



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“RENTABILIDAD DE LAS OPERACIONES DE MICROCRÉDITO DE LAS  
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO Y SU IMPACTO SOCIO-  
ECONÓMICO EN EL CANTÓN LA MANÁ PERIODO 2017 - 2018”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. C.P.A.

**Autores:**

Reina Rivera Milena Guadalupe

**Tutor:**

Ing. Brenda Elizabeth Oña Sinchiguano MSc.

**LA MANÁ-ECUADOR**

**JULIO-2019**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“Yo Milena Guadalupe Reina Rivera declaro ser autora del presente proyecto de investigación: RENTABILIDAD DE LAS OPERACIONES DE MICROCRÉDITO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO Y SU IMPACTO SOCIO-ECONÓMICO EN EL CANTÓN LA MANÁ PERIODO 2017 - 2018, siendo la Ing. Brenda Elizabeth Oña Sinchiguano tutora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.



Milena Guadalupe Reina Rivera  
C.I: 040178153-9

## AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“RENTABILIDAD DE LAS OPERACIONES DE MICROCRÉDITO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO Y SU IMPACTO SOCIO-ECONÓMICO EN EL CANTÓN LA MANÁ PERIODO 2017 - 2018.”, de Reina Rivera Milena Guadalupe, de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, Julio 2019

**Tutora**



Ing. Brenda Elizabeth Oña Sinchiguano MSc.  
C.I: 050297203-7

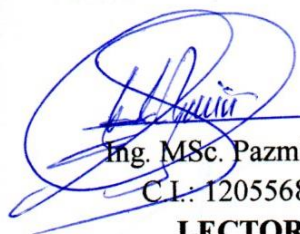
## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, la postulante Reina Rivera Milena Guadalupe con el título de Proyecto de Investigación: “Rentabilidad de las operaciones de microcrédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito y su impacto socio-económico en el cantón La Maná Periodo 2017 – 2018” han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

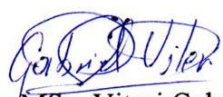
Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

La Maná, Julio 2019

Para constancia firman:



Ing. MSc. Pazmiño Gloria  
C.I.: 120556823-9  
**LECTOR 1 (PRESIDENTE)**



Ing. MSc. Viteri Gabriel  
C.I.: 060333991-2  
**LECTOR 2**



Ing. MSc. Mayra García  
C.I.: 120328268-4  
**LECTOR 3 (SECRETARIA)**

## DEDICATORIA

*Este proyecto de investigación lo dedico a Dios por haberme dado vida y fortaleza en los momentos más difíciles.*

*A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, por su apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo, pero más que nada, por su amor incondicional, a mi hijo, mis hermanos que me apoyaron constantemente. La Universidad Técnica de Cotopaxi, porque en sus aulas, recibí el conocimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes*

*Milena Reina*

## AGRADECIMIENTO

*Agradezco a Dios por haberme dado salud y vida para poder lograr con este objetivo tan anhelado, a mi hijo que ha sido mi apoyo y mi fuerza constante que han estado en todo momento, a mis padres y mis hermanos que siempre han estado junto a mí, brindándome su apoyo, cariño y comprensión, a la Universidad Técnica de Cotopaxi que me permitió formarme profesionalmente y a todos los docentes.*

*Milena Reina*



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**TÍTULO:** “RENTABILIDAD DE LAS OPERACIONES DE MICROCRÉDITO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO Y SU IMPACTO SOCIO-ECONÓMICO EN EL CANTÓN LA MANÁ PERIODO 2017 - 2018”

**Autor:**

Milena Guadalupe Reina Rivera

## RESUMEN

La presente investigación titulada, “Rentabilidad de las operaciones de microcrédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito y su impacto socio-económico en el cantón La Maná Periodo 2017 - 2018” evalúa el impacto socio-económico de los microcréditos otorgados por parte de las cooperativas de ahorro crédito en el cantón La Maná.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son sociedades que forman parte del sistema Financiero Ecuatoriano y cuyo objeto social es el de servir las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito.

Surge la necesidad de plantear la propuesta de un Manual de rentabilidad en base a políticas de crédito y cobranzas para mejorar la rentabilidad de la cartera de los microcréditos de las Cooperativas de ahorro y crédito guiado hacia la satisfacción de las necesidades de la población, es ahí donde surge la problemática:

¿Cómo incide la rentabilidad de las operaciones de microcrédito de las Cooperativas de Ahorro y Créditos en el Desarrollo socio-económico del cantón La Maná? Con esto se plantea el objetivo principal, el cual es Determinar la incidencia que tiene la rentabilidad en las operaciones de microcrédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, para la elaboración

La Maná - Ecuador

de una propuesta destinada al fortalecimiento de su impacto socio-económico en el cantón La Maná Periodo 2017 - 2018.

Con fundamento en la investigación se realiza la propuesta denominada UN MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA CARTERA DE LOS MICROCRÉDITOS DE LA COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO, fundamentado en los principios operacionales que rigen el cooperativismo, la propuesta que se estructura responde a un fin y propósito de un Manual de rentabilidad en base a políticas de crédito y cobranzas. Los temas que se incluyen son de gran importancia para, directivos, assembleístas, personal de gerencia, incluso para socios interesados en entender mejor la gestión crédito.

Los métodos y técnicas utilizados en la presente investigación se aplicaron en base a la necesidad de información a obtener, así como la entrevista formal, cuestionarios elaborados para la encuesta y la observación de campo.

Se utilizó el método inductivo que permitió partir del análisis de un caso particular y observar la realidad existente, el método hipotético-deductivo para plantear un problema mediante un proceso de inducción, el método cualitativo para cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, el método analítico para explicar las causas de los hechos o fenómenos que constituyen el todo.

Los beneficiarios directos en el presente proyecto constituyen las 14 Cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná y cada una de las personas que la conforman, la sociedad quienes con la presencia y desarrollo de las cooperativas de ahorro y crédito constituyen entes generadores de desarrollo económico (42.216 habitantes según el censo INEC 2010), 1200 estudiantes y 60 docentes investigadores, y la Universidad Técnica de Cotopaxi con la generación de conocimiento.

### **Palabras Clave:**

Rentabilidad; Microcréditos, Cooperativas Ahorro y Crédito.

## UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES

### ABSTRACT

The present research entitled, "Profitability of the microcredit operations of the Savings and Credit Cooperatives and their socio-economic impact in La Maná Period 2017 - 2018" evaluates the socio-economic impact of the microcredits granted by the cooperatives of savings credit in La Maná.

Savings and Credit Cooperatives are companies that are part of the Ecuadorian Financial System and whose corporate purpose is to serve the financial needs of its members and third parties through the exercise of the activities of credit institutions.

The need arises to propose a Profitability manual based on credit and collections policies to improve the profitability of the microcredit portfolio of savings and credit cooperatives aimed at satisfying the needs of the population, which is where the problem arises:

How does the profitability of the microcredit operations of the Savings and Credit Cooperatives in the socio-economic development of La Maná affect? The objective is stated, which is to determine the impact of profitability in the microcredit operations of the Savings and Credit Cooperatives, for the elaboration of a proposal aimed at strengthening its socio-economic impact in La Maná Period 2017 - 2018.

Based on the research, the proposal called A MODEL OF MANAGEMENT TO IMPROVE THE PROFITABILITY OF THE PORTFOLIO OF THE MICROCREDITS OF THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVES is made, based on the operational principles that govern cooperativism, the proposal that is structured responds to a purpose of the Profitability manual based on credit and collections policies.

The topics that are included are of great importance for managers, assemblies, management personnel, even for partners interested in better understanding the management of credit.

The methods and techniques used in the present investigation were applied based on the need for information to be obtained, as well as the formal interview, questionnaires prepared for the survey and field observation.

We used the inductive method that allowed us to start from the analysis of a particular case and observe the existing reality, the hypothetical-deductive method to pose a problem through an induction process, the qualitative method to qualify and describe the social phenomenon based on determining features, the analytical method to explain the causes of the events or phenomena that constitute the whole.

The direct beneficiaries in this project constitute the 14 Savings and Credit Cooperatives of La Maná Canton and each one of the people that make it up, the society that with the presence and development of the savings and credit cooperatives constitute generating entities of economic development (42,216 inhabitants according to the 2010 INEC census), 1200 students and 60 research teachers, and the Technical University of Cotopaxi with the generation of knowledge.

**Keywords:**

Cost effectiveness; Cooperatives of microcredit, savings and credit.


## *AVAL DE TRADUCCIÓN*

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que: La traducción del resumen del proyecto de investigación al Idioma Inglés presentado por la estudiante Egresada de la Carrera de **Contabilidad y Auditoría** de la **facultad de ciencias administrativas, Reina Rivera Milena Guadalupe**, cuyo título versa **“RENTABILIDAD DE LAS OPERACIONES DE MICROCRÉDITO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO Y SU IMPACTO SOCIO-ECONÓMICO EN EL CANTÓN LA MANÁ PERIODO 2017 – 2018”**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo las peticionarias hacer uso del presente certificado de la manera ética que consideren conveniente.

La Maná, julio del 2019

Atentamente,

  
Mg. Sebastián Fernando Ramón Amores  
**COORDINADOR CENTRO DE IDIOMAS**  
**C.C. 0503016685**

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	ix
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	xi
1. INFORMACIÓN GENERAL .....	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO .....	2
3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO .....	4
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO .....	5
4.1. Beneficiarios Directos .....	5
4.2. Beneficiarios Indirectos.....	5
5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:.....	6
6. OBJETIVOS:.....	8
6.1. General.....	8
6.2. Específicos.....	8
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS .....	9
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA.....	10
8.1. Antecedentes investigativos .....	10
8.2. Economía.....	12
8.2.1. Escases y Eficiencia.....	12
8.2.2. Los Interrogantes Básicos de un Sistema Económico .....	13
8.2.2.1. Las Posibilidades Tecnológicas de la Sociedad .....	13

8.2.2.2. Economía Descriptiva.....	13
8.2.2.3. Teoría Económica.....	14
8.2.2.4. Política Económica.....	14
8.2.3. Macroeconomía.....	14
8.3. Gestión Empresarial .....	15
8.3.1.1. Gestión Económica.....	15
8.3.1.2. Gestión Financiera.....	15
8.3.1.3. Gestión de Recursos Humanos .....	16
8.3.2. La Gestión del Conflicto.....	17
8.3.3. Responsabilidades Sociales de la Empresa .....	17
8.3.4. Actividad Empresarial .....	18
8.3.5. Gestión Medioambiental.....	18
8.3.6. Organización de Trabajo .....	18
8.3.7. Micro finanzas .....	19
8.3.8. Microempresas.....	19
8.4. Cooperativa de Ahorro y Crédito .....	19
8.4.1. Productos y Servicios .....	20
8.4.1.1. Productos de Captaciones.....	20
8.4.1.2. Productos de Colocaciones.....	21
8.4.1.3. Otros Servicios. ....	23
8.4.2. Retiro de Dinero en Efectivo .....	25
8.4.3. Actualización de la Libreta de Ahorro .....	26
8.4.4. Enviar Remesas de Dinero al Extranjero.....	26
8.4.5. Pago de Servicios Públicos.....	27
8.4.6. Microcréditos.....	27
8.4.6.1. Oferta.....	27
8.4.6.2. Demanda.....	28
8.4.7. Responsabilidad Social Cooperativa .....	28
8.4.7.1. Desarrollo Socio-Económico De La Empresa.....	28
8.5. Comercialización.....	28
8.5.1. Etapas del Estudio de Comercialización .....	29
8.5.2. Micro comercialización .....	29
8.5.3. Macro comercialización .....	29

8.5.4.	Funciones de la Comercialización.....	29
8.5.5.	Papel de la Comercialización en la Empresa.....	30
8.5.6.	Administración Comercial.....	30
8.5.7.	Comercialización al Menudeo o al por Menor .....	30
8.5.8.	Gastos de Comercialización .....	31
8.5.9.	La Dinámica de la Comercialización.....	31
8.6.	Rentabilidad.....	31
8.6.1.	La Rentabilidad en el Análisis Contable .....	31
8.6.2.	Indicadores de Rentabilidad .....	32
8.6.3.	Niveles de Análisis de la Rentabilidad Empresarial.....	32
8.6.3.1.	Rentabilidad Económica.....	32
8.6.3.2.	Rentabilidad Financiera.....	33
8.6.4.	Presupuesto Financiero.....	33
9.	FUNDAMENTACIÓN LEGAL .....	34
9.1.	La Constitución de la República del Ecuador. ....	34
9.2.	La ley orgánica de economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario.....	35
10.	PREGUNTAS CIENTÍFICAS: .....	36
11.	METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL: .....	37
11.1.	Métodos y técnicas utilizados en la investigación.....	37
11.1.1.	Por su nivel de profundidad:.....	37
11.1.2.	Por la naturaleza de los datos y la información:.....	38
11.1.3.	Por los medios para obtener los datos: .....	38
11.1.4.	Según el tipo de inferencia: .....	39
11.1.5.	Métodos específicos: .....	40
11.1.6.	Población y Muestra .....	41
12.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS:.....	42
12.1.	Análisis de Rentabilidad.....	42
12.2.	Impacto socio-económico de los Microcréditos sobre la economía en el Cantón la Maná.....	58

12.3. Resultados de las encuestas dirigidas a los responsables del departamento de crédito de las Cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná.....	61
12.4. Resultados de las encuestas dirigidas a los socios de las Cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná. ....	69
12.5. Resultados de las entrevistas dirigidas a los gerentes de las Cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná. ....	92
12.6. Propuesta .....	97
13. IMPACTO ECONÓMICO TÉCNICO Y SOCIAL .....	119
13.1. Impacto Económico.....	119
13.2. Impacto Técnico .....	119
13.3. Impacto Social .....	119
14. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO:.....	120
15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	121
15.1. Conclusiones.....	121
15.2. Recomendaciones .....	122
16. BIBLIOGRAFÍA .....	123
17. ANEXOS.....	127

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón la Maná .....	5
Cuadro 2: Actividades y sistema de tareas en relación a los objetivos planteados. ....	9
Cuadro 3: Categorías Fundamentales .....	12
Cuadro 4: Número de Cooperativas de ahorro y Crédito por Parroquias.....	41
Cuadro 5: Margen Bruto - Rentabilidad bruta.....	52
Cuadro 6: Margen Operativo - Rentabilidad operativa .....	52
Cuadro 7: Margen antes de impuestos.....	53
Cuadro 8: Margen neto - Rentabilidad neta - Productividad marginal.....	53
Cuadro 9: Potencial de utilidad .....	54
Cuadro 10: Retorno sobre activos .....	54

