: Jefe de Colocaciones
Unidad funcional: Crédito

II. RESUMEN DE LA OCUPACIÓN

Planifica, organiza, dirige, ejecuta y controla las operaciones de colocación y recuperación de crédito que se efectúan en la matriz y las oficinas operativas, de acuerdo a la normativa interna y externa vigente.

III. ELEMENTOS DE COMPETENCIA

Nº	ELEMENTOS DE COMPETENCIA	CONOCIMIENTOS REQUERIDOS	HABILIDADES Y DESTREZAS	ACTITUDES, VALORES Y OTROS
1	Evaluar y aprobar o negar solicitudes de crédito según políticas, manual y reglamento de crédito vigentes.	Manejo de sistema operativo de la cooperativa Manual y reglamento de crédito Interpretación y análisis de información crediticia Análisis de riesgo crediticio. Normativas internas y externas Manejo de páginas web Manual de lavado de activos Documentos mercantiles. Riesgo operativo. Realidad Socio -económico del país.	Detectar inconsistencias de información y documentos de respaldo. Toma de decisiones Trabajo en equipo Comunicación efectiva y asertiva	Perspicacia Objetividad Imparcialidad Oportuno Ágil Concreto Prolijo Responsabilidad Ética Imparcialidad
2	Coordinar con los Asesores de crédito, jefes de Oficinas, abogados internos y externos el control de la morosidad de los deudores, según las normativas vigentes	Software de edición y presentación de texto, hojas de cálculo, presentaciones e imágenes Manejo de sistema operativo de la cooperativa. Análisis e interpretación de morosidad. Técnicas de muestreo. Estadística básica Manejo de base de datos. Manual y reglamento de crédito. Normativas internas y externas Costos para trámites judiciales. Estrategias de negociación Manejo de conflictos y objeciones	Poder de convencimiento Trabajo en equipo Toma de decisiones Comunicación efectiva y asertiva	Proactivo Eficiencia Imparcialidad Creativo Oportuno Liderazgo
3	Realizar informes y proporcionar la información	Indicadores de gestión de crédito Sistema operativo de la	Capacidad de síntesis Digitación rápida	Objetividad Precisión Veracidad



	requerida por unidades de control interno, autoridades y organismos de control.	cooperativa Software de edición y presentación de texto, hojas de cálculo, presentaciones e imágenes Técnicas de redacción Normativas internas y externas Estadística básica Elaboración de informes Análisis e Interpretación de resultados. Ortografía	Trabajo en equipo	Oportuno Responsabilidad
4	Planifica y ejecuta presupuestariamente las metas de colocación y recuperación con los involucrados del área.	Manejo del sistema financiero Chibuleo Software de edición y presentación de texto, hojas de cálculo, presentaciones e imágenes Elaboración de presupuestos Técnicas básicas en elaboración de procesos. Elaboración del POA y plan estratégico Contabilidad Estadística Segmentación de mercado Realidad socio-económica del país Análisis e interpretación de índices financieros Normativa interna y externa vigente	Análisis del mercado objetivo Capacidad de negociación Capacidad de análisis y síntesis de información financiera Comunicación efectiva Trabajo en equipo Generación de alianzas estratégicas	Objetividad Oportunidad Puntualidad Liderazgo Creatividad Ético
5	Capacitar, supervisar y evaluar el cumplimiento de los objetivos del área de crédito de la matriz y oficinas operativas	Manejo del sistema financiero Chibuleo Software de edición y presentación de texto, hojas de cálculo, presentaciones e imágenes Técnicas de evaluación y control Normativa vigente Técnicas de capacitación y manejo de grupos Técnicas para desarrollar material didáctico	Habilidad de negociación Manejo de grupos para trabajar en equipo Facilidad de palabra Poder de convencimiento Comunicación efectiva Métodos de enseñanza	Imparcialidad Honestidad Responsabilidad Equidad Oportuno Liderazgo
6	Garantizar en su área el cumplimiento y mejora del sistema de gestión de calidad	Normativa vigente relacionada Técnicas de atención al cliente Técnicas de comunicación efectiva Trabajo en equipo	Manejo de información con agilidad Capacidad de síntesis Visión para implementar nuevas oportunidades de negocio	Disciplina Responsabilidad Liderazgo Creatividad Iniciativa

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTDA.
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011
EVALUACION PRESUPUESTARIA