Cuadro 11: Rentabilidad sobre patrimonio.....	55
Cuadro 12: Ratio de Rentabilidad del Patrimonio.....	55
Cuadro 13: Índice de Morosidad .....	56
Cuadro 14: Endeudamiento de activo.....	56
Cuadro 15: Endeudamiento patrimonial.....	57
Cuadro 16: Nivel de Utilidad.....	57
Cuadro 17: Variación del total de los créditos otorgados en el Cantón La Maná años 2017 – 2018 .....	58
Cuadro 18: Funciones Asamblea General de Representantes .....	99
Cuadro 19: Funciones Consejo de vigilancia .....	99
Cuadro 20: Funciones consejo de Administración .....	100
Cuadro 21: Funciones del Secretario del consejo de administración .....	101
Cuadro 22: Funciones del Gerente .....	102
Cuadro 23: Funciones del promotor contable.....	103
Cuadro 24: Funciones del promotor de negocios .....	104
Cuadro 25: Funciones del comité de crédito .....	105
Cuadro 26: Políticas de Crédito.....	106
Cuadro 27: Políticas para la asesoría al cliente .....	106
Cuadro 28: Políticas para la Evaluación del Solicitante.....	107
Cuadro 29: Políticas para la Aprobación o denegación del crédito.....	107
Cuadro 30: Políticas para la Supervisión y monitoreo .....	107
Cuadro 31: Políticas de Registro y custodia de expedientes y documentación.....	108
Cuadro 32: Políticas Generales para la Cobranza .....	108
Cuadro 33: Políticas para la Gestión de la Recuperación de la Mora .....	110
Cuadro 34: Políticas para el Cobro jurídico .....	110
Cuadro 35: Procedimientos del flujo grama de crédito .....	112
Cuadro 36: Procedimiento Flujo grama cobranzas.....	113
Cuadro 37: Presupuesto para la elaboración del proyecto.....	120

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Análisis Cartera de Crédito por Segmentos .....	42
Tabla 2: Cartera de Crédito del Cantón La Maná.....	43

Tabla 3: Resumen de las cuentas principales del Balance General de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná por Segmentos .....	44
Tabla 4: Resumen de las cuentas principales del Balance General de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná .....	44
Tabla 5: Estado de Resultados de los distintos segmentos de las Cooperativas de ahorro y Crédito del Cantón La Maná .....	46
Tabla 6: Estado de Resultados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, con proyección a 5 años.....	47
Tabla 7: Variación del Estado de Resultados .....	48
Tabla 8: Valores de la Cartera de Credito .....	50
Tabla 9: Indicadores de Rentabilidad .....	51
Tabla 10: Rentabilidad de las operaciones de microcrédito .....	61
Tabla 11: La eficiencia Administrativa .....	62
Tabla 12: Análisis de la gestión en la Cooperativa .....	63
Tabla 13: Enfoque del Análisis .....	64
Tabla 14: Riesgo de Liquidez.....	65
Tabla 15: Mecanismos para la recuperación de créditos.....	66
Tabla 16: Recuperación de la cartera de crédito.....	67
Tabla 17: Estudio de Rentabilidad de las Operaciones de Microcrédito.....	68
Tabla 18: Tiempo siendo socio.....	69
Tabla 19: Actividad económica del socio.....	70
Tabla 20: Socios que confían en las Cooperativas.....	71
Tabla 21: Servicios más acude en las Cooperativas el socio.....	72
Tabla 22: Le han otorgado un microcrédito .....	73
Tabla 23: Servicio al cliente .....	74
Tabla 24: Áreas de espacio físico que desean los socios que mejore.....	75
Tabla 25: Monto de crédito más reciente recibido .....	76
Tabla 26: Plazo solicitado por para cancelar el Microcrédito. ....	77
Tabla 27: Destino del Crédito.....	78
Tabla 28: Socios que están de acuerdo con los trámites y documentos solicitados al momento de realizar un crédito. ....	79
Tabla 29: Tiempo que desearían los socios que este en movimiento la cuenta para acceder a un crédito. ....	80

Tabla 30: Socios que desean una aprobación inmediata .....	81
Tabla 31: Tasas de interés accesibles a su economía .....	82
Tabla 32: Socios que están de acuerdo con las políticas de cobranza de las Cooperativas.....	83
Tabla 33: Políticas de cobranza que no están de acuerdo los socios. ....	84
Tabla 34: Incentivo al socio por el pronto pago del crédito. ....	85
Tabla 35: Recargo por falta de pago.....	86
Tabla 36: Socios notificados por incumplimiento de pago .....	87
Tabla 37: Causas del retraso en el pago de cuotas .....	88
Tabla 38: Factores que impiden a los socios solicitar un crédito .....	89
Tabla 39: El microcrédito mejora su condición de vida.....	90
Tabla 40: Preferencia de periodo de pago .....	91
Tabla 41: Indicadores de Rentabilidad .....	118

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Variación de los Créditos .....	59
Gráfico 2: Rentabilidad de las operaciones de microcrédito.....	61
Gráfico 3: La eficiencia Administrativa .....	62
Gráfico 4: Análisis de la gestión en la Cooperativa .....	63
Gráfico 5: Enfoque del Análisis .....	64
Gráfico 6: Riesgo de Liquidez.....	65
Gráfico 7: Mecanismos para la recuperación de créditos.....	66
Gráfico 8: Recuperación de la cartera de crédito .....	67
Gráfico 9: Estudio de Rentabilidad de las Operaciones de Microcrédito.....	68
Gráfico 10: Tiempo siendo socio.....	69
Gráfico 11: Actividad económica del socio .....	70
Gráfico 12: Socios que confían en las Cooperativas. ....	71
Gráfico 13: Servicios más acude en las Cooperativas el socio.....	72
Gráfico 14: Le han otorgado un microcrédito .....	73
Gráfico 15: Servicio al cliente .....	74
Gráfico 16: Áreas de espacio físico que desean los socios que mejore.....	75
Gráfico 17: Monto de crédito más reciente recibido .....	76
Gráfico 18: Plazo solicitado por para cancelar el Microcrédito. ....	77

Gráfico 19: Destino del Crédito.....	78
Gráfico 20: Socios que están de acuerdo con los trámites y documentos solicitados al momento de realizar un crédito. ....	79
Gráfico 21: Tiempo que desearían los socios que este en movimiento la cuenta para acceder a un crédito. ....	80
Gráfico 22: Socios que desean una aprobación inmediata .....	81
Gráfico 23: Tasas de interés accesibles a su economía .....	82
Gráfico 24: Socios que están de acuerdo con las políticas de cobranza de las Cooperativas ..	83
Gráfico 25: Políticas de cobranza que no están de acuerdo los socios.....	84
Gráfico 26: Incentivo al socio por el pronto pago del crédito. ....	85
Gráfico 27: Recargo por falta de pago.....	86
Gráfico 28: Socios notificados por incumplimiento de pago .....	87
Gráfico 29: Causas del retraso en el pago de cuotas .....	88
Gráfico 30: Factores que impiden a los socios solicitar un crédito .....	89
Gráfico 31: El microcrédito mejora su condición de vida.....	90
Gráfico 32: Preferencia de periodo de pago .....	91
Gráfico 33: Organigrama Propuesto.....	98
Gráfico 34: Flujo grama de Crédito.....	111
Gráfico 35: Flujo grama Cobranzas.....	112
Gráfico 36: Segmentación de la Cartera de Crédito .....	113
Gráfico 37: Crédito Productivo .....	114
Gráfico 38: Crédito Comercial ordinario.....	114
Gráfico 39: Crédito comercial prioritario .....	114
Gráfico 40: Crédito de consumo Ordinario .....	115
Gráfico 41: Crédito Educativo.....	115
Gráfico 42: Crédito de Vivienda de interés Público.....	115
Gráfico 43: Crédito Inmobiliario.....	116
Gráfico 44: Microcrédito .....	116
Gráfico 45: Crédito de inversión Pública .....	117

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Hoja de vida de los investigadores - Estudiante .....	127
Anexo 2: Hoja de vida de los investigadores - Tutora .....	129
Anexo 3: Encuesta dirigida a los colaboradores de las Cooperativas del Cantón La Maná...	133
Anexo 4: Encuesta dirigida a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná.....	135
Anexo 5: Entrevista dirigida a los gerentes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. ....	139
Anexo 6: Oficio .....	141
Anexo 7: Evidencias Recoleccion de Datos .....	142

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### **Título del Proyecto:**

“Rentabilidad de las operaciones de microcrédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito y su impacto socio-económico en el cantón La Maná Periodo 2017 - 2018”.

**Fecha de inicio:** 10 de Octubre del 2018

**Fecha de finalización:** Agosto del 2019

**Lugar de ejecución:** Cantón La Maná – Provincia Cotopaxi

**Facultad Académica que auspicia:** Facultad de Ciencias Administrativas

**Carrera que auspicia:** Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

**Equipo de Trabajo:** Ing. Brenda Elizabeth Oña Sinchiguano MSc.

Srta. Milena Guadalupe Reina Rivera.

**Área de Conocimiento:** 04 Administración, Negocios y Legislación

041 Negocios y Administración

0412 Finanzas, banca y seguros

### **Línea de investigación:**

#### 8. ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA PARA EL DESARROLLO HUMANO Y SOCIAL

Esta línea está orientada a generar investigaciones que aborden temas relacionados con la mejora de los procesos administrativos e indaguen en nuevos modelos económicos que repercutan en la consolidación del estado democrático, un sistema económico solidario y sostenible que fortalezca la ciudadanía contribuyendo a impulsar la transformación de la matriz productiva.

**Sub líneas de investigación de la Carrera:** Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social.

## **2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO**

La presente investigación titulada, “Rentabilidad de las operaciones de microcrédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito y su impacto socio-económico en el cantón La Maná Periodo 2017 - 2018” evalúa el impacto socio-económico de los microcréditos otorgados por parte de las cooperativas de ahorro crédito en el cantón La Maná.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son sociedades que forman parte del sistema Financiero Ecuatoriano y cuyo objeto social es el de servir las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito.

Surge la necesidad de plantear la propuesta de un Manual de rentabilidad en base a políticas de crédito y cobranzas para mejorar la rentabilidad de la cartera de los microcréditos de las Cooperativas de ahorro y crédito guiado hacia la satisfacción de las necesidades de la población, es ahí donde surge la problemática:

¿Cómo incide la rentabilidad de las operaciones de microcrédito de las Cooperativas de Ahorro y Créditos en el Desarrollo socio-económico del cantón La Maná? Con esto se plantea el objetivo principal, el cual es Determinar la incidencia que tiene la rentabilidad en las operaciones de microcrédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, para la elaboración de una propuesta destinada al fortalecimiento de su impacto socio-económico en el cantón La Maná Periodo 2017 - 2018.

Con fundamento en la investigación se realiza la propuesta denominada UN MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA CARTERA DE LOS MICROCRÉDITOS DE LA COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO, fundamentado en los principios operacionales que rigen el cooperativismo, la propuesta que se estructura responde a un fin y propósito del Manual de rentabilidad en base a políticas de crédito y cobranzas. Los temas que se incluyen son de gran importancia para, directivos, assembleístas, personal de gerencia, incluso para socios interesados en entender mejor la gestión crédito.

Los métodos y técnicas utilizados en la presente investigación se aplicaron en base a la necesidad de información a obtener, así como la entrevista formal, cuestionarios elaborados para la encuesta y la observación de campo.

Se utilizó el método inductivo que permitió partir del análisis de un caso particular y observar la realidad existente, el método hipotético-deductivo para plantear un problema mediante un proceso de inducción, el método cualitativo para cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, el método analítico para explicar las causas de los hechos o fenómenos que constituyen el todo.

Los beneficiarios directos en el presente proyecto constituyen las 14 Cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná y cada una de las personas que la conforman, la sociedad quienes con la presencia y desarrollo de las cooperativas de ahorro y crédito constituyen entes generadores de desarrollo económico (42.216 habitantes según el censo INEC 2010), 1200 estudiantes y 60 docentes investigadores, y la Universidad Técnica de Cotopaxi con la generación de conocimiento.

**Palabras Clave:**

Rentabilidad; Microcréditos, Cooperativas, Ahorro y Crédito.

### 3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La presente investigación; “Rentabilidad de las operaciones de microcrédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito y su impacto socio-económico en el cantón La Maná Periodo 2017 – 2018, se justifica con el fin de conocer cuál es la Rentabilidad de las operaciones de microcrédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito y su impacto socio-económico en el cantón La Maná Periodo 2017 – 2018 y con esto proponer alternativas de solución que conlleven al perfeccionamiento de la rentabilidad de la cartera de los microcréditos de la Cooperativas de Ahorro y Crédito

A demás es importante conocer la satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad del servicio brindado, establecer cuáles son los microcréditos que se demandan mayoritariamente, y en qué grado contribuyen a elevar los índices de ahorro en la población que es parte de estas cooperativas.

Con la presente investigación se pretende profundizar en el tema de las cooperativas de ahorro y crédito tratando de rescatar los principios cooperativos que rigen al sistema, el mismo que no ha reflejado resultados socio-económicos favorables para el Cantón la Maná socios quienes son los que mantienen fortalecido al sistema actual con aportaciones, ahorros y pagando altos intereses por los préstamos otorgados pero sin recibir un verdadero servicio de calidad.

Las cooperativas de ahorro y crédito a través de los tiempos han sido un pilar fundamental para el desarrollo económico de los pueblos y de sus socios, de tal manera que los principios del cooperativismo se rigen en la búsqueda del buen vivir y el bien común, es así que desde su auge existió la necesidad de crear leyes y reglamentos para el ejercicio estas actividades, de estos antecedentes nace la importancia de evaluar los productos y servicios que otorgan las cooperativas en relación con el crecimiento socio-económico de los usuarios.

La preferencia de ahorro de la población en cooperativas de ahorro y crédito está relacionada con factores sociales, geográficos y coyunturales como la migración y la confianza, además de aspectos financieros como la situación de solidez de las entidades, las tasas de interés, los segmentos de atención y los tipos de línea de negocio.

## 4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

### 4.1. Beneficiarios Directos

Los beneficiarios directos en el presente proyecto constituyen las 14 Cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná y cada una de las personas que la conforman.

**Cuadro 1:** Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón la Maná

<b>Parroquias del Cantón La Maná</b>	<b>Numero de Cooperativas</b>
La Maná	13
Pucayacu	1
<b>Total</b>	<b>14</b>

**Fuente:** Base de Datos SRI

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

### 4.2. Beneficiarios Indirectos

- La sociedad quienes con la presencia y desarrollo de las cooperativas de ahorro y crédito constituyen entes generadores de desarrollo económico. (42.216 habitantes según el censo INEC 2010)
- Estudiantes (1200) y docentes investigadores (60)
- Universidad Técnica de Cotopaxi con la generación de conocimiento

## 5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El cantón La Maná se encuentra ubicado en la Provincia de Cotopaxi con aproximadamente 42,216 habitantes que representan el 9.75% de la población y el 8.8% de la población económicamente activa de esta provincia, este cantón se ha convertido en el centro de intercambio comercial de la región costa y sierra; siendo la agricultura, el comercio y la ganadería las actividades principales de este cantón. El sector agrícola se centra en la producción de tabaco, banano, cacao, caña de azúcar y palma africana; así como también el sector ganadero en la crianza de ganado vacuno y ovino, factor muy importante que ha llamado la atención de varias cooperativas para radicarse en esta ciudad acentuando sus agencias o sucursales para realizar sus operaciones brindando diversos servicios que contribuyan al desarrollo de los habitantes y fortalecimiento económico de sus cooperativas, de estos servicios el que más se ha difundido es el crédito, direccionado hacía varias actividades productivas entre ellos el microcrédito, de consumo y vivienda impulsados de manera descontrolada sin tener indicadores que permitan realizar un verdadero seguimiento de estas prácticas crediticias.

El sistema cooperativo surge como consecuencia de la búsqueda de mejores condiciones de vida de los diversos sectores sociales, promoviendo el desarrollo de las actividades productivas de las personas que buscan satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas sociales y culturales, las cooperativas de ahorro y crédito deben regirse en base a los principios del cooperativismo los mismos que en la práctica son muchas veces desconocidos, vulnerados y poco aplicados por las cooperativas.

Se asume como punto de partida, que las cooperativas de ahorro y crédito en su proceso de adaptación a las reglas que impone el mercado y el capital, están sufriendo serias mutaciones en el plano organizativo e ideológico que habilitan a pensar en que si no se toman medidas correctivas de largo plazo, las cooperativas serán otra forma escasamente diferenciada de organizar la Renta del capital, antes que un modelo opcional de producción y organización de la sociedad en base a valores de crecimiento socio-económico.

Hoy en día el sistema cooperativista es tan diverso y amplio que ha sido necesario definirlo como el sistema de economía popular y solidaria, también promulgado por nuestra constitución en su artículo 283, y regido por la ley de Economía Popular y Solidaria y del sector financiero Popular y Solidario vigente desde finales del año 2012 en nuestro país.

Las cooperativas de ahorro y crédito con el afán de mantenerse en el mercado buscan abrir paso a nuevos e innovadores servicios entre los más comunes el crédito que representan su fuente de mayor ingreso para ser sostenibles, el problema radica en establecer en qué medida inciden en el desarrollo económico social y cultural de sus socios, puesto que el cooperativismo contempla varios principios entre ellos, la búsqueda del buen vivir y del bien común, la Adhesión voluntaria y abierta, Control democrático, Educación para los miembros y el público.

En los últimos años, se han multiplicado a nivel local experiencias comunitarias que han rescatado y revalorizado dichas prácticas ancestrales de ayuda mutua, con la finalidad de propiciar la recuperación de la autoestima, la dignidad y la autonomía de los pueblos marginados, así como su participación activa en la economía y en la sociedad. En efecto, en nuestro cantón se han radicado muchas cooperativas de ahorro y crédito ofreciendo diversidad de servicios en búsqueda de alternativas factibles de sobrevivencia y de lucha contra la degradación social y económica, con el fin de dar asistencia a los sectores económicos y sociales más vulnerables de la comunidad.

El Manual de rentabilidad en base a políticas de crédito y cobranzas para mejorar la rentabilidad de la cartera de los microcréditos constituye una herramienta importante para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná; puesto que hoy en día las empresas privadas deben invertir en ellos proporcionando continuamente oportunidades para mejorar sus conocimientos y habilidades; lo cual faculta mejorar el desarrollo de las actividades económicas de las empresas y consecuentemente alcanzar los objetivos planteados.

Con la instrucción de la propuesta se espera aumentar la rentabilidad al mejorar sus estrategias de administración de cartera, líneas de crédito, renovaciones, ventas cruzadas, reestructuras y recuperación. De la misma manera los clientes conocerán las ventajas de los productos financieros ofertados y proyectos de negocios en los cuales pueden invertir y así mejorar su condición de vida.

El diseño de la propuesta para optimizar la rentabilidad de la cartera de los microcréditos en las Cooperativas se basará en los propósitos de las Cooperativas en General; mediante ello se determinará las prioridades que fomenten la mejora de las Cooperativas.

## **6. OBJETIVOS:**

### **6.1. General**

- Determinar la incidencia que tiene la rentabilidad en las operaciones de microcrédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, para la elaboración de una propuesta destinada al fortalecimiento de su impacto socio-económico en el cantón La Maná Periodo 2017 - 2018.

### **6.2. Específicos**

- Efectuar un diagnóstico situacional sobre los microcréditos que ofrecen las cooperativas de ahorro y crédito del Cantón la Maná, para la determinación de las actividades económicas que se lo destina.
- Establecer el impacto del micro crédito para la identificación de su incidencia en el desarrollo socio-económico del sector.
- Elaborar un Manual de rentabilidad en base a políticas de crédito y cobranzas para mejorar la rentabilidad en la cartera de los microcréditos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

## 7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

**Cuadro 2:** Actividades y sistema de tareas en relación a los objetivos planteados.

<b>Objetivos</b>	<b>Actividad (tareas)</b>	<b>Resultado de la actividad</b>	<b>Descripción de la actividad</b>
Efectuar un diagnóstico situacional sobre los microcréditos que ofrecen las cooperativas de ahorro y crédito del Cantón la Maná, para la determinación de las actividades económicas que se lo destina.	*Aplicación de Encuestas a empleados, clientes *Entrevistas a gerentes de las distintas cooperativas de ahorro y crédito del cantón la Maná. *Visita de campo a todas las cooperativas del cantón.	Impacto del microcrédito y el ahorro	*Encuestas *Entrevistas
Establecer el impacto del micro crédito para la identificación de su incidencia en el desarrollo socio-económico del sector.	*Identificar la incidencia de los microcréditos con la calidad de vida del sector. *Investigar sobre los microcréditos otorgados en el cantón por las cooperativas de ahorro y crédito	Totales 2017 y 2018 de los microcréditos otorgados en el Cantón por las Cooperativas de ahorro y crédito.	*Entrevistas *Encuesta *Análisis de Resultados
Elaborar un Manual de rentabilidad en base a políticas de crédito y cobranzas para mejorar la rentabilidad en la cartera de los microcréditos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.	*Diseñar la estructura de un Manual de rentabilidad en base a políticas de crédito y cobranzas para mejorar la rentabilidad de la cartera de microcrédito. *Elaborar la propuesta del Manual de rentabilidad en base a políticas de crédito y cobranzas para mejorar la rentabilidad de la cartera de los microcréditos.	Establecer estrategias para mejorar la gestión en la recuperación de la cartera de crédito y la optimización de su rentabilidad.	*Manual de rentabilidad en base a políticas de crédito y cobranzas

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

## **8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA**

### **8.1. Antecedentes investigativos**

Con el propósito de sentar las bases teóricas sobre la elaboración de la presente propuesta de la Rentabilidad de las operaciones de microcrédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito y su impacto socio-económico en el cantón La Maná Periodo 2017 – 2018.

#### **Proyecto 1: “El papel y las problemáticas del microcrédito”**

##### **Resumen:**

La expansión del microcrédito ha sido relevante a partir de los años ochenta del siglo pasado. Si al principio el fenómeno del microcrédito representaba una realidad con un radio de acción limitado solo a países subdesarrollados, en los últimos años se ha evidenciado un crecimiento paralelo en algunos países industrializados.

El problema del crédito atañe también a los sistemas financieros occidentales, ya que áreas de subdesarrollo se encuentran inclusive en los países occidentales, desde las zonas rurales. Hasta los suburbios de las grandes metrópolis donde la pobreza está fuertemente presente.

El microcrédito se ha vuelto un término ampliamente difundido, antes en el sector de la cooperación internacional y del desarrollo y luego también en los países desarrollados, como herramienta anti-usura y como soporte al nacimiento y desarrollo de una nueva Micro empresarialidad. Se trata de una particular forma de crédito, caracterizada por pequeños montos, sin vínculos de garantía. Estas características han permitido que el microcrédito se difundiera entre los pobres de los países subdesarrollados y contribuyera al crecimiento de microempresas en los países desarrollados.

Sin embargo, éstas han mantenido lo que es el paradigma típico del “microcrédito”: una fuerte relación de confianza entre prestamista y prestatario.

La especificidad típica del microcrédito consiste justamente, en además de la exigüidad de los préstamos concedidos, en la relación de confianza entre acreedor y deudor, que elimina la necesidad de garantías.

En el microcrédito, la garantía real requerida por el crédito formal se sustituye con la constitución de fondos de emergencia o fondos de garantía interna, por medio del pago de cuotas adicionales por parte de los participantes en el programa, o por la constitución de un mecanismo de mutua responsabilidad entre los prestatarios (AMÉRICO Ochoa, 2005, p.75).

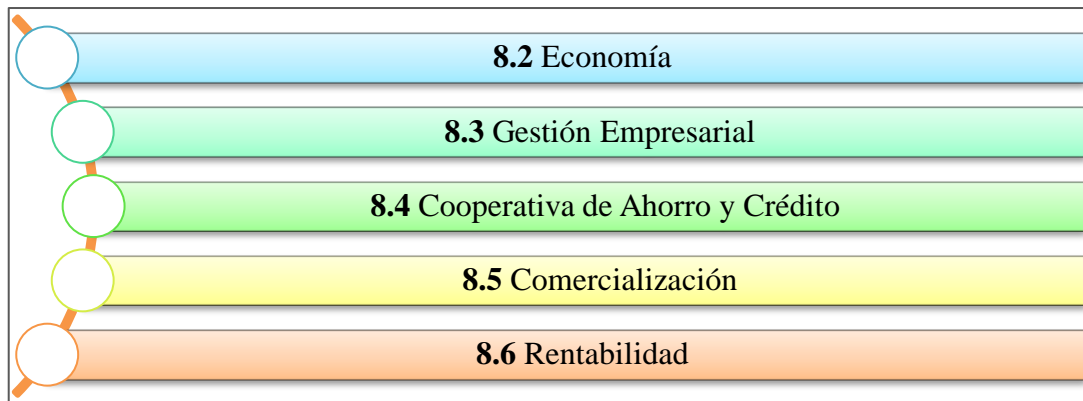
## **Proyecto 2: “Proyecto de microcrédito en América Latina”**

### **Resumen:**

La globalización ha significado un enorme crecimiento en los flujos comerciales de los países, un aumento considerable de la inversión y, en general, del crecimiento económico, aunque no de la equidad. La liberalización comercial trae consigo un incremento en la circulación de bienes, factores, servicios y personas.

La libre circulación de capitales ha determinado la aparición de múltiples formas y modalidades de productos y servicios financieros, teniendo como soporte el gran desarrollo de las tecnologías de información y comunicación. Este proceso, en el marco de una vasta competencia, ha llevado a la banca comercial a renovarse y a ofertar nuevas oportunidades crediticias a sus clientes tradicionales, al desarrollo de los mercados de capitales con una variedad de opciones de financiamiento en continuo crecimiento, así como el desarrollo de otras modalidades de financiamiento creativas y útiles para los usuarios, como son los fondos de garantía y de capital riesgo, entre otros.

La ampliación de las micro y pequeñas empresas en el desarrollo económico y social es un tema de reciente atención en América Latina por parte de los investigadores sociales, gobiernos y organismos internacionales. En la medida en que se profundiza y se amplía el fenómeno de la globalización y de la liberalización comercial mayores son los desafíos para los micro y pequeños empresarios de países pobres como muchos de América Latina que no disponen de recursos tecnológicos, financieros ni acceso al mercado, con un pobre nivel de capacitación y asociación y un marco legal que no reconoce ni ofrece incentivos para la formalización de ese tipo de negocios (CAMINO David; LARA Juan, 2004, p.80).

**Cuadro 3:** Categorías Fundamentales

Elaborado por: Milena Guadalupe Reina Rivera

## 8.2. Economía

La economía es el estudio de cómo las sociedades utilizan recursos escasos para producir bienes valiosos y distribuirlos entre diferentes personas. Tras esta definición se esconden dos ideas clave de la economía: los bienes son escasos y la sociedad debe utilizar sus recursos con eficiencia. De hecho, la economía es una disciplina importante debido a la escasez y al deseo de ser eficientes. Pensemos en un mundo sin escasez. ¿Cuáles serían las consecuencias de poder producir cantidades infinitas de todos los bienes o de satisfacer en su totalidad los deseos humanos? La gente no se ocuparía por extender sus ingresos limitados porque tendrían que preocuparse por los costes laborales o por la atención de la salud; los gobiernos no necesitarían preocuparse por los impuestos, el gasto o la contaminación porque nadie se preocuparía por ello. (SAMUELSON, 2016).

### 8.2.1. Escases y Eficiencia

No hay sociedad que haya llegado a tal utopía de posibilidades ilimitadas. Nuestro mundo es uno de escasez, lleno de bienes económicos. Una situación de escasez es aquella en la que los bienes son limitados en relación con los deseos. Un observador objetivo es que, incluso después de dos siglos de rápido crecimiento económico, la producción de los Estados Unidos no es suficientemente alta para cubrir los deseos de todos sus habitantes. Ante los deseos ilimitados, es importante que la economía haga el mejor uso de sus recursos limitados. Este enfoque nos lleva al concepto fundamental de la eficiencia. Por eficiencia se entiende el uso más eficaz de los recursos de una sociedad para satisfacer las necesidades y deseos de las personas. Comparativamente, consideremos una economía en la que existan monopolios sin control, o niveles de contaminación elevados o corrupción del Estado. Tal economía generaría

menos de lo que sería posible en ausencia de estos factores, o produciría un conjunto distorsionado de bienes que dejaría a los consumidores peor de lo que estarían en otra situación. La teoría económica afirma que una economía produce con eficiencia cuando no se puede mejorar el bienestar económico sin perjudicar a otra. (SAMUELSON, 2016).