CUENTA	DESCRIPCION	Presupuesto	Balance	Cumplimiento	Cumplimiento	Resultado
51	Intereses Ganados	3.207.797,85	3.760.133,99	(552.336,14)	85,31%	Cumple
5101	Depósitos	14.422,16	3.009,24	11.412,92	479,26%	No Cumple
5102	Inversiones	31.413,13	22.737,12	8.676,01	138,16%	No Cumple
5104	Intereses de créditos	3.161.962,56	3.626.186,82	(464.224,26)	87,20%	Cumple
	Créditos de Consumo	555.747,27	1.038.294,62	(482.547,35)	53,53%	Cumple
	Créditos de Micro	782.865,47	2.477.117,47	(1.694.252,00)	31,60%	Cumple
	Interes mora	34.403,15	113.774,73	(79.371,58)	30,24%	Cumple
5190	Otros intereses y descuentos	-	108.200,81	(108.200,81)	0,00%	Cumple
52	Cornisiones Ganadas	-	-	-	0,00%	Cumple
53	Utilidades Financieras	-	-	-	0,00%	Cumple
54	Ingresos por Servicios	104.300,00	171.349,82	(67.049,82)	60,87%	Cumple
41	Intereses Pagados-Causados	1.182.908,58	1.348.123,72	(165.215,14)	87,74%	Cumple
4101	Obligaciones con el Público	1.144.539,14	1.335.925,85	(191.386,71)	85,67%	Cumple
4103	Por Créditos Otras Inst. Financieras	38.369,44	12.197,87	26.171,57	314,56%	No Cumple
	MARGEN BRUTO FINANCIERO	2.129.189,26	2.583.360,09	(454.170,83)	82,42%	Cumple
44	Provisiones	324.928,03	596.196,34	(271.268,31)	54,50%	Cumple
4401	Por inversiones	1.190,08	-	1.190,08	#iDIV/0i	#iDIV/0i
4402	Por cartera de crédito	323.737,95	470.259,10	(146.521,15)	68,84%	Cumple
	Créditos de Consumo	(31.823,54)	257.449,53	(289.273,07)	-12,36%	Cumple
	Microcrédito	355.561,49	212.809,57	142.751,92	167,08%	No Cumple
4403	Cuentas por Cobrar	-	125.937,24	(125.937,24)	100,00%	No Cumple
45	Gastos de Operación	1.563.298,15	1.736.694,10	(173.395,95)	90,02%	Cumple
4501	Gastos de Personal	749.096,61	902.770,29	(152.782,68)	83,08%	Cumple
4502	Honorarios	57.140,00	17.891,73	39.248,27	319,37%	No Cumple
	Honorarios Directores	11.640,00	4.889,56	6.750,44	238,06%	No Cumple
	Honorarios Profesionales	45.500,00	13.002,17	32.497,83	349,94%	No Cumple
4503	Servicios varios	405.600,00	408.511,92	(2.911,92)	99,29%	Cumple
4504	Impuestos, contribuciones y multas	51.600,00	45.498,44	6.101,56	113,41%	No Cumple
4505	Depreciaciones	137.601,54	76.346,76	61.254,78	180,23%	No Cumple
4506	Amortizaciones	24.600,00	31.585,15	(6.985,15)	77,88%	Cumple
4507	Otros gastos	136.760,00	254.080,81	(117.320,81)	53,83%	Cumple
55	Otros Ingresos Operacionales	87.360,00	23,00	87.337,00	379826,09%	No Cumple
	Ingresos (Egresos) Operacionales	(1.800.866,18)	(2.332.867,44)	532.001,26	77,20%	Cumple
	MARGEN OPERACIONAL NETO	328.323,08	250.492,65	77.830,43	131,07%	No Cumple
	% de los Ingresos	1,29	1,29	#iDIV/0i	#iDIV/0i	#iDIV/0i
56	Otros Ingresos	-	21.913,69	(21.913,69)	100,00%	No Cumple
	Otros Ingresos	-	-	-	-	-
	GANANCIA (PERDIDA) EJERCICIO	328.323,08	272.406,34	55.916,74	120,53%	No Cumple

Sr Rodrigo Llambo Ch.
GERENTE GENERAL



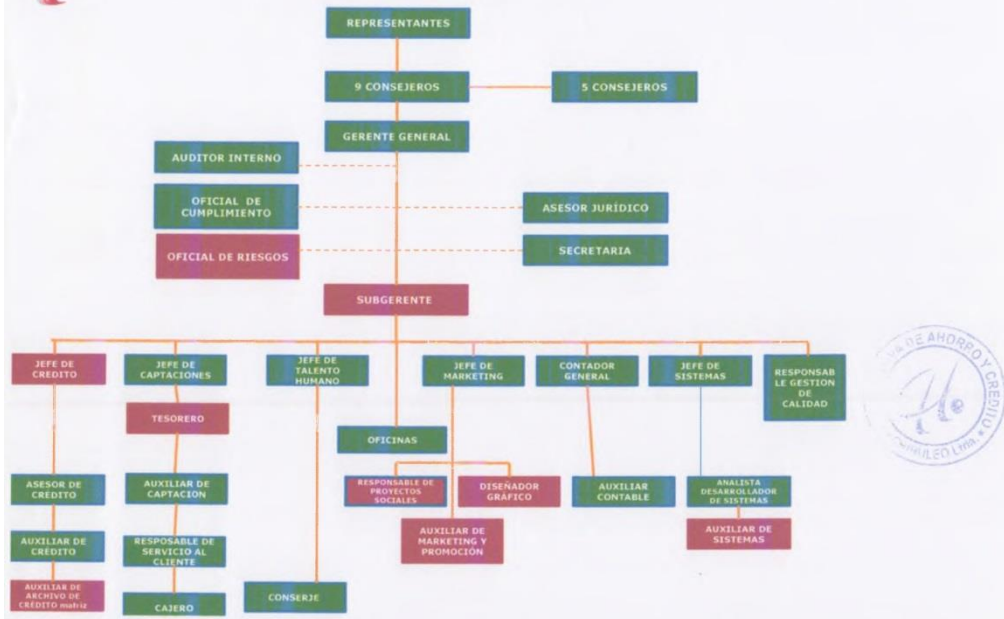
Ing. Julio Calero Zúñiga
CONTADOR GENERAL

Sr. Pedro Muñoz
PRESD. CONSI. DE VIGILANCIA

Sr. Oswaldo De La Cruz
PRESD. CONSI. DE ADMINISTRACIÓN



ESTRUCTURA FUNCIONAL



ARQUEO DE CAJA

FECHA :

13 de Junio de 2013

CAJERO Nro. 2

OFICINA AMBATO

NOMBRE: CRISTINA MALIZA

Fondo de cambio asignado para el día:		VALOR
INGRESOS		3.569,98
Depósito de Ahorro		\$ 12.589,36
Capital de pago de Créditos		
Interés normal		
Interés devengado		
Interés mora		
Notificaciones		
Cuota de ingreso de nuevos socios		
Depósito a Plazo Fijo		
Certificados de Aportación		
Encaje		
Por Tarjetas de Débito		
Soat		
Recaudación servicios básicos		\$ 62,00
Otros ingresos		
TOTAL INGRESOS		\$ 12.651,36

EGRESOS		VALOR
Retiro de Ahorros		\$ 7.896,12
Cancelación de Depósito a Plazo Fijo		
Cierre de cuentas de Ahorros		
Cierre de cuentas de Encaje		
Cierre de cuentas de Certificados Aportación		
Giros Internacionales(Rianxeira - Money Gram)		
Pago del BONO DESARROLLO HUMANO		
Asignación fondo a cajero automático		
Otros Egresos		
TOTAL EGRESOS		\$ 7.896,12