### **8.2.2. Los Interrogantes Básicos de un Sistema Económico**

Las tres preguntas básicas de todos los sistemas económicos son: ¿qué se produce?, ¿cómo se produce?, y ¿para quién se produce?

El sistema económico de una sociedad es el conjunto de relaciones y procedimientos institucionalizados con el que trata de resolver el problema económico, es el mecanismo con el que una sociedad se organiza para dar respuestas a esas tres preguntas, es su sistema económico, es el trato con que cada empresa marca la diferencia para mejorar la competencia y está formado por las organizaciones y métodos utilizados para determinar qué bienes y producto se producen, cómo se produce y para quién se produce. (TUCKER, 2016).

#### **8.2.2.1. Las Posibilidades Tecnológicas de la Sociedad**

Toda economía tiene una cantidad limitada de recursos por lo tanto debe decidir cómo asignarlos eficientemente.

- Recurso: Insumo o factor utilizado en las cosas que deseamos.
- Recurso natural; (Tierra) Dones de la naturaleza que se pueden utilizar en los procesos productivos (Aire Agua).
- Recurso Humano; (L) (Trabajo) Mano de obra y tiempo dedicados por parte de estos a la producción. Recurso Capital; (K) Bienes duraderos que produce una economía para producir otros bienes. Los recursos escasos pueden ser combinados para producir bienes económicos. (PIZARRO, 2016).

#### **8.2.2.2. Economía Descriptiva.**

La economía descriptiva expone la acción económica a través de la observación, con el fin de señalar el comportamiento de los diferentes agentes de determinado sistema económico, y estudia el desarrollo concreto de los procesos económicos contemporáneos. A través de la economía descriptiva, la realidad se somete a un riguroso tratamiento científico para que

puedan ser analizadas las relaciones básicas que se establece entre los diversos aspectos de la actividad económica.

Cuando los procesos concretos son registrados cuantitativamente, se trata de la estadística económica; si son estudiados desde el punto de vista de su repartición, se trata de la geografía económica; y si son analizados desde el punto de vista de la historia, se habla entonces de historia económica. Los planteamientos hechos por la Economía descriptiva tienen como finalidad sustentar los avances logrados por la teoría económica. (AVILA, 2013).

#### **8.2.2.3. Teoría Económica.**

Es el conjunto de principios o enunciados generales integrados en un cuerpo doctrinario sistematizado que pretende explicar la realidad económica. La teoría económica es la parte central de la economía; le corresponde formular principios, teorías, leyes o modelo con base en las descripciones y observaciones en la economía descriptiva. (AVILA, 2013).

#### **8.2.2.4. Política Económica.**

Las teorías económicas son el fundamento de la política económica: un curso de acción basado en los principios pretende resolver problemas específicos o alcanzar los objetivos económicos de un país. La política económica normalmente se aplica a los problemas después de que se presentan. Sin embargo, si el análisis económico puede predecir algún evento indeseable, como el desempleo, la inflación o aumento de la pobreza, entonces es posible evitar o atenuar esos eventos a través de la política económica. (CAMPBELL, 2017).

#### **8.2.3. Macroeconomía.**

La macroeconomía estudia a la economía como un todo o subdivisiones o agregados básicos: los sectores gobierno, familia y empresa. Un agregado es un conjunto de normas económicas específicas que se tratan como si fueran una unidad. Por consiguiente, debemos reunir a todos los millones de consumidores y tratarlos como si fueran una enorme unidad denominada “consumidores”. Al considerar los agregados, la macroeconomía trata de obtener una visión o síntesis general de la estructura de la economía y de las relaciones entre sus principales agregados. La macroeconomía habla de indicadores, tales como el producto total, el empleo total, los gastos agregados y el nivel que genera de precios cuando analiza los diversos problemas económicos. No presta atención, o les presta poca, a las unidades específicas que

conforman esos agregados. La macroeconomía estudia el bosque no los árboles. (CAMPBELL, 2017).

### **8.3. Gestión Empresarial**

La gestión empresarial es la que se encarga de persuadir y motivar constantemente a todas las fuentes del capital empresarial, con el objetivo de lograr que las mismas apoyen todos los proyectos que la empresa planea emprender. Es la acción y efecto de administrar, a través de la definición y logro de sus propósitos, mediante el adecuado uso de todos los recursos de que dispone la empresa. (ZULUAGA, 2017).

#### **8.3.1. Gestión y Administración**

La administración y gestión son dos herramientas de organización que van juntas de la mano, y resultan ser un elemento fundamental en toda empresa sin importar la magnitud de la misma. Estos planes de organización que se suelen llevar a cabo mediante la administración y gestión de una empresa utilizan todos los recursos que forman parte de dicha entidad. Es importante tener en cuenta que la mayoría de las entidades empresariales, especialmente cuando se trata de grandes empresas, poseen subdivisiones denominadas “departamentos”, y cada una de ellas se dedica a desarrollar un recurso asignado mediante la administración y gestión. (ESTUPIÑAN, 2016).

##### **8.3.1.1. Gestión Económica**

La gestión de procesos, coordinados e interdependientes, encaminados a planificar, organizar, controlar y evaluar los recursos económicos un conjunto de procesos, coordinados e interdependientes, encaminados a planificar, organizar, controlar y evaluar los recursos económico-financieros disponibles en la organización, de cara a garantizar de la mejor manera posible la consecución de unos objetivos sociales fijados previamente y coherentes con su misión. (TUCKER, 2016).

##### **8.3.1.2. Gestión Financiera**

La gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera

integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros. Es decir, la función financiera integra:

- La determinación de las necesidades de recursos financieros
  - La consecución de financiación según su forma más beneficiosa
  - La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería
  - El análisis financiero
  - El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones.
- (NUNES, 2018).

### **8.3.1.3. Gestión de Recursos Humanos**

A partir de la conceptualización de la organización, los aspectos relacionados con el personal, desempeñan un papel central. Una de las misiones básica y fundamental de la organización consiste en conseguir un uso efectivo y una adaptación adecuada de los recursos humanos y clima laboral satisfactorio.

Para que ésta se pueda conseguir tendremos que definir los programas básicos de Recursos Humanos, que han de contemplar las relaciones del individuo y la organización en su totalidad, éstos pueden agrupar los siguientes aspectos:

- Planificación de personal: Definir las necesidades de recursos humanos que la empresa tiene o intentar predecir las necesidades que pueda tener en el futuro.
- Selección y reclutamiento para incorporar nuevos miembros a la organización, de acuerdo a las necesidades planteadas.
- Formación y desarrollo de personal con el fin de preparar a las personas para desarrollar adecuadamente sus tareas y para asumir nuevas tareas y funciones.
- Evaluación de la ejecución de los miembros de la organización en relación con sus tareas y responsabilidades.
- Compensación. Estudio de los sistemas de retribuciones y de otros elementos motivadores que permitan mantener a las personas en la organización y le impliquen adecuadamente en la consecución de los objetivos de la misma.
- Liderazgo. Desarrollo de los estilos de dirección y supervisión más adecuados para la consecución de los fines de la organización y la satisfacción de sus miembros.

- Consideración de los aspectos organizacionales que determinan o influyen en la conducta y en el rendimiento de las personas como las normas, las reglas, la estructura, etc.
- Consideración de los aspectos del Entorno que influyen o determinan los comportamientos y el rendimiento del personal de la organización, como los sindicatos, el mercado de trabajo, las disposiciones legales, etc. (FERNANDEZ, 2016).

### **8.3.2. La Gestión del Conflicto**

Actividad orientada a prevenir o contener la escalada de un conflicto o a reducir su naturaleza destructiva, con el fin último de alcanzar una situación en la que sea posible llegar a un acuerdo o incluso a la resolución del propio conflicto.

Dentro de la teoría sobre resolución de conflictos, el concepto de gestión de conflictos (conflict management) ha adquirido con el tiempo una entidad y significado específicos. A diferencia de la resolución, la gestión no trata de abordar las raíces profundas de los conflictos complejos y prolongados, ni promover cambios en las condiciones estructurales que los propician, sino simplemente aminorar el conflicto y reorientarlo hacia un escenario en el que pueda entrar en vías de solución. La gestión es aplicable y puede resultar exitosa en aquellas situaciones en las que las partes enfrentadas comparten al menos una serie de valores o de necesidades fundamentales. (PEREZ, 2016).

### **8.3.3. Responsabilidades Sociales de la Empresa**

La responsabilidad en lo social y en lo cultural. La falta de ética y moral, es sin lugar a duda, el principal elemento del problema, y como ya lo afirmaba, la búsqueda de las utilidades y el afán de generar resultados a toda costa sin medir consecuencias, no permite que la empresa (los empresarios y directivos), presten la atención que merece el tema de la responsabilidad social.

La inmoralidad ciudadana, la falta de civismo, el bajo escrúpulo de las personas, la falta de lealtad, la marrullería, la trampa, la poca seriedad, el bajo sentido de pertenencia, la mediocridad misma, las inadecuadas relaciones humanas, así como esos aspectos, son muchos los asuntos de comportamiento que afectan el desarrollo empresarial y por ende su eficiencia, y podré demostrar que la empresa tiene una alta responsabilidad en ellos. (ZULUAGA, 2017).

#### **8.3.4. Actividad Empresarial**

Es sinónimo del concepto explotación económica que se maneja habitualmente en el derecho tributario a la hora de gravar las actividades económicas relacionadas con el intercambio de bienes o la prestación de un servicio dentro de un mercado. A la actividad mercantil o empresarial la hemos definido como la utilización de una organización estable de capital y trabajo, para el ejercicio habitual y profesional de una actividad económica planificada con la finalidad de intermediar en el mercado de bienes o servicios. (MENENDEZ, 2017).

#### **8.3.5. Gestión Medioambiental**

Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA) es aquella parte del sistema general de gestión que comprende la estructura organizativa, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para determinar y llevar a cabo la política medioambiental.

Un sistema de gestión medioambiental permite a una organización alcanzar y mantener un funcionamiento de acuerdo con las metas que se ha establecido, y dar una respuesta eficaz a los cambios de las presiones reglamentarias, sociales, financieras y competitivas, así como a los riesgos medioambientales. Así, el sistema de gestión medioambiental aporta la base para encauzar, medir y evaluar el funcionamiento de la empresa, con el fin de asegurar que sus operaciones se llevan a cabo de una manera consecuente con la reglamentación aplicable y con la política medioambiental que la empresa ha definido. (JANDER, 2014).

#### **8.3.6. Organización de Trabajo**

Organización del trabajo: organizar es básicamente diseñar una estructura organizativa, un esquema de funcionamiento de la organización. Debe llevarnos al interior de las unidades para decirnos qué es lo que se hace allí dentro; nos referimos a una parte de la organización, vamos a ver cómo esa unidad se estructura, no se debe identificar por lo tanto con el concepto de estructura organizativa. El problema del concepto es que no está muy definido, cada uno se refiere a una cosa distinta, unos se refieren a las herramientas, otros cuando hablan de organización del trabajo se refieren a la calificación, otros a las tareas a realizar.

Definición: será el conjunto de principios o aspectos esenciales que determinan el reparto del trabajo a realizar por un grupo de personas que conjuntamente tienen asignadas unas

determinadas funciones que deben realizar en un lugar de trabajo. Este concepto es aplicable tanto a una unidad como a un grupo.

Dentro de un grupo hay que tomar decisiones y realizar tareas. Siempre y cuando se organiza el trabajo de un grupo, a unos se le asignan las labores de dirección y a otros las de ejecución; pero también podemos organizar el trabajo de forma tal que cualquiera pueda tomar una decisión.

Partimos del supuesto de que repartimos individualmente el trabajo, asignando a cada uno una parte; pero eso no siempre es así, es decir, también se puede repartir el trabajo por grupos (1, 2, 4 personas distintas). Por lo tanto cuando intentamos organizar el trabajo de un grupo de personas hay multitud de opciones. (ALVAREZ, 2018).

#### **8.3.7. Micro finanzas**

El termino micro finanzas se usa para hacer referencia a servicios financieros en pequeña escala en general, como servicios de crédito o de ahorro, este análisis se presenta cuando los gobierno, inversionista o alguna entidad financiera está financiando una cantidad creciente de micro finanzas. (HEGE, 2014).

#### **8.3.8. Microempresas.**

Por lo general, la empresa y la propiedad son de propiedad individual, los sistemas de fabricación son prácticamente artesanales, la maquinaria y el equipo son elementales y reducidos, los asuntos relacionados con la administración, producción, ventas y finanzas son elementales y reducidos y el director o propietario puede atenderlos personalmente. (MENENDEZ, 2017).

### **8.4. Cooperativa de Ahorro y Crédito**

Las cooperativas se caracterizan por la democratización de capitales, de ahorros y de crédito, por lo tanto no existe vinculación ni concentración de recursos en pocas manos, que es uno de los males que adolece el País y una práctica muy común en las entidades bancarias, que hoy se encuentran en un estado de shock. (SALAS, 2017).

### **8.4.1. Productos y Servicios**

#### **8.4.1.1. Productos de Captaciones.**

Son aquellas por la cuales la entidad bancaria capta del mercado, el dinero necesario para la atención de su actividad, se desarrollan fundamentalmente en la captación de los excedentes monetarios de otras familias y empresas (ahorros e inversiones) para su cesión posterior que precisan recursos monetarios par la cobertura de sus objetivos. (CACPECO, 2018).

**Ahorros a la Vista.-** Las cuentas corrientes o depósitos a la vista constituyen un contrato mercantil y de depósito irregular. La característica esencial de estos depósitos consiste en que el cliente puede exigir en cualquier momento las restitución de los fondos depositados mediante cheques. También se puede disponer de efectivo mediante tarjetas, personalmente en ventanilla, etc. Otro elemento diferenciador respecto a otros productos es que se permiten saldos deudores y es una cuenta de ahorros con la que el solicitante se convierte en socio de la Institución, el pago de interés se lo realiza de forma trimestral.

**Plazo Fijo.-** El plazo fijo es una alternativa de inversión, que permite obtener un rendimiento conocido desde el inicio de la operación. El inversor realiza el depósito de x cantidad de dinero durante un plazo previamente establecido, durante ese tiempo el banco o institución financiera utiliza el dinero libremente, pero se compromete a pagarle al inversor al momento de devolverle el depósito una tasa de interés predeterminada.

**Ahorro Inversión Jubilación.-** Permite crear un respaldo para su Retiro Laboral o Cesantía, tiene mejor rentabilidad que las administradoras de fondos, (AFP), tiene control mensual de sus saldos, es renovable, pre-cancelable, permite realizar depósitos adicionales, el socio fija la cuota mensual a su elección, no paga Impuesto a la Renta.

**Ahorro Inversión Multiuso.-** Permite al socio tener un respaldo económico para diversos propósitos así: Viajes, fiestas, regalos, muebles electrodomésticos, gastos médicos, tienen mejor rentabilidad que las administradoras de fondos, (AFP), control mensual de sus saldos, es renovable, pre-cancelable, puede realizar depósitos adicionales cuando desee, no paga impuestos.

**Ahorro Inversión Educación.-** Son depósitos o imposiciones regulares sistemáticas durante un plazo convenido al final del cual el usuario podrá disponer de los fondos ahorrados más el

interés capitalizado para solventar gastos de educación de hijos o beneficiarios ya que en nuestros días tiene mucho sentido pensar en la educación como una inversión o fuente de oportunidades, pues estar preparados para los retos laborales de la actualidad y del futuro nos asegurará la estabilidad de las finanzas personales.

#### **8.4.1.2. Productos de Colocaciones**

Los productos de colocación de las entidades financieras provienen de la captación de pasivos, es de gran importancia puesto que supone las actividades que realiza la institución para allegarse dinero, esencialmente del público en general, estos pueden ser tarjetas de crédito, créditos personales, sobregiros, crédito de nómina, hipotecarios, entre otros. (SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS, 2017).

**Crédito Comercial.-** Los créditos comerciales son aquellos que sirven para satisfacer necesidades de efectivo de empresas de cualquier tamaño. Estos sirven para capital de Trabajo, adquisición de bienes, pago de servicios orientados a la operación de la misma o para refinanciar pasivos con otras instituciones o proveedores de corto plazo y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo.

**Crédito de Consumo.-** Es un préstamo a corto o mediano plazo que se otorga para obtener dinero de libre disposición. Normalmente es utilizado para financiar la compra de bienes de consumo o el pago de servicios, etc. Su pago se efectúa en cuotas normalmente iguales y sucesivas.

**Crédito Consumo Emergente.-** Crédito destinado a satisfacer necesidades de consumo de los solicitantes, se encuentra atado a un convenio de pago de remuneraciones con las empresas públicas o privadas.

**Crédito BACK TO BACK.-** Crédito que se concede a los socios que mantienen depósitos a plazo fijo cuyo destino sean gastos de consumo en general que no sea destinado a actividades productivas.

**Microcrédito.-** Es todo préstamo concedido a un prestatario, sea una persona natural y jurídica o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generado por dichas actividades,

adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero, que actúa como prestamista.

**Crédito Microempresa.-** Crédito destinado a financiar necesidades de capital de trabajo o activos fijos de microempresarios a pequeña escala.

**Crédito Creer.-** Es una línea de crédito social dirigida a MIPYMES (micro y pequeñas empresas), quienes además de financiar productos relacionados con servicios públicos, podrán capacitarse en diferentes aspectos para mejorar la productividad de sus negocios.

**Crédito Micro Grupal Mujer (CREER).-** Es un Crédito concedido a grupos de mujeres de las zonas rurales y urbanas marginales cuyo destino sea el capital de trabajo para actividades a pequeña escala.

**Crédito inmediato.-** El Crédito Inmediato es un préstamo rápido que se realiza directamente en los Comercios, para fraccionar el importe de compras de bienes de consumo en varios meses.

**Crédito de vivienda CFN.-** Es un crédito destinado para la compra, construcción, y terminados o ampliación de vivienda nueva, compra de vivienda usada, y compra de hasta segunda vivienda, se utiliza en este producto los fondos de la Corporación Financiera Nacional.

**Cartas de garantía.-** La carta de crédito de garantía es un mecanismo por el cual un banco comercial emite una carta de crédito, o sea un crédito documentario a favor de un beneficiario y el cual sirve para garantizar una obligación de un tercero a favor del beneficiario. La característica fundamental de la carta de crédito de garantía es que es una garantía bancaria pero en lugar de la garantía tradicional es en forma de un crédito documentario. Bajo una carta de crédito de garantía un banco comercial se obliga a pagar al beneficiario una suma de dinero en el momento de la presentación de los documentos descritos en la carta de crédito, generalmente son documentos donde se afirma que un tercero ha incumplido una obligación a favor del beneficiario.

### 8.4.1.3. Otros Servicios

Además de los productos de depósitos y créditos, las instituciones financieras ofrecen una gama de servicios de carácter general y especializado que generan comisiones, o que ofrecen gratuitamente bienestar a aquellos clientes que utilizan otros servicios que proporcionan beneficios a la institución. Entre dichos servicios se pueden mencionar los siguientes:

**Acreditación y Pago de Nóminas.-** El pago de nóminas representa la cantidad entera pagada a todo el excedente de los empleados al periodo de contabilización dado, es un instrumento que permite de una manera ordenada, realizar el pago de sueldos o salarios a los trabajadores, así como proporcionar información contable y estadística, tanto para la empresa como para el ente encargado de regular las relaciones laborales. (PIÑEL, 2017).

**Convenio de Crédito.-** Son aquellos créditos orientados a personas naturales que cuenten con ingresos de tipo dependiente como boletas de pago y que la empresa en la que trabajan se compromete, mediante convenio suscrito, a hacer efectivo los descuentos para girarlos a la caja.

**Transferencias Interbancarias.-** Es un sistema mediante el cual se transfiere fondos entre distintas cuentas bancarias sin necesidad de transportar físicamente el dinero, es decir permiten a un cliente de un banco o una entidad financiera transferir dinero desde su cuenta hacia otra cuenta propia o de terceros en otra entidad financiera a nivel nacional estas pueden realizarse a través de cajeros automáticos, home banking, o las sucursales de la entidad bancaria.

**Oficina Móvil.-** El concepto de oficina móvil permite realizar desde cualquier lugar o país muchas de las funciones que se desarrollan en la oficina. Es una manera de llevar los servicios a otros lugares, facilitando el acceso a los habitantes, es básicamente una estación de trabajo multimedia que se utiliza para traer información a cada lugar. La oficina móvil se compone de un portátil, una tarjeta de comunicaciones y un teléfono móvil. Gracias al creciente desarrollo de dispositivos móviles y tecnologías de redes inalámbricas, permite enviar y recibir datos y faxes y acceder a Internet sin la necesidad de estar en un lugar concreto.

**Seguro Desgravamen.-** Es un seguro sobre la vida del asegurado, que tiene por objeto el pago de la deuda que el asegurado mantenga frente a su acreedor (que puede ser cualquier

institución financiera), al momento de su fallecimiento. De esta manera, en caso de fallecimiento, la compañía de seguros pagará al acreedor del asegurado el monto de la deuda, hasta el límite de la suma asegurada, beneficiándose de esta manera a los herederos del asegurado, quienes se verán liberados de la deuda que de otro modo heredarían.

**Seguro Solidaridad.-** El principio de Solidaridad y fundamento del seguro, se mantiene como principio básico a través del tiempo impregnándose con el discurrir del mismo y su masiva expansión de un contenido económico-financiero, el seguro es una institución fundamentalmente económica, una forma perfeccionada de ahorro y se le suele denominar ahorro de segundo grado. Es un valor que se reintegra a los beneficiarios en cobertura de muerte o invalidez, según las condiciones económicamente pactadas entre la cuenta ahorrista y la institución.

**Cajeros Automáticos.-** Es una caja fuerte adaptada con un equipo de cómputo y partes mecánicas seguras para el manejo preciso del dinero, recibo de documentos de valor y despliegue de información. Se le tiene programado para que realice tareas financieras de utilidad para bancos e instituciones entre otros usuarios del servicio durante y fuera de oficina (24 horas del día).

**Agencias Compartidas.-** Es un sistema de servicio financiero creado por las cooperativas de ahorro y crédito para compartir los recursos instalaciones o capital para proporcionar a los socios ubicaciones y horas convenientes.

**Emisor.-** una cooperativa de ahorro y crédito a cuyos socios se les permite realizar transacciones en ubicaciones de Agencias Compartidas.

**Adquirente.-** una ubicación de agencia compartida que realiza una transacción para un socio de una cooperativa de ahorro y crédito participante.

**Giras/Remesas.-** Es un concepto que se utiliza para hacer referencia al acto de enviar algo, normalmente, al extranjero. En la mayoría de los casos, las remesas se hacen presentes en forma de capital o dinero que es enviado de un país a otro con diferentes objetivos. En otros casos, la remesa puede ser también otro tipo de envío de cualquier otro elemento aunque este no es el mayor de los casos.

**Bono de Desarrollo Humano.-** El Bono de Desarrollo Humano (BDH), antes Bono Solidario, consiste en un programa de transferencias monetarias a madres de niños y adolescentes considerados pobres. Es un beneficio mensual de USD 50 que está condicionado al cumplimiento de requisitos establecidos por el Viceministerio de Aseguramiento y Movilidad Social, y que lo reciben los representantes de los núcleos familiares (madres) que se encuentran bajo la línea de la pobreza establecida por el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social de acuerdo a los resultados obtenidos del Registro Social. (RIVERA, 2014).

**Cuenta Práctica.-** Consiste en un libretín de órdenes de retiro, el socio puede realizar retiros sin necesidad de la libreta de ahorros o puede girar a sus proveedores o terceras personas, esta orden no es un cheque y es pagadero en cualquiera de las oficinas de la Cooperativa a nivel nacional. (CACPECO, 2018).

#### **8.4.2. Retiro de Dinero en Efectivo**

La acción de recibir fondos por parte de los Bancos, tanto de personas naturales, como jurídica se conoce como depósitos. Estos pueden ser: A la vista (cuenta corriente), a plazo fijo (cuenta de Ahorro). Mediante una cuenta corriente, los depositantes colocan su dinero en el banco y para hacer el pago de sus obligaciones los retiran por medio de cheque que él mismo confecciona según su conveniencia. Este tipo de cuentas facilita las operaciones comerciales, como también el retiro del dinero. Y la cuenta de Ahorro, es otro de los servicios que presta un banco, quien acepta estos depósitos de dinero para guardarlos y protegerlos. El depositante tiene la facultad de retirarlos según su conveniencia y los clientes que lo poseen, ganan intereses sobre sus saldos bancarios.

De acuerdo a la Ley Bancaria, toda institución de este tipo debe mantener un cierto porcentaje de estos depósitos en sus reservas en efectivo. Para las cuentas corrientes debe ser el 20% del total, mientras que para las cuentas de ahorro debe ser del 10%.

Los Bancos deben mantener cierta cantidad de esos depósitos para responder a los posibles retiros de sus clientes (es importante desde el punto de vista de la confiabilidad de los clientes). Esta garantía que protege a los depositantes contra las actividades especulativas de los bancos se llama "encaje". (ROMERO, 2017).

### **8.4.3. Actualización de la Libreta de Ahorro**

Una libreta de ahorros es un documento en forma de cuadernillo expedido por una entidad de crédito (banco o caja de ahorros) en el que se anotan los movimientos de capital efectuados en la cuenta a la que está asociada. Los apuntes no se hacen a mano (antiguamente se realizaba de esa manera), sino que son efectuados por las impresoras propias de la entidad que la ha emitido o de un cajero automático.

En cada línea de detalle se suele anotar la fecha de la operación, el concepto, la cantidad cargada o abonada y el saldo de la cuenta una vez efectuada la operación. Algunas veces se pueden usar para sacar dinero de un cajero automático de la misma forma que con una tarjeta de débito. (CAICEDO, 2014).

### **8.4.4. Enviar Remesas de Dinero al Extranjero**

Un padre de familia que trabaja en el extranjero, hijos que estudian afuera, compras en el exterior. Cualquiera sea el caso, en una u otra dirección, los envíos de dinero de particulares son una operación común. Existen distintos modos de realizar este tipo de operaciones: online, telefónicamente o presencial. De esa condición, por lo general, dependen los plazos. El dinero puede estar disponible en el destino en forma instantánea, a los diez minutos o días más tarde.

Western Union es una de las multinacionales de mayor escala en este mercado. La compañía cuenta con 386.000 agentes por medio de los cuales opera en más de 200 países. En un plazo de 24 horas, en cambio, los precios para el traspaso internacional de dinero disminuyen. La comisión para los montos más altos se achica un 2%. Otro cargo, indica Western Union, se aplica cuando convierte el dinero a moneda extranjera. Esa tasa de cambio se repite en las otras empresas.

Money Gram también ofrece el servicio de transferencias de dinero al extranjero. Opera en una centena de países. Del mismo modo, Xoom conecta 31 países con transacciones online. "Una vez que hayamos recibido los fondos de tu cuenta bancaria, tarjeta de crédito o tarjeta de débito, tu transacción automáticamente pasará a nuestro socio de envío para ser procesada de acuerdo al método de entrega seleccionado". Y muchas otras entidades que brindan este servicio, entre ellos bancos y cooperativas. (SCARPINELLI, 2013).

#### **8.4.5. Pago de Servicios Públicos**

Entendemos por Servicios Públicos, las actividades, entidades u órganos públicos o privados con personalidad jurídica creados por Constitución o por ley, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general, bien en forma directa, mediante concesionario o a través de cualquier otro medio legal con sujeción a un régimen de Derecho Público o Privado, según corresponda. Y cuando utilizamos alguno de estos servicios, en la mayoría de los casos hay que realizar pagos por ellos aunque en parte están siendo subsidiados por el gobierno. (CASTELLIN, 2015).

#### **8.4.6. Microcréditos**

Los microcréditos son pequeños préstamos realizados a prestatarios pobres que no pueden acceder a los préstamos que otorga un banco tradicional. Los microcréditos posibilitan, especialmente en países en vías de desarrollo, que muchas personas sin recursos puedan financiar proyectos laborales por su cuenta que les reviertan unos ingresos. El microcrédito es la parte esencial del campo de la micro financiación, dentro del que se encuentran otros servicios tales como los micro seguros, ahorros u otros. (LINDEGARD, 2016).