INGRESOS - EGRESOS		\$ 4.755,24
---------------------------	--	--------------------

ARQUEO DE CAJA					
Dominiación	Cantidad	Total			
100		\$ -			
50		\$ -			
20	196	\$ 3.920,00			
10	256	\$ 2.560,00			
5	50	\$ 250,00			
1	86	\$ 86,00			
Monedas					
0,01	100	\$ 1,00			
0,05	86	\$ 4,25			
0,1	50	\$ 5,00			
0,25	72	\$ 18,00			
0,5	69	\$ 34,50			
1	50	\$ 50,00			
TOTAL		6.928,75			

CHEQUES DE LA PLAZA				
NOMBRE DEL BANCO	SOCIO	No. Cuenta	Nro. Cheque	VALOR
TOTAL				\$ -

CHEQUES DE OTRAS PLAZA				
NOMBRE DEL BANCO	SOCIO	Nro. Cuenta	Nro. Cheque	VALOR
TOTAL				\$ -

SALDO FINAL A ENTREGAR	VALOR
SALDO FINAL INGRESO - EGRESO	\$ 4.755,24
SALDO FINAL ENTREGADO EN DINERO	8.325,22
SALDO FINAL A ENTREGAR EN CHEQUES	\$ -
DIFERENCIA	-1.396,47

RECIBIDO

ENTREGADO

REVISADO



BOVEDA

FECHA: 10/05/2010
 HORA
 OFICINA AMBATO
 NOMBRE

			VALOR
SALDO ANTERIOR			\$ 16.000,00
FONDO TOTAL			\$ 12.000,00
DENOMINACION	CANTIDAD	TOTAL	
100		0	
50		0	
20		0	
10		0	
5		0	
1		0	
MÓNEDAS			
0,01		0	
0,05		0	
0,1		0	
0,25		0	
0,5		0	
1		0	
INGRESOS A BOVEDA			0
EGRESOS			\$ 6.890,23
TOTAL EGRESOS			\$ 6.890,23
SALDO ACTUAL EXISTENTE EN BOVEDA			
JUAN CHIMBO	CAJA 1		9635
VINICIO MELENDEZ	CAJA 2		6598
FONDO TOTAL DISPONIBLE			\$ 28.233,00



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTDA.
DETALLE DE ACTIVIDADES DEL AUXILIAR DE INVERSIONES**

No	ACTIVIDAD	DETALLE	DOCUMENTOS	EXPLICACIÓN	ARCHIVO
1	Impresión de retenciones	Cada póliza a su vencimiento genera una retención la misma que debe ser impresa diariamente del SFC	Retenciones preimpresas son en original y dos copias (la original es entregada al socio, la 1era copia va conjuntamente con la póliza vencida y la 2da se entrega al final el mes al departamento contable) las mismas que son llenadas por el SFC	las impresiones se deben de realizar en el MODULO DE INVERSIONES- RETENCIONES NO IMPRESAS, donde visualizamos los datos con el número de documento de la póliza y ponemos el número de retención y procedemos a imprimir	Las retenciones son archivadas de la siguiente forma: la original es entregada al socio, la 1era copia va conjuntamente con la póliza vencida en el folder de pólizas pasivas por meses en orden cronológico y la 2da se entrega al final del mes al departamento contable.
2	Renovación de pólizas	Se realiza de TRES formas: 1.Imprimir la liquidación y volver a realizar una nueva póliza la cual deberá ser registrada como renovada. 2.Se realiza a petición del socio o cliente quien desea	1.Se realiza la impresión del certificado provisional y la impresión de liquidación De póliza, las mismas que deben ser entregadas en caja, para luego imprimir EL CERTIFICADO DE DEPOSITO A PLAZO	1. Ingresar en el módulo INVERSIONES-LISTA DE INVERSIONES-ELEGIR EL ESTADO VENCIDA- PROCESAR-imprimir el documento LIQUIDACION CERTIFICADO DE DEPOSITO A PLAZO, posterior realizar el ingreso como nueva inversión INVERSIONES- NUEVA INVERSION -INGRESAR LOS DATOS QUE REQUIERE EL SISTEMA Y PROCESAR de esto se genera el documento CERTIFICADO PROVISIONAL DE DEPOSITO A PLAZO FIJO , los dos documentos impresos deben ser procesado en caja, luego la aux de captaciones ingresara en INVERSIONES- LISTA DE INVERSIONES Y ESCOGE EL	Los documentos generados por esta actividad es archivado en el folder de pólizas mes a mes. Las transferencias de inversiones para ahorro son archivadas en otro folder de transferencias