Los microcréditos son pequeños préstamos que una entidad sea pública o privada ejerce para las personas necesitada o que deseen emprender un proyecto. Con el fin de obtener único beneficio tanto para el prestamista como para la empresa que ejerce dicho préstamo tomando en cuenta algunos requisitos necesarios para la ejecución del préstamo del interesado.

##### **8.4.6.1. Oferta**

El lado de la oferta de un mercado se refiere, normalmente, a los términos en que la empresa produce y vende sus productos. La función de oferta relaciona la cantidad ofrecida de un bien a su precio de mercado, si todo lo demás permanece constante. Cuando se analiza la oferta de un bien, lo que se mantiene constante incluyen precios de los insumos, precios de bienes relacionados y políticas del Estado. La función de la oferta o curva de la oferta de un bien muestra la relación entre su precio de mercado y la cantidad de ese bien que los productores están dispuestos a producir y vender, manteniendo el resto constante. (SAMUELSON, 2016).

#### **8.4.6.2. Demanda**

Tanto en el sentido común como en la observación científica cuidadosa muestran que la cantidad de bienes que los individuos adquieren dependen de un precio. Mientras mayor sea el precio del artículo, y todo lo demás se mantiene constante, menos unidades están dispuestas a comprar los consumidores de este bien. Cuanto más bajo es el precio de mercado, más unidades se compran. Existe una relación definitiva entre el precio de mercado de un bien y la cantidad demandada del mismo, si todo lo demás permanece constante. Esta relación entre el precio y la cantidad comprada se denomina función de la demanda o curva de demanda. (SAMUELSON, 2016).

#### **8.4.7. Responsabilidad Social Cooperativa**

Responsabilidad social es la forma de conducir los negocios de una empresa de tal modo que esta se convierta en corresponsable por el desenvolvimiento social. Una empresa socialmente responsable es aquella que posee la capacidad de escuchar los intereses de las diferentes partes (accionistas, empleados, prestadores de servicios, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente) e incorporarlos en el planeamiento de sus actividades, buscando atender las demandas de todos ellos no únicamente de los accionistas o propietarios. (MOLLO, 2017).

##### **8.4.7.1. Desarrollo Socio-Económico De La Empresa**

El desarrollo socio-económico empresarial es una economía productiva y competitiva, que generan beneficios al desarrollo sostenible creando riquezas y empleo sin poner en peligro las necesidades sociales y medioambientales de la sociedad, se requiere que el desarrollo sea un proceso dinámico y continuado, en el cual las personas de la comunidad tengan la posibilidad de usar su talento y proporcionarle al sistema social unas cualidades dinámicas tales como la capacidad para la innovación y la respuesta autogenerada a eventos que aseguren una vida feliz y plena y en continua mejora. (ENCARNACIÓN, 2015).

#### **8.5. Comercialización**

Debe quedar claro que el término “comercial” no es una relación que exclusivamente se da en el sector privado, también las empresas estatales que prestan servicios acuden a la “comercialización” para entrar en contacto con sus abonados; en el caso por ejemplo de los

mensajes que aparecen en los recibos de cobro, o en las carteleras públicas, o en las cuñas de radio y televisión, orientados a estimular el ahorro de energía. Este proceso incluye: las formas de almacenamiento, los sistemas de transporte empleados, la presentación del producto o servicio, el crédito a los consumidores, la asistencia técnica a los usuarios, los mecanismos de promoción y publicidad. Se ha definido la comercialización como la manifestación de actividades comerciales que dirige el flujo de artículos y servicios del productor hacia los consumidores o usuarios finales. (CRAMMER, 2015).

### **8.5.1. Etapas del Estudio de Comercialización**

Aunque hay diversas formas de definir el proceso de estudio de mercado, la más simple es aquella que está en función del carácter cronológico de la información que se analiza. De acuerdo con esto, se definirán tres etapas: Un análisis histórico del mercado. Un análisis de la situación vigente, un análisis de la situación proyectada. (BRAIDOT, 2016).

### **8.5.2. Micro comercialización**

Es el acto de crear una fuente de ingresos a largo o mediano plazo con el fin de generar bienes y servicios según sea su caso por el método de ejecución organizando un enlace entre el productor y el consumidor final con el único fin de generar recursos económicos para el comerciante. (OLIVAS, 2014).

### **8.5.3. Macro comercialización**

Se refiere al proceso socio-económico que persigue el logro de una correspondencia efectiva entre capacidades heterogéneas de oferta con demanda también heterogéneas, permitiendo al mismo tiempo cumplir con los objetos a cortos, medianos y largo plazo de la sociedad. Cuando la persona tiene que decidir la realización de una compra toman en cuenta la opinión de la sociedad sobre el producto o marcas ofrecidas. El grupo de pertenencia constituye un referente de importancia en este tipo de decisiones. (BRAIDOT, 2016).

### **8.5.4. Funciones de la Comercialización**

Las funciones de comercialización se encargan del estudio de mercado y la efectividad del proyecto a ejecutarse tomando en cuenta los siguientes parámetros desarrollo del producto,

fijación de precios, comunicación, promoción, venta, y distribución de productos y servicios tomando en cuenta el alcance del proyecto. (SERNA, 2016).

#### **8.5.5. Papel de la Comercialización en la Empresa**

El papel de la comercialización cambió mucho al transcurrir los años. Las decisiones comerciales son muy importantes para el éxito de una firma. Se analizan 5 etapas en la evolución de la comercialización La era del comercio simple, cuando las familias traficaban o vendían sus "excedentes" de producción a los intermediarios locales. La era de la producción, es decir, ese periodo cuando la firma se dedica a la producción de unos pocos productos específicos, quizá porque no los hay en plaza. La era de la venta, se da cuando la compañía pone en énfasis en las ventas debido al incremento de la competencia. (ZULUAGA, 2017).

#### **8.5.6. Administración Comercial**

La palabra "Administración" se forma del prefijo "ad", hacia, y de "ministration". Esta última palabra viene a su vez de "minister", vocablo compuesto de "minus", comparativo de inferioridad, y del sufijo "ter", que sirve como descripción, La administración Comercial Inexistencia de un sistema de gestión del departamento que permita gestionarlo mediante indicadores de plazo, calidad y productividad. Bajo nivel de comunicación y coordinación entre las personas que realizan las diferentes tareas y con otros departamentos. Diferencias importantes en la operativa y, por tanto, en el servicio que el cliente recibe, cuando la atención se realiza de forma descentralizada, en distintas delegaciones. (ENCARNACIÓN, 2015).

#### **8.5.7. Comercialización al Menudeo o al por Menor**

Los comercios al por menor tienen una o más de las siguientes características: Atraen clientes por la ubicación y el diseño del establecimiento. Tienen extensa exhibición de mercancías para facilitar a los clientes la selección de las mismas.

Hacen publicidad masiva por medio de volantes, prensa, radio, televisión, etc. Los comercios al por menor pueden también proporcionar servicios integrados a la venta de bienes, como empaquetado, envasado y entrega a domicilio. La venta con instalación incidental se clasifica como comercio al por menor. (SERNA, 2016).

### **8.5.8. Gastos de Comercialización**

Los gastos de comercialización se debita el valor actualizado del conjunto de bienes o esfuerzos en que ha incurrido o va a incurrir una empresa industrial desde el momento en que los productos terminados ingresan en el almacén, hasta que salen con destino al cliente o llegan a su poder, incluyéndose la gestión de cobranzas pertinentes. La conveniencia de reducir su incidencia en los precios de venta no es la meta ideal, puesto que su disminución puede producir un efecto adverso en la ganancia neta. Una tasa ínfima de gastos es una serie de circunstancias que hoy difícilmente se presenten: venta al contado, entrega de las mercaderías al pie de las máquinas, publicidad nula, sin servicio ni garantía de devolución posible. A medida que se acrecientan las comodidades y exigencias de los clientes y consumidores, los gastos aumentan. Y ese aumento es mayor cuando más alto sea el nivel de vida de la población. (STERN, 2015).

### **8.5.9. La Dinámica de la Comercialización**

La dinámica de la comercialización económica se encarga de estudiar los fenómenos económicos en su relación con el tiempo. A diferencia de los modelos estadísticos, en los dinámicos las variables están referidas a diferentes fechas, para poder conocer el proceso de cambio o trayectoria temporal del sistema económico que el modelo representa. (MENENDEZ, 2017).

## **8.6. Rentabilidad**

Es la capacidad una empresa para obtener utilidades o su rentabilidad, es la efectividad real de la misma, la cual depende de la eficiencia y eficacia de sus operaciones así como de los medios o recursos que dispone. (ESTUPIÑAN, 2016).

### **8.6.1. La Rentabilidad en el Análisis Contable**

La capacidad en una empresa para obtener utilidades depende de la eficiencia y eficacia de sus operaciones, así como de los recursos de que disponga. Por tanto, el análisis de rentabilidad se concentra principalmente en la relación entre los resultados de las operaciones, según se presentan en el estado de resultados, y los recursos disponibles para la empresa, la contabilidad puede definirse como un sistema que proporciona datos a los interesados sobre las actividades situaciones económicas de una empresa. (SAPAG, 2014).

### 8.6.2. Indicadores de Rentabilidad

$$\left(\frac{\text{Utilidad líquida}}{\text{Patrimonio}}\right) \times 100$$

Mide la rentabilidad del patrimonio de la institución, por lo cual constituye un indicador clave para los dueños, por cuanto muestra el nivel de rentabilidad que tiene el capital invertido en la institución.

$$\left(\frac{\text{Utilidad líquida}}{\text{Activo Total}}\right) \times 100$$

Mide la capacidad del activo total para generar utilidades. (BELLO, 2013).

### 8.6.3. Niveles de Análisis de la Rentabilidad Empresarial

La rentabilidad empresarial es una medida de la eficiencia con que la empresa gestiona los recursos económicos y financieros a su disposición. Puede definirse genéricamente como la relación entre los resultados obtenidos y la inversión realizada. Al concretar dichos resultados y dicha inversión se obtienen dos tipos de rentabilidad: económica y financiera. La rentabilidad económica relaciona el resultado económico (resultado antes de intereses e impuestos) con las inversiones o activo total, por lo que es indicador de la gestión económica, siendo independiente de cómo están financiadas las inversiones, mientras que la rentabilidad financiera relaciona el resultado neto con los recursos propios.

Para el análisis de la rentabilidad empresarial se utilizan dos métodos integrados, multiplicativo o Dupont y sumativo. Dichos métodos descomponen la rentabilidad de los recursos propios o rentabilidad financieras en sus factores determinantes, que básicamente son: rentabilidad económica, efectos apalancamiento y efecto fiscal. En el caso de cuentas consolidadas se añade un cuarto efecto, derivado de la existencia de accionistas minoritarios. (DÍAZ, 2013).

#### 8.6.3.1. Rentabilidad Económica

La rentabilidad económica o de la inversión es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos de aquí que, según la opinión más extendida, la rentabilidad

económica sea considerada como una medida de la capacidad de los activos de una empresa para generar valor con independencia de cómo han sido financiados, lo que permite la comparación de la rentabilidad entre empresas sin que la diferencia en las distintas estructuras financieras ,puesta de manifiesto en el pago de intereses, afecte al valor de la rentabilidad. (BACA, 2013).

#### **8.6.3.2. Rentabilidad Financiera**

La Evaluación Financiera de Proyectos es el proceso mediante el cual una vez definida la inversión inicial, los beneficios futuros y los costos durante la etapa de operación, permite determinar la rentabilidad de un proyecto. Antes que mostrar el resultado contable de una operación en la cual puede haber una utilidad o una pérdida. (MIRANDA, 2013).

#### **8.6.4. Presupuesto Financiero**

El presupuesto financiero expresa los planes financieros y operativos de la administración el bosquejo formalizado de los objetivos financiero de la empresas y como se alcanzaran, los presupuestos son herramientas que por sí solas no son ni buenas ni malas, no obstante, resultan muy útiles cuando se manejan con habilidad, los presupuesto deben prepararse cuando sus beneficios esperados excedan los costos esperados. Las ventajas de los presupuestos incluyen que al fomentar la planeación y el análisis estratégicos, promueven la coordinación y la comunicación entre las subunidades de la empresa, proporcionan un marco adecuado para evaluar el desempeño de los objetivos presupuestados. (SERNA, 2016).

## 9. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

### 9.1. La Constitución de la República del Ecuador.

La constitución del Ecuador, capítulo cuarto, sobre la soberanía económica y Capítulo sexto sobre trabajo y producción.

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

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

**Art. 309.** El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

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

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

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.

## **9.2. La ley orgánica de economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario.**

**Art. 1.-** Definición.- Para efectos de la presente Ley, se entiende por economía popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

**Art. 4.-** Principios.- Las personas y organizaciones amparadas por esta ley, en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los siguientes principios, según corresponda:

- a) La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- b) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- c) El comercio justo y consumo ético y responsable;
- d) La equidad de género;
- e) El respeto a la identidad cultural;
- f) La autogestión;
- g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y,
- h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

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

## **10. PREGUNTAS CIENTÍFICAS:**

- 1. ¿Cuál es la situación actual de la Rentabilidad de las operaciones de microcrédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el cantón La Maná Periodo 2017 – 2018?**

La situación actual de la rentabilidad de las operaciones de microcrédito de las Cooperativas de Ahorro y crédito del Cantón La Maná, han obtenido un porcentaje de rentabilidad del 35,33% en el año 2017 y en el año 2018 el 53,17%, lo que se establecen en un buen nivel de rendimiento o retorno de la cantidad invertida, respecto en activos o capital aportado de la institución y por tanto también de los socios. Estos resultados son obtenidos por la gestión operativa del negocio de intermediación.

- 2. ¿Cuál es impacto del microcrédito otorgado por las cooperativas en relación con el desarrollo económico del cantón La Maná?**

El total de la cartera de microcrédito que fue otorgada en el Cantón la Maná, obtuvo un aumento del 23% en relación del año 2017 al año 2018, que resulta ser un índice muy bueno, esto para mejorar las condiciones de vida de las familias carenciadas y contribuir a su integración social permitiendo a las personas emprender actividades comerciales y productivas para mejorar sus ingresos incrementando del empleo independiente.