	de pólizas	póliza y entrega del efectivo al socio o cliente, esta se puede realizar de dos formas	ventanilla 2. Liquidación a través de transferencia a la cuenta en caso de poseer libreta de ahorro o ahorro fácil.	inversiones debe ingresar al módulo INVERSIONES-LISTA DE INVERSIONES-DA CLIC EN SECUENCIAL, luego se genera un documento de LIQUIDACION CERTIFICADO DE DEPOSITO A PLAZO que es firmado por el socio o cliente quien debe acercarse a caja con el documento para que la cajera entregue el efectivo. 2. Para la liquidación por ventanilla la aux. de inversiones debe ingresar al módulo INVERSIONES-LISTA DE INVERSIONES-DA CLIC EN ACCION , digita el numero de cuenta a acreditar, y genera el documento TRANSFERENCIA DE INVERSION PARA AHORROS	ventanilla es archivada en cajas 2. Archivado en el folder de transferencia en orden cronológico
4	Pago de intereses	El pago de intereses se realiza por pagos periódicos (30-60-90 ect dias)de intereses	El sistema genera el documento de PAGO DE INTERESES POR INVERSIÓN	La aux. de inversión ingresa al módulo INVERSIONES- PAGO DE INTERESES y digita el número de documento, firma el socio o cliente y se acerca a caja para la entrega del efectivo por parte de la cajera.	El documento es archivado en caja
5	Negociación y Captación de pólizas	La persona aux de inversiones atiende a personas que requieren conocer de las inversiones, por lo tanto debe dar una buena información con el cual el posible inversionista se atraiga por las tasas y servicios que presta cooperativa, de ser el caso puede en ese momento llegar a	La aux de inversiones debe entregar los requisitos para una inversión: MAYORES DE EDAD 1 copia de cedula 2 copia de la papeta de votación 3 planilla de un servicio básico. MENORES DE EDAD 1 copia de cedula representante 2 copia de la papeta de	1. Revisión en el CONSEP (por nombres y numero de cedula) e imprimir el documento lo deben realizar en el módulo CLIENTES- CONSULTA CONSEP, el sistema genera el documento de CONSTANCIA DE REVISIÓN EN LAS BASES DEL CONSEP 2. Revisión en la pág. web de la corporación registro civil (http://www.corporacionregistrocivil.gov.ec) 3. Ingreso de datos en el sistema financiero: modulo clientes- clientes 4. Ingreso del Beneficiario de la cuenta: modulo clientes - asignación beneficiario. 5. Impresión del documento (SOLICITUD DE	Estos documentos son archivados por la persona responsable de atención al cliente. Los certificados PROVISIONALES DE DEPOSITO A PLAZO FIJO son archivados en caja. EL CERTIFICADO DE DEPOSITO A PLAZO FIJO es archivado por la aux de inversiones por meses en

TECNOLOGÍAS

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Chibuleo Ltda."



2.7 Listas de Control de Accesos

El Departamento de Sistemas mantendrá un registro donde se encuentran los nombres de los usuarios que obtuvieron el permiso de acceso a un determinado recurso del sistema, así como la modalidad de acceso permitido a ciertas funciones específicas.

2.8 Caducidad y control

Este mecanismo controlará cuándo deben cambiar sus claves de los usuarios. Se define el período mínimo que debe pasar para que los usuarios puedan cambiar sus claves, y un período máximo que puede transcurrir para que éstas caduquen, para tal efecto se establece que cada usuario cambiará su clave cada **treinta días** y no podrá repetir la misma clave vigente.

2.9 Encriptación

La clave estará encriptado, la encriptación provee de una potente medida de control de acceso; solamente puede ser desencriptada por quien posean la clave apropiada.

2.10 Administración

Una vez establecidos los controles de acceso sobre los sistemas y la aplicación institucional, es necesario realizar una eficiente administración de estas medidas de seguridad, lo que involucra la implementación, seguimientos, pruebas y modificaciones sobre los accesos de los usuarios de los sistemas.

Para ello el Jefe de sistemas reportará periódicamente al Gerente General cualquier anomalía al respecto.

La aplicación institucional posee un módulo específico para la administración de los usuarios informáticos desarrollado sobre la base de las consideraciones expuestas, pero todo puede constituir un compromiso vacío, si no existe una conciencia de la seguridad organizacional por parte de todos los empleados. Esta conciencia de la seguridad puede alcanzarse mediante el personal directivo siendo rígido en el cumplimiento de las políticas y el establecimiento de compromisos firmados por el personal, donde se especifique la responsabilidad de cada uno. Además de este compromiso existirá una concientización por parte de la administración hacia el personal en donde se remarque la importancia de la información y las consecuencias posibles de su pérdida o apropiación de la misma por agentes extraños a la organización.

2.10.1 Administración de Perfiles y Usuarios

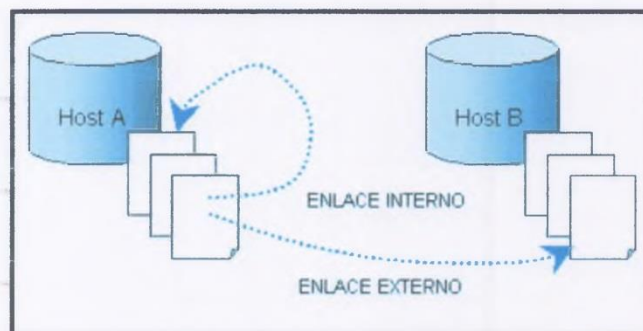
Este proceso lleva generalmente los siguientes pasos:



- **Definición de puestos:** debe contemplarse la máxima separación de funciones posibles y el otorgamiento mínimo de permiso de acceso requerido por cada puesto para la ejecución de las tareas asignadas.
- **Determinación de la sensibilidad del puesto:** para esto es necesario determinar si la función requiere permisos riesgosos que le permitan alterar procesos, perpetrar fraudes o visualizar información confidencial.
- **Documentar la entrega de usuario y clave:** Para ello el área de sistemas en conjunto con la administración de la institución, para cada usuario nuevo generarán un documento en donde se mencione la responsabilidad de la utilización del usuario asignado. El cual será legalizado con las firmas correspondientes.

3. ACCESOS EXTERNOS

Nuestras páginas residen en un ordenador (*host*). Este ordenador está conectado a la red permanentemente, y pone a disposición de todas las páginas *web* que alberga. Es decir nuestras páginas podrán enlazar con páginas de otros *hosts* (lo que sería un enlace externo). Entonces un enlace externo es cuando se ingresa a una página a través del internet.



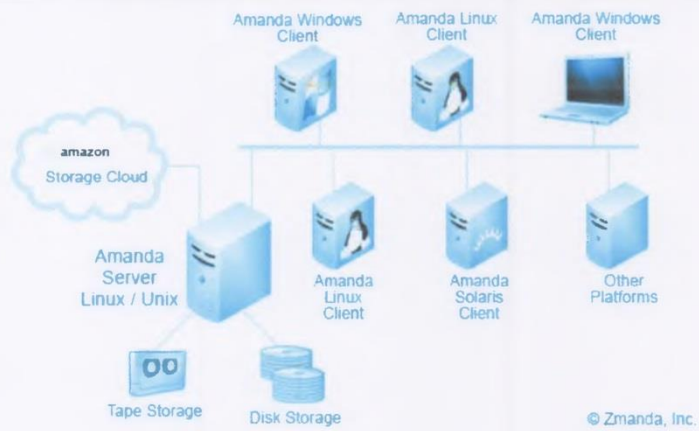
3.1 Dispositivos de Control de Puertos

Estos dispositivos autorizan el acceso a un puerto determinado y pueden estar físicamente separados o incluidos en otro dispositivo de comunicaciones, como por ejemplo un módem.

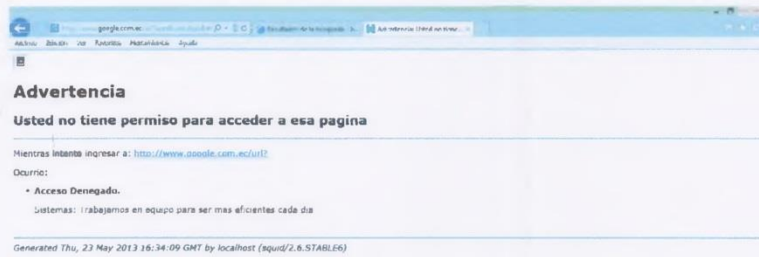
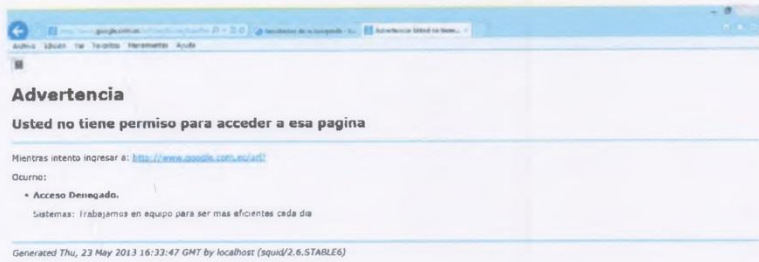
Para ello se ha implementado un Firewall en donde se controla acceso y los puertos que se utiliza para mencionado acceso.

RESPALDOS DE LA BASES DE DATOS

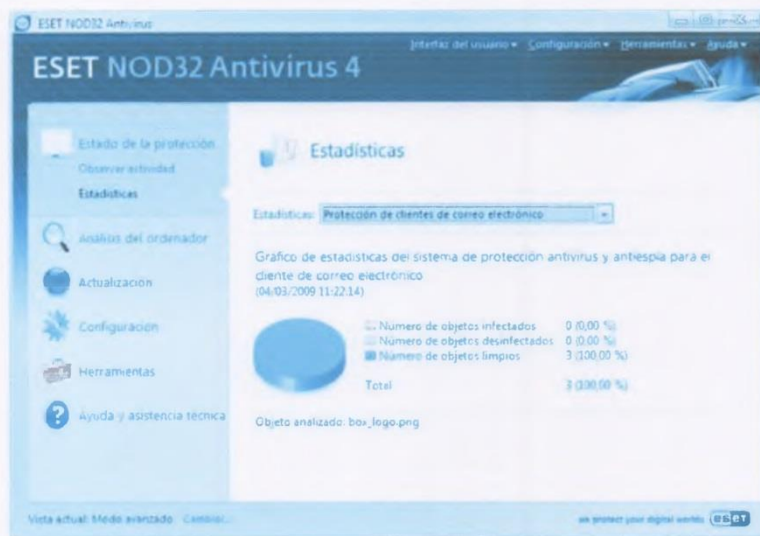
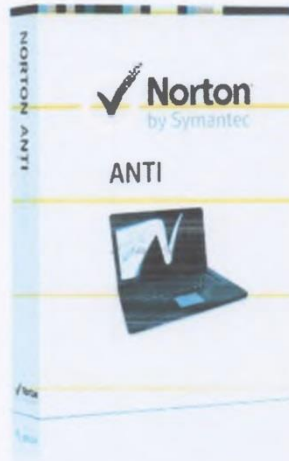
Actividades semanales	Junio	Julio 6-09	Julio 13-16	Julio 20-23	Julio 27-30	Agost 3-06	Agost 10-13	Julio 17-20	Agost 24-27	Ag-Sep 31-03	Sept 07-10
Visita a la empresa solicitud.	X										
Entrenamiento		X									
Presentación del programa			X								
Organización Doc. Y cheques				X							
Controles de nomina					X						
Cierre del mes						X				X	
Pago de impuesto						X				X	
Prestación por terminación							X				
Busqueda de archivos viejos								X			
Deducciones, prestamos y Aván									X		
Inventario Físico										X	X
Explicación de procedimientos											X