- 3. ¿Qué Manual de rentabilidad es idóneo para mejorar la administración de la cartera de crédito de las Cooperativas de ahorro y crédito en el cantón La Maná?**

El manual de rentabilidad idóneo para mejorar la administración de la cartera de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, es un manual de rentabilidad con base en políticas de crédito y cobranza, para mejorar la rentabilidad de la cartera de los microcréditos de las Cooperativas de ahorro y crédito, guiado hacia la satisfacción de las necesidades de la población

## **11. METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL:**

### **11.1. Métodos y técnicas utilizados en la investigación.**

Los métodos y técnicas utilizados en la presente investigación se aplicaron en base a la necesidad de información a obtener:

#### **11.1.1. Por su nivel de profundidad:**

##### **a) Exploratoria.**

Indaga aspectos concretos de la realidad que aún no han sido analizados en profundidad. Se trata de una primera aproximación o acercamiento que permite investigaciones posteriores de la temática tratada. (BALDERAS, 2017).

Este tipo de investigación proporcionó información para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, se lo utilizó para obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano en su aspecto socio-económico.

##### **b) Descriptiva.**

Busca exponer el mayor número de detalles posibles para tener una imagen completa de un fenómeno, situación o elemento concreto, sin buscar causas ni consecuencias. Mide las características, observa la configuración y los procesos que componen los hechos, sin pararse a valorarlos. (BALDERAS, 2017).

Por qué el objetivo es medir una serie de características dentro de un territorio como son aspectos de la vivienda si es propia arrendada o familiar, ingresos, edades, sexo, ocupaciones y otras características que se consideraron relevantes o de interés para el estudio y los resultados sirvieron para describir el fenómeno de interés.

##### **c) Correlacional.**

Estudia la relación entre dos o más variables dependientes e independientes que pueden estar afectando al fenómeno estudiado. (BALDERAS, 2017).

Este tipo de estudio se lo utilizó con el propósito de medir el grado relación que existe entre las variables propuestas en el tema de investigación.

### 11.1.2. Por la naturaleza de los datos y la información:

a) **Cualitativa.** Se sustentó en la obtención de datos no cuantificables basados en la observación. Aunque se ofreció mucha información, los datos obtenidos no son generalizables, pues remitieron a un fenómeno particular. Muchas veces se centró en aspectos descriptivos, pero los detalles pudieron ser analizados a fondo y conformar con ellos una categorización. Persigue describir sucesos complejos. (BALDERAS, 2017).

- Investigación-acción, se buscó solucionar problemas concretos de una comunidad. No sólo se dio cuenta de la situación, sino que incide en ella.

Se orientó a profundizar casos específicos y no generalizar, se utilizó esta técnica para cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación que se está estudiando. Permitió además conceptualizar sobre la realidad, en base a la información obtenida de la población

b) **Cuantitativa.** Se basó en el estudio y análisis de la realidad a través de diferentes procedimientos sustentados en la medición. Permitió un mayor nivel de control e inferencia. Fue posible realizar experimentos y obtener explicaciones contrastadas a partir de hipótesis. Los resultados son generalizables, se basaron en la estadística. (BALDERAS, 2017).

- Datos directos, obtenidos a partir de encuestas para la recolección de información, fue procesada y analizadas sus características.

La problemática planteada en la investigación nació de las necesidades de información con el sector cooperativo que se expande día a día a nivel local y sin tener información del impacto generado a través de la Rentabilidad de los microcréditos que se ofrecen continuamente.

### 11.1.3. Por los medios para obtener los datos:

a) **Documental.**

Se realizó apoyándose en fuentes documentales (primarias y secundarias) obtenidas a través de fuentes bibliográficas (libros), hemerográficas (artículos o ensayos en revistas y periódicos) o archivísticas (documentos de primera mano cómo cartas, oficios, circulares, expedientes, etcétera) (BALDERAS, 2017)

**b) Campo.**

Se apoyó en información y datos que provienen de entrevistas, cuestionarios, encuestas, observaciones, bitácoras y diarios de campo. (BALDERAS, 2017).

**11.1.4. Según el tipo de inferencia:**

**a) Método inductivo.**

Se basó en la obtención de conclusiones a partir de la observación directa de hechos particulares. El análisis permitió llegar a conclusiones más o menos verdaderas, pero no permitió establecer generalizaciones o predicciones. (BALDERAS, 2017).

Este método me permitió partir del análisis de un caso particular y observar la realidad existente dentro de las cooperativas de ahorro y crédito y sus asociados y extraer las conclusiones de carácter general. Se comenzó con la recolección de datos, se categorizan las variables observadas, y se prueban las hipótesis.

**b) Método hipotético-deductivo.**

Se basó en hipótesis que generaron teorías a partir de hechos observados mediante la inducción. Las hipótesis debieron ser comprobadas y falseadas mediante la experimentación. (BALDERAS, 2017).

Este método fue utilizado partiendo de la observación para plantear un problema mediante un proceso de inducción sobre el impacto socio-económico de las cooperativas de ahorro y crédito en el Cantón La Maná. Este método permitió iniciar con el planteamiento del problema, revisión bibliográfica, formulación de hipótesis, la recolección de los datos, las interpretaciones, las conclusiones y por último comprobar las hipótesis.

**c) Método analítico.**

No se estudió al objeto en su totalidad sino en partes, que luego articuló a partir de analizar la relación entre sí. (BALDERAS, 2017).

Consistió en descomponer en partes algo complejo, dentro del análisis de desintegraron en sus partes a un objeto, para describirlas enumerarlas, lo que es más importante, para explicar las causas de los hechos o fenómenos que constituyen el todo. (GARCÉS, 2014).

A través de este método, se procedió al análisis de la información recopilada para explicar sobre los servicios que otorgan las cooperativas de ahorro y crédito y su impacto socio-económico en el cantón La Maná.

#### **11.1.5. Métodos específicos:**

##### **La encuesta.-**

Esta técnica se aplicó mediante el uso de cuestionarios elaborados con la finalidad de obtener información de los elementos de la muestra obtenida dentro de la población del Cantón La Maná con respecto a los indicadores de las variables de las hipótesis.

Para la elaboración de los cuestionarios se utilizó preguntas cerradas por su facilidad de codificar y preparar su análisis.

##### **La entrevista.-**

Esta técnica se utilizó para obtener información de los gerentes de las cooperativas de ahorro y crédito, para esto recurrí a una entrevista formal o estructurada siguiendo un esquema, mediante una guía de entrevista estructurada.

##### **La observación.-**

Los fenómenos fueron observados de manera sistemática y detallados para después ser analizarlos. (BALDERAS, 2017).

Técnica utilizada para captar la realidad existente dentro de las cooperativas de ahorro y crédito sobre como manejan los microcréditos y percibir la realidad exterior de la investigación.

Para esta técnica se manejó fichas o guías de observación para registrar los datos concretos acerca del fenómeno de investigación.

### 11.1.6. Población y Muestra

#### 11.1.6.1. Población

La población de la presente investigación está constituida por 14 Cooperativas de ahorro y Crédito acorde a la base de datos del SRI y por 12.385 personas económicamente activas según el censo económico 2010.

**Cuadro 4:** Número de Cooperativas de ahorro y Crédito por Parroquias

Parroquias del Cantón La Maná	Numero de Cooperativas
La Maná	13
Pucayacu	1
<b>Total</b>	<b>14</b>

Fuente: Base de Datos SRI, 2019

Elaborado por: Milena Guadalupe Reina Rivera

#### 11.1.6.2. Muestra

Para efectuar el cálculo de la muestra se empleó la siguiente fórmula:

**FÓRMULA:**

$$n = \frac{N}{(E)^2(N - 1) + 1}$$

**DATOS:**

**n** = Tamaño de la muestra = ?

**N** = Población a investigarse = 3.830

**E** = Índice de error máximo admisible = 0.05

**DESARROLLO:**

Remplazando los valores en la fórmula se obtiene los siguientes resultados:

$$n = \frac{N}{(E)^2(N - 1) + 1}$$

$$n = \frac{12385}{(0.05)^2(12385 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{12385}{(0.0025)(12384) + 1}$$

**Tamaño de muestra = 387**

Se aplicó la encuesta a 387 socios activos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón La Maná con el propósito de conocer la situación actual en cuanto al destino de los créditos recibidos.

## 12. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS:

### 12.1. Análisis de Rentabilidad

#### Análisis horizontal de la cartera de crédito segmentada, de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, años 2017 - 2018

Tabla 1: Análisis Cartera de Crédito por Segmentos

		Segmento 1		Segmento 2		Segmento 3		Totales	
		Año 2017	Año 2018	Año 2017	Año 2018	Año 2017	Año 2018	Año 2017	Año 2018
1	Crédito productivo			-	-	-	-	-	-
2	Crédito Comercial Ordinario	-	19.030,82	-	-	-	-	-	19.030,82
3	Crédito Comercial Prioritario	53.000,00	-	-	-	-	-	53.000,00	-
3.3	Crédito Comercial Prioritario PYMES	53.000,00	-	-	-	-	-	53.000,00	-
4	Crédito de Consumo Ordinario	533.115,45	447.480,00	60.541,06	83.300,00	4.170,00	-	597.826,51	530.780,00
5	Crédito de Consumo Prioritario	2.833.277,72	3.185.143,00	456.020,00	528.850,00	1.436.679,10	1.412.344,00	4.725.976,82	5.126.337,00
6	Crédito Educativo	-	-	-	-	-	-	-	-
7	Crédito de Vivienda de interés Público	-	-	-	-	-	-	-	-
8	Crédito Inmobiliario	-	233.000,00	-	-	74.500,00	785.900,00	74.500,00	1.018.900,00
9	Microcrédito	5.547.555,68	6.919.056,23	3.364.162,00	4.148.300,00	7.033.257,00	9.266.894,45	15.944.974,68	20.334.250,68
9.1	Microcrédito Minorista	257.687,27	127.199,21	242.566,00	264.900,00	419.059,00	310.249,75	919.312,27	702.348,96
9.2	Microcrédito Acumulación Simple	2.120.032,89	2.272.657,02	2.626.496,00	3.275.200,00	4.479.998,00	6.374.612,70	9.226.526,89	11.922.469,72
9.3	Microcrédito Acumulación Ampliada	3.169.835,52	4.519.200,00	495.100,00	608.200,00	2.134.200,00	2.582.032,00	5.799.135,52	7.709.432,00
10	Crédito de inversión Pública	-	-	-	-	-	-	-	-
	<b>Totales</b>	<b>8.966.948,85</b>	<b>10.803.710,05</b>	<b>3.880.723,06</b>	<b>4.760.450,00</b>	<b>15.581.863,10</b>	<b>20.732.032,90</b>	<b>28.429.535,01</b>	<b>36.296.192,95</b>

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado Por: Milena Guadalupe Reina Rivera

**Tabla 2:** Cartera de Crédito del Cantón La Maná

		<b>Año 2017</b>	<b>Año 2018</b>	<b>Variación Absoluta</b>	<b>Variación Relativa</b>
<b>1</b>	<b>Crédito productivo</b>	-	-	-	
<b>2</b>	<b>Crédito Comercial Ordinario</b>	-	<b>19.030,82</b>	<b>19.030,82</b>	
<b>3</b>	<b>Crédito Comercial Prioritario</b>	<b>53.000,00</b>	-	<b>-53.000,00</b>	<b>-100%</b>
3.3	Crédito Comercial Prioritario PYMES	53.000,00	-	-53.000,00	-100%
<b>4</b>	<b>Crédito de Consumo Ordinario</b>	<b>593.856,51</b>	<b>530.780,00</b>	<b>-63.076,51</b>	<b>-11%</b>
<b>5</b>	<b>Crédito de Consumo Prioritario</b>	<b>3.302.197,72</b>	<b>3.743.893,00</b>	<b>441.695,28</b>	<b>13%</b>
<b>6</b>	<b>Crédito Educativo</b>	-	-	-	<b>0%</b>
<b>7</b>	<b>Crédito de Vivienda de interés Público</b>	-	-	-	<b>0%</b>
<b>8</b>	<b>Crédito Inmobiliario</b>	<b>17.700,00</b>	<b>253.000,00</b>	<b>35.300,00</b>	<b>1329%</b>
<b>9</b>	<b>Microcrédito</b>	<b>8.917.477,68</b>	<b>11.156.867,23</b>	<b>2.239.389,55</b>	<b>25%</b>
9.1	Microcrédito Minorista	500.253,27	392.099,21	-108.154,06	-22%
9.2	Microcrédito Acumulación Simple	4.747.288,89	5.548.487,02	801.198,13	17%
9.3	Microcrédito Acumulación Ampliada	3.669.935,52	5.216.281,00	1.546.345,48	42%
<b>10</b>	<b>Crédito de inversión Pública</b>	-	-	-	<b>0%</b>
	<b>Total de la Cartera de Créditos</b>	<b>12.889.991,91</b>	<b>15.793.082,05</b>	<b>2.903.090,14</b>	<b>23%</b>

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado Por: Milena Guadalupe Reina Rivera

El total de los Créditos que fueron otorgados en el Cantón La Maná por todas las Cooperativas de ahorro y Crédito, del año 2017 al año 2018 representa un incremento en un 23%, lo cual es muy positivo; en el año 2018 se otorgaron los Créditos Comerciales Ordinarios ya que en el 2017 ninguna de las Cooperativas del Cantón los había concedido, además obteniendo un porcentaje muy significativo se encuentra a los Créditos Inmobiliarios que sus cifras se multiplicaron por mil, con un incremento del 1329% de las cifras obtenidas en el 2017, este tipo de Crédito es muy bueno para la economía del Cantón generando nuevas fuentes de empleo, mejorando la economía del Cantón.

### Análisis financiero horizontal

En el análisis horizontal del balance general de las Cooperativa de ahorro y Crédito, se observa las cuentas principales activos, pasivos y patrimonio, dando a conocer la variación entre el año 2017-2018, de esta manera se analizó si ha existido aumento o disminución en las respectivas cuentas.