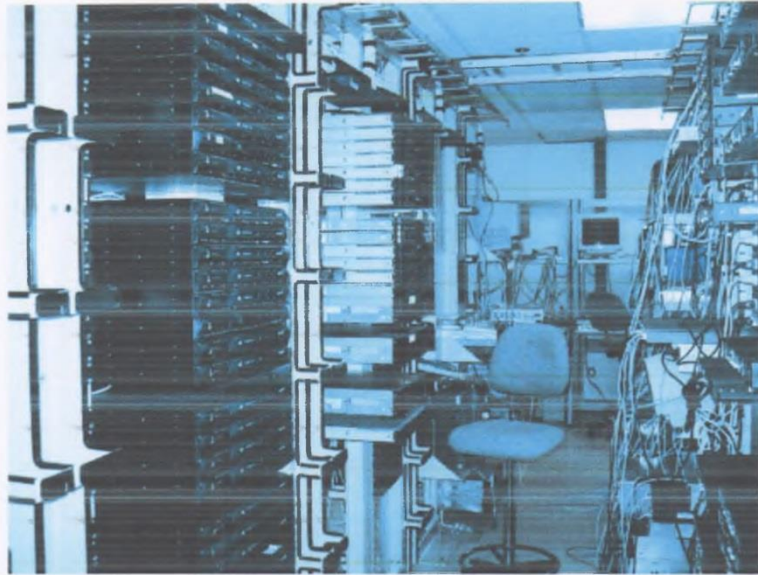


En bóveda del banco proamerica

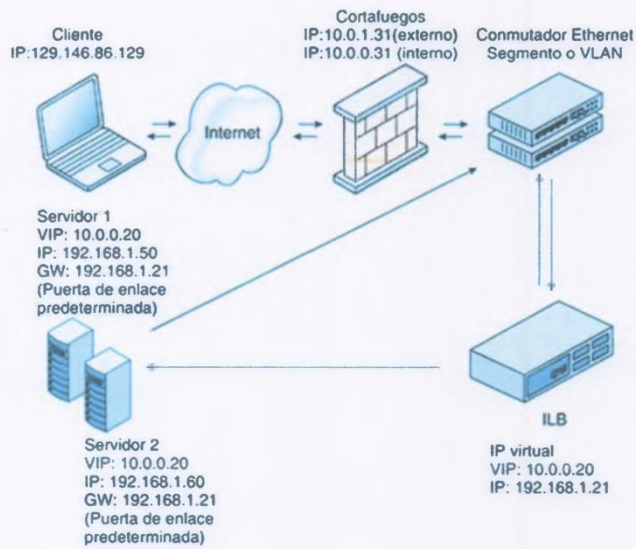


ANTIVIRUS COOPRORATIVO





CUARTO DE SERVIDORES





MANUAL DE SISTEMAS
Noviembre - 2010
Versión 1.0



CAPÍTULO PRIMERO
GENERALIDADES

1. INTRODUCCIÓN

El siguiente Manual del Área de Sistemas de la Institución de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., establecerá y normará el trabajo de la mencionada área de la institución convirtiéndose en una herramienta básica de soporte. Se ha elaborado considerando el trabajo que realizan y realizará la institución llevando un proceso de información computarizada segura.

El Manual está constituido por capítulos en los que se desglosan las normas que regirán la institución y su actividad en cuanto a Sistemas, el cual forma una guía para los directivos, funcionarios y empleados involucrados en la Institución de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., con lo cual se podrá aplicar acciones preventivas y correctivas con el fin de minimizar los riesgos de la información institucional.

Para todas las áreas de la Institución de Ahorro y Crédito CHIBULEO, la tecnología de información es un activo esencial. Siendo trascendental que toda la información sea mantenida de manera confidencial, sea precisa y esté disponible, de la manera apropiada para cubrir las necesidades de la organización.

Esta Política determina requerimientos mínimos para el gerenciamiento de la Información, Control de Accesos, Seguridad Física de equipos de cómputo, seguridad de datos, Comunicaciones, Operaciones y Desarrollo de Sistemas.

2. OBJETIVOS

Objetivos del departamento de sistemas.

- Construir una estructura técnicamente adecuada en base al ritmo de crecimiento institucional actual y futuro, para entregar un soporte técnico, mantenimiento oportuno del hardware y una correcta programación del software a todos los usuarios.
- Entregar a la Institución la tecnología eficiente que satisfaga los requerimientos de los clientes internos y externos.
- Conservar actualizada la información en medios magnéticos para responder a las exigencias de la Institución.
- Desarrollar productos que cumplan y satisfagan con las necesidades de la Institución, bajo las normas que exigen los Organismos de Control.
- Proteger el uso correcto de los recursos informáticos de la Institución.



Consecuentemente, los objetivos del Área de sistemas es garantizar la:

- **Confidencialidad:** Prevenir que la información sea accedida por individuos, entidades o procesos no autorizados.
- **Integridad:** Proteger la información de la modificación, manipulación o reproducción no autorizada.
- **Disponibilidad:** Asegurar que toda la información esté disponible cuando sean requeridos, para los usuarios internos y externos, entidades de control y procesos autorizados.
- **Eficiencia:** entrega oportuna de la información o requerimientos solicitados por la institución.

3. ALCANCE

Este manual se aplica a todos los directivos, empleados, pasantes y/o cualquier persona (terceros) directa o indirecta entendiéndose a todos quienes usan o dan soporte a los sistemas de información creada, recibida, almacenada, procesada, transmitida, entregada o descartada usando cualquier sistema o medio de almacenamiento que tenga acceso a información de la Institución Chibuleo Ltda.

4. MISIÓN Y VISIÓN DEL ÁREA DE SISTEMAS

4.1. Misión

Garantizar el funcionamiento eficiente de los recursos tecnológicos, Sistema Financiero, brindando un soporte ágil y oportuno a los clientes internos y externos.

4.2. Visión

Contar con recursos tecnológicos de última generación de acuerdo a las necesidades de la Institución, asegurando la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.

5. VALORES DEL ÁREA DE SISTEMAS

El personal del área de sistemas se rige bajo los siguientes principios y valores:

- Transparencia
- Ética profesional
- Responsabilidad
- Compromiso
- Seguridad
- Honestidad y Lealtad
- Trabajo en equipo



Mantenimiento Registro de Accesos

Fecha de 01/Abr/2006 a 06/Oct/2006

Fecha	Hora	Codigo de Persona	Accion	Estado Registro	Estado
1/4/2006	08:03:57 a.m.	7	Verify ID	Success	0
1/4/2006	01:04:09 p.m.	9	Verify ID	Success	0
1/4/2006	07:50:29 p.m.	7	Verify ID	Success	0
1/4/2006	10:21:33 p.m.	54	Verify ID	Success	0
2/4/2006	12:50:56 p.m.	7	Verify ID	Success	0
2/4/2006	04:46:59 p.m.	7	Verify ID	Success	0
3/4/2006	07:55:03 a.m.	23	Verify ID	Success	0
3/4/2006	07:58:54 a.m.	35	Verify ID	Success	0
3/4/2006	08:19:56 a.m.	31	Verify ID	Success	0
3/4/2006	08:20:08 a.m.	20	Verify ID	Success	0
3/4/2006	08:25:20 a.m.	38	Verify ID	Success	0
3/4/2006	08:22:34 a.m.	22	Verify ID	Success	0
3/4/2006	08:23:11 a.m.	53	Verify ID	Success	0
3/4/2006	08:30:51 a.m.	1	Verify ID	Success	0
3/4/2006	08:31:30 a.m.	26	Verify ID	Success	0
3/4/2006	08:33:28 a.m.	34	Verify ID	Success	0
3/4/2006	08:33:37 a.m.	16	Verify ID	Success	0
3/4/2006	08:36:36 a.m.	38	Verify ID	Success	0
3/4/2006	08:37:30 a.m.	21	Verify ID	Success	0
3/4/2006	08:37:40 a.m.	10	Verify ID	Success	0
3/4/2006	08:38:25 a.m.	7	Verify ID	Success	0
3/4/2006	08:39:00 a.m.	32	Verify ID	Success	0

Registro actual 1 de 1500




EVENTOS EXTERNOS

CONDICIONES PARTICULARES

Artículo 1.-

RAMO: ROBO Y ASALTO
MONEDA: DOLARES
POLIZA No.: 689
ENDOSO: POLIZA
LUGAR Y FECHA: QUITO, 29/septiembre/2009
VIGENCIA: DESDE: 09/septiembre/2009 16.00
ASEGURADO: COOP. DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTDA.
DIRECCION: AV. 12 DE NOVIEMBRE Y MARIANO EGUEZ - AMBATO

ORDEN: 1
ANEXO: 1
HASTA: 09/septiembre/2010 16.00



Artículo 2 - INTERESES Y VALORES ASEGURADOS

ITEM No.: 1

- UBICACIÓN: MATRIZ AMBATO - AV. 12 DE NOVIEMBRE Y MARIANO EGUEZ
MATRIZ AMBATO

GIRO DEL NEGOCIO: COOP. DE AHORRO Y CREDITO

OBJETO ASEGURADO

SOBRE EL VALOR DE DE MUEBLES, ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA HASTA LA SUMA DE USD. 6.000,00

SOBRE EL VALOR DE DINERO EN VENTANILLA (2) CADA UNA DE USD. 15.000,00 HASTA LA SUMA DE USD. 30.000,00

SOBRE EL DINERO EN CAJA FUERTE HASTA LA SUMA DE USD. 30.000,00

COBERTURA:

- DINERO: ROBO Y/O ASALTO A VALOR TOTAL
- CONTENIDOS: ROBO Y/O ASALTO A PRIMER RIESGO RELATIVO

BAJO ESTA MODALIDAD EL VALOR ASEGURADO DE LA PÓLIZA REPRESENTA EL 28,18% DEL VALOR TOTAL ASEGURABLE DEL BIEN. EL MISMO QUE ASCIENDE HASTA LA SUMA DE USD. 21.268,80 SEGUN PÓLIZA DE INCENDIO

SI AL MOMENTO DE UN SINIESTRO, ESTA SUMA FUERE MAYOR, LA INDEMNIZACIÓN A QUE HUBIERE LUGAR, SE SUJETARA A LO ESTABLECIDO EN LA CLAUSULA DE PRORRATEO DE LAS CONDICIONES PARTICULARES DE LA PÓLIZA

EXCLUYE: SABOTAJE Y TERRORISMO

VALOR ASEGURADO ITEM 1: 66.000,00

ITEM No.: 2

- UBICACIÓN: OFICINAS AMBATO - CALLE MARIANO EGUEZ
OFICINAS AMBATO

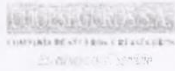
GIRO DEL NEGOCIO: COOP. DE AHORRO Y CREDITO

OBJETO ASEGURADO

SOBRE EL VALOR DE DE MUEBLES, ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA HASTA LA SUMA DE USD.

SANTO: Noruega 210 y Suiza, Ed. COOPSEGUROS PBX: 2921-699476 Fax: 2921-699497 Casilla 17-15-0004 E. Aguaric
2003 y Los Rios. Telfs: 2451214600. Fax: 2450460. Casilla 06-01-5847. INCUMBIA: 9 de Octubre entre Juan Montalvo y 9 de Mayo. Ed. Mall
Center. Telf: 2933-420. Fax: 2933-282. SANTO DOMINGO: Av. Quito No 520 y Chorrera del Napa. Edif. Altos Banco Bolivariano Telf: 2753
617626832. COCHABAMBA: Colon y 10 de Agosto esq. Telf: 322961370

www.coopseguros.com
atencioncliente@coopseguros.com



16.816,00 SEGUN PÓLIZA DE INCENDIO

SI AL MOMENTO DE UN SINIESTRO, ESTA SUMA FUERE MAYOR, LA INDEMNIZACIÓN A QUE HUBIERE LUGAR, SE SUJETARA A LO ESTABLECIDO EN LA CLAUSULA DE PRORRATEO DE LAS CONDICIONES PARTICULARES DE LA PÓLIZA

EXCLUYE: SABOTAJE Y TERRORISMO

VALOR ASEGURADO ITEM 4: 25.000,00

ITEM No: 5

- UBICACIÓN: AGENCIA SALCEDO - AV. 24 DE MAYO Y PADRE SALCEDO
AGENCIA SALCEDO

GIRO DEL NEGOCIO: COOP. DE AHORRO Y CREDITO

OBJETO ASEGURADO

SOBRE EL VALOR DE DE MUEBLES, ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA HASTA LA SUMA DE USD. 4.000,00

SOBRE EL VALOR DE DINERO EN VENTANILLA (1) HASTA LA SUMA DE USD. 5.000,00

SOBRE EL DINERO EN CAJA FUERTE HASTA LA SUMA DE USD. 15.000,00

COBERTURA:

- DINERO: ROBO Y/O ASALTO A VALOR TOTAL

- CONTENIDOS: ROBO Y/O ASALTO A PRIMER RIESGO RELATIVO BAJO ESTA MODALIDAD EL VALOR ASEGURADO DE LA PÓLIZA REPRESENTA EL 43,16% DEL VALOR TOTAL ASEGURABLE DEL BIEN. EL MISMO QUE ASCIENDE HASTA LA SUMA DE USD. 9.267,10 SEGUN PÓLIZA DE INCENDIO

SI AL MOMENTO DE UN SINIESTRO, ESTA SUMA FUERE MAYOR, LA INDEMNIZACIÓN A QUE HUBIERE LUGAR, SE SUJETARA A LO ESTABLECIDO EN LA CLAUSULA DE PRORRATEO DE LAS CONDICIONES PARTICULARES DE LA PÓLIZA

EXCLUYE: SABOTAJE Y TERRORISMO

VALOR ASEGURADO ITEM 5: 24.000,00

ITEM No: 6

- UBICACIÓN: AGENCIA RIOBAMBA - JUAN MONTALVO Y VILLARUEL
AGENCIA RIOBAMBA

GIRO DEL NEGOCIO: COOP. DE AHORRO Y CREDITO

OBJETO ASEGURADO

SOBRE EL VALOR DE DE MUEBLES, ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA HASTA LA SUMA DE USD. 3.000,00

SOBRE EL VALOR DE DINERO EN VENTANILLA (1) HASTA LA SUMA DE USD. 5.000,00

SOBRE EL DINERO EN CAJA FUERTE HASTA LA SUMA DE USD. 15.000,00

COBERTURA:

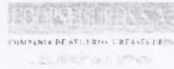
- DINERO: ROBO Y/O ASALTO A VALOR TOTAL

- CONTENIDOS: ROBO Y/O ASALTO A PRIMER RIESGO RELATIVO

QUITO: Noruega 210 y Suiza Ed. COOPSEGUROS PBX: 2921-669/675 Fax: 2921-669/667 Casilla 17-15-0094-B Tel: 2921-670/671 Aguirre
2001 y Los Rios Telfs: 2451214/600 Fax: 2450480 Casilla 09-01-5647 Tel: 2451214/600 9 de Octubre entre Juan Montalvo y 9 de Mayo Ed. Majó
Guala: Telf: 2501120 Fax: 2501121 Ed. COOPSEGUROS Avda. Quito No. 620 y Chorrera #11 Norte Edif. Alas Blancas Bolívariano Telf: 2753
R17/626/632 RIOBAMBA: Colon y 10 de Agosto esquina Telf: 032861-570

www.coopseguros.com

atencioncliente@coopseguros.com



- DINERO: ROBO Y/O ASALTO A VALOR TOTAL
 - CONTENIDOS: ROBO Y/O ASALTO A PRIMER RIESGO RELATIVO
 BAJO ESTA MODALIDAD EL VALOR ASEGURADO DE LA PÓLIZA REPRESENTA EL 60.30% DEL VALOR TOTAL ASEGURABLE DEL BIEN, EL MISMO QUE ASCIENDE HASTA LA SUMA DE USD. 6.633.00 SEGUN PÓLIZA DE INCENDIO

SI AL MOMENTO DE UN SINIESTRO, ESTA SUMA FUERE MAYOR, LA INDEMNIZACIÓN A QUE HUBIERE LUGAR, SE SUJETARA A LO ESTABLECIDO EN LA CLAUSULA DE PRORRATEO DE LAS CONDICIONES PARTICULARES DE LA PÓLIZA

EXCLUYE: SABOTAJE Y TERRORISMO

VALOR ASEGURADO ITEM 8: 24.000,00

ITEM No.: 9

- UBICACIÓN: AGENCIA CHILLOGALLO - AV. MARISCAL SUCRE S/N Y TOCAZO
 AGENCIA CHILLOGALLO

GIRO DEL NEGOCIO: COOP. DE AHORRO Y CREDITO

OBJETO ASEGURADO
 SOBRE EL VALOR DE MUEBLES, ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA HASTA LA SUMA DE USD. 3.000,00

SOBRE EL VALOR DE DINERO EN VENTANILLA (1) HASTA LA SUMA DE USD. 5.000,00

SOBRE EL DINERO EN CAJA FUERTE HASTA LA SUMA DE USD. 15.000,00

COBERTURA:

- DINERO: ROBO Y/O ASALTO A VALOR TOTAL
 - CONTENIDOS: ROBO Y/O ASALTO A PRIMER RIESGO RELATIVO
 BAJO ESTA MODALIDAD EL VALOR ASEGURADO DE LA PÓLIZA REPRESENTA EL 36.35% DEL VALOR TOTAL ASEGURABLE DEL BIEN, EL MISMO QUE ASCIENDE HASTA LA SUMA DE USD. 8.253,00 SEGUN PÓLIZA DE INCENDIO

SI AL MOMENTO DE UN SINIESTRO, ESTA SUMA FUERE MAYOR, LA INDEMNIZACIÓN A QUE HUBIERE LUGAR, SE SUJETARA A LO ESTABLECIDO EN LA CLAUSULA DE PRORRATEO DE LAS CONDICIONES PARTICULARES DE LA PÓLIZA

EXCLUYE: SABOTAJE Y TERRORISMO

CONDICIONES GENERALES ADJUNTAS A LA PRESENTE PÓLIZA

VALOR ASEGURADO ITEM 9: 23.000,00

TOTAL VALOR ASEGURADO: 210.500,00

SEGURIDADES CONTRA ROBO

CLAUSULA DE GARANTIA

Queda entendido y convenido, bajo pena para el asegurado de perder todo derecho a indemnización procedente de la póliza a la cual se adhiere la presente cláusula, que este seguro se realiza en virtud de la garantía, una vez realizada la inspección el 08 de septiembre del 2009 se detalla las seguridades, las mismas que se mantendrá durante la vigencia de la póliza, en caso de modificación se deberá notificar de manera inmediata a la Aseguradora.

UBICACION: AGENCIA AMBATO - AV. EL CONDOR INTERIOR DEL MERCADO AMERICA