### Cuentas Activo, Pasivo y Patrimonio

**Tabla 3:** Resumen de las cuentas principales del Balance General de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná por Segmentos

	NOMBRE DE LA CUENTA	Segmento 1		Segmento 2		Segmento 3		Totales	
		2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
1	<b>ACTIVO</b>	258.297.485,10	304.148.805,78	27.441.779,53	74.939.943,21	664.828.013,62	26.485.490,97	950.567.278,25	405.574.239,96
2	<b>PASIVOS</b>	207.139.003,49	243.208.838,89	22.823.713,17	64.265.669,00	63.707.056,28	40.017.381,42	293.669.772,94	347.491.889,31
3	<b>PATRIMONIO</b>	51.158.481,61	60.939.966,89	4.618.066,36	10.674.274,21	9.882.384,61	4.826.056,00	65.658.932,58	76.440.297,10

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado Por: Milena Guadalupe Reina Rivera

**Tabla 4:** Resumen de las cuentas principales del Balance General de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná

CÓDIGO CONTABLE	NOMBRE DE LA CUENTA	2017	2018	Variación Absoluta	Variación Relativa
1	<b>ACTIVO</b>	950'567.278,25	405'574.239,96	(544.993.038,29)	-57%
2	<b>PASIVOS</b>	293'669.772,94	347'491.889,31	53.822.116,37	18%
3	<b>PATRIMONIO</b>	65'658.932,58	76'440.297,10	10.781.364,52	16%

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado Por: Milena Guadalupe Reina Rivera

**Activos**

Según el análisis realizado se observa el total del Activo de los dos años 2017- 2018 se concentra con un porcentaje negativo de -57%; notándose una disminución considerable en relación con las otras cuentas, ya que la Cooperativa no tiene la solvencia económica, provenientes de las captaciones y recursos propios aportados por los accionistas y los generados por el negocio.

El activo es desfavorablemente, ya que las principales causas es la recuperación de la cartera de crédito, los retrasos en el cobro de los créditos, y la acumulación de cuentas incobrables.

**Pasivos**

En las Obligaciones con el Público existe un incremento del 18%, su principal razón es que debido a que las Cooperativas necesitan del fondeo para brindar mayores créditos a sus socios, la principal fuente de fondeo está fundamentada en los depósitos que realizan día a día sus socios.

**Patrimonio**

El Patrimonio de las Cooperativas de ahorro crédito del Cantón La Maná ha adquirido una tendencia de alza con una tasa de variación del 16% en comparación el año 2017 con el año 2018, lo cual refleja que la institución ha incrementado sus operaciones financieras.

## Análisis Estado de Resultados

**Tabla 5:** Estado de Resultados de los distintos segmentos de las Cooperativas de ahorro y Crédito del Cantón La Maná

		Segmento 1		Segmento 2		Segmento 3		Totales	
		2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
5	<b>Ingresos</b>	31117766,4	3734.9241,8	4.511.153,47	11.251.138,8	84.229.300,39	168.458.600,7	119.858.220,2	217.058.981,32
51	Intereses y descuentos ganados	28707574,5	35331979,5	4354957,34	10932707,5	79.327.218,85	158.654.437,7	112.389.750,7	204.919.124,69
(-) 41	Intereses causados	10729951,6	13880469,5	1527486,2	3899422,92	30.037.330,23	60.074.660,46	42.294.768,06	77.854.552,86
	<b>MARGEN NETO DE INTERESES</b>	17977622,9	21451510,1	2827471,14	7033284,54	49.289.888,62	98.579.777,24	70.094.982,65	127.064.571,83
(+)52	Comisiones ganadas	72	127,38	0	0,11	199,49	398,98	271,49	526,47
(+)54	Ingresos por servicios	301916,84	278528,45	49811,23	99141,68	729.398,20	1.458.796,40	1.081.126,27	1.836.466,53
(-) 42	Comisiones causadas	100000	27824,57	31,75	0	127.856,32	255.712,64	227.888,07	283.537,21
(+) 53	Utilidades financieras	14132,24	51695,05	8,28	0	65.835,57	131.671,14	79.976,09	183.366,19
(-) 43	Pérdidas financieras	0	94424,33	0	0	94.424,33	188.848,66	94.424,33	283.272,99
	<b>MARGEN BRUTO FINANCIERO</b>	18193744	21659612	2877258,9	7132426,33	49.863.041,23	99.726.082,46	70.934.044,10	128.518.120,82
(-) 44	Provisiones	1690477,69	1972705,28	323705,51	976638,53	4.963.527,01	9.927.054,02	6.977.710,21	12.876.397,83
	<b>MARGEN NETO FINANCIERO</b>	16503266,3	19686906,8	2553553,39	6155787,8	44.899.514,22	89.799.028,44	63.956.333,89	115.641.722,99
(-) 45	Gastos de operación	8779039,42	9619662,2	1895043,13	4641972,87	24.935.717,62	49.871.435,24	35.609.800,17	64.133.070,31
	<b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN</b>	7724226,86	10067244,6	658510,26	1513814,93	19.963.796,60	39.927.593,20	28.346.533,72	51.508.652,68
(+) 55	Otros ingresos operacionales	111848,7	176307,61	5958,26	45890,35	340.004,92	680.009,84	457.811,88	902.207,80
(-) 46	Otras pérdidas operacionales	25320,41	109915,72	0	0	135.236,13	270.472,26	160.556,54	380.387,98
	<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	7861395,97	10133636,4	664468,52	1559705,28	20.219.206,21	40.438.412,42	28.745.070,70	52.131.754,14
(+)56	Otros ingresos	1982222,08	1510603,75	100418,36	173399,17	3.766.643,36	7.533.286,72	5.849.283,80	9.217.289,64
(-) 47	Otros gastos y pérdidas	8438,2	3381,61	13692,07	17703,43	43.215,31	86.430,62	65.345,58	107.515,66
	<b>GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS</b>	9835179,85	11640858,6	751194,81	1715401,02	23.942.634,26	47.885.268,52	34.529.008,92	61.241.528,12
(-) 48	Impuestos y participación a empleados	3346601,78	4315041,1	0	321049,61	7.982.692,49	15.965.384,98	11.329.294,27	20.601.475,69
	<b>GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO</b>	<b>6488578,07</b>	<b>7325817,48</b>	<b>751194,81</b>	<b>1394351,41</b>	<b>15.959.941,77</b>	<b>31.919.883,54</b>	<b>23.199.714,65</b>	<b>40.640.052,43</b>

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado Por: Milena Guadalupe Reina Rivera

**Tabla 6:** Estado de Resultados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, con proyección a 5 años.

5	Ingresos	Totales		Proyecciones				
		2017	2018	1	2	3	4	5
		1,40%						
51	Intereses y descuentos ganados	112.389.750,71	204.919.124,69	207.787.992,00	213.646.782,00	222.746.157,00	235.484.345,00	252.436.306,00
(-) 41	Intereses causados	42.294.768,06	77.854.552,86	78.944.517,00	81.170.437,00	84.627.546,00	89.467.143,00	95.907.671,00
	<b>MARGEN NETO DE INTERESES</b>	<b>70.094.982,65</b>	<b>127.064.571,83</b>	<b>128.843.476,00</b>	<b>132.476.347,00</b>	<b>138.118.613,00</b>	<b>146.017.204,00</b>	<b>156.528.637,00</b>
(+) 52	Comisiones ganadas	271,49	526,47	534,00	549,00	572,00	605,00	649,00
(+) 54	Ingresos por servicios	1.081.126,27	1.836.466,53	1.862.177,00	1.914.683,00	1.996.231,00	2.110.389,00	2.262.311,00
(-) 42	Comisiones causadas	227.888,07	283.537,21	287.507,00	295.614,00	308.204,00	325.829,00	349.285,00
(+) 53	Utilidades financieras	79.976,09	183.366,19	185.933,00	191.176,00	199.318,00	210.716,00	225.885,00
(-) 43	Pérdidas financieras	94.424,33	283.272,99	287.239,00	295.338,00	307.917,00	325.526,00	348.960,00
	<b>MARGEN BRUTO FINANCIERO</b>	<b>70.934.044,10</b>	<b>128.518.120,82</b>	<b>130.317.375,00</b>	<b>133.991.804,00</b>	<b>139.698.615,00</b>	<b>147.687.562,00</b>	<b>158.319.240,00</b>
(-) 44	Provisiones	6.977.710,21	12.876.397,83	13.056.667,00	13.424.813,00	13.996.586,00	14.797.009,00	15.862.211,00
	<b>MARGEN NETO FINANCIERO</b>	<b>63.956.333,89</b>	<b>115.641.722,99</b>	<b>117.260.707,00</b>	<b>120.566.990,00</b>	<b>125.702.028,00</b>	<b>132.890.552,00</b>	<b>142.457.028,00</b>
(-) 45	Gastos de operación	35.609.800,17	64.133.070,31	65.030.933,00	66.864.545,00	69.712.356,00	73.698.998,00	79.004.414,00
	<b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN</b>	<b>28.346.533,72</b>	<b>51.508.652,68</b>	<b>52.229.774,00</b>	<b>53.702.445,00</b>	<b>55.989.672,00</b>	<b>59.191.554,00</b>	<b>63.452.614,00</b>
(+) 55	Otros ingresos operacionales	457.811,88	902.207,80	914.839,00	940.634,00	980.696,00	1.036.779,00	1.111.414,00
(-) 46	Otras pérdidas operacionales	160.556,54	380.387,98	385.713,00	396.589,00	413.480,00	437.126,00	468.594,00
	<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	<b>28.745.070,70</b>	<b>52.131.754,14</b>	<b>52.861.599,00</b>	<b>54.352.085,00</b>	<b>56.666.981,00</b>	<b>59.907.596,00</b>	<b>64.220.202,00</b>
(+) 56	Otros ingresos	5.849.283,80	9.217.289,64	9.346.332,00	9.609.861,00	10.019.152,00	10.592.117,00	11.354.618,00
(-) 47	Otros gastos y pérdidas	65.345,58	107.515,66	109.021,00	112.095,00	116.869,00	123.552,00	132.446,00
	<b>GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>34.529.008,92</b>	<b>61.241.528,12</b>	<b>62.098.910,00</b>	<b>63.849.851,00</b>	<b>66.569.264,00</b>	<b>70.376.161,00</b>	<b>75.442.374,00</b>
(-) 48	Impuestos y participación a empleados	11.329.294,27	20.601.475,69	20.889.896,00	21.478.908,00	22.393.711,00	23.674.340,00	25.378.600,00
	<b>GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO</b>	<b>23.199.714,65</b>	<b>40.640.052,43</b>	<b>41.209.013,00</b>	<b>42.370.942,00</b>	<b>44.175.552,00</b>	<b>46.701.820,00</b>	<b>50.063.773,00</b>

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado Por: Milena Guadalupe Reina Rivera

**Tabla 7:** Variación del Estado de Resultados

<b>Estado de Resultados</b>					
		<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>Variación Absoluta</b>	<b>Variación Relativa</b>
5	<b>Ingresos</b>	<b>119.858.220,24</b>	<b>217.058.981,32</b>	97.200.761,08	81%
51	Intereses y descuentos ganados	112.389.750,71	204.919.124,69	92.529.373,98	82%
(-) 41	Intereses causados	42.294.768,06	77.854.552,86	35.559.784,80	84%
	<b>MARGEN NETO DE INTERESES</b>	<b>70.094.982,65</b>	<b>127.064.571,83</b>	56.969.589,18	81%
(+) 52	Comisiones ganadas	271,49	526,47	254,98	94%
(+) 54	Ingresos por servicios	1.081.126,27	1.836.466,53	755.340,26	70%
(-) 42	Comisiones causadas	227.888,07	283.537,21	55.649,14	24%
(+) 53	Utilidades financieras	79.976,09	183.366,19	103.390,10	129%
(-) 43	Pérdidas financieras	94.424,33	283.272,99	188.848,66	200%
	<b>MARGEN BRUTO FINANCIERO</b>	<b>70.934.044,10</b>	<b>128.518.120,82</b>	57.584.076,72	81%
(-) 44	Provisiones	6.977.710,21	12.876.397,83	5.898.687,62	85%
	<b>MARGEN NETO FINANCIERO</b>	<b>63.956.333,89</b>	<b>115.641.722,99</b>	51.685.389,10	81%
(-) 45	Gastos de operación	35.609.800,17	64.133.070,31	28.523.270,14	80%
	<b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN</b>	<b>28.346.533,72</b>	<b>51.508.652,68</b>	23.162.118,96	82%
(+) 55	Otros ingresos operacionales	457.811,88	902.207,80	444.395,92	97%
(-) 46	Otras pérdidas operacionales	160.556,54	380.387,98	219.831,44	137%
	<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	<b>28.745.070,70</b>	<b>52.131.754,14</b>	23.386.683,44	81%
(+) 56	Otros ingresos	5.849.283,80	9.217.289,64	3.368.005,84	58%
(-) 47	Otros gastos y pérdidas	65.345,58	107.515,66	42.170,08	65%
	<b>GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>34.529.008,92</b>	<b>61.241.528,12</b>	26.712.519,20	77%
(-) 48	Impuestos y participación a empleados	11.329.294,27	20.601.475,69	9.272.181,42	82%
	<b>GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO</b>	<b>23.199.714,65</b>	<b>40.640.052,43</b>	17.440.337,78	75%

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado Por: Milena Guadalupe Reina Rivera

## **Análisis del Estado de Resultados**

En la **Tabla 36** del Estado de Resultados, tenemos dividido por 3 segmentos a las Cooperativas de ahorro y Crédito del Cantón La Maná (datos proporcionados por la SEPS), es muy notable que en el segmento 3 en promedio tiene mayores ingresos que los demás segmentos, la razón es porque la mayoría de Cooperativas del Cantón La Maná pertenecen al segmento 3, de las Instituciones que poseen Activos mayores a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00

Ahora bien podemos observar en la **Tabla 37** que tenemos el mismo Estado de Resultados, pero solo con el total de cuentas de todas las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, con una proyección a 5 años, con una tasa de crecimiento del 1,4% correspondiente, según Banco Central del Ecuador, en el cual se obtienen resultados favorables, con un incremento significativo en el Resultado del Ejercicio.

Comprobando lo anterior, en la **Tabla 38** tenemos de forma porcentual la Variación del Estado de Resultados que se ha obtenido del año 2017 al año 2018, la ganancia del ejercicio tiene un considerable aumento del 75%, mientras que sus ingresos han aumentado un 81%, pero en la parte de pérdidas financieras estas han aumentado 200 veces en el año 2018 más que el año 2017 (200%), esto se debe principalmente por recuperación de la cartera de Crédito, a pérdidas con sus inversiones.

### Variación de la cuenta Cartera de Crédito

**Tabla 8:** Valores de la Cartera de Credito

<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>Variación Porcentual</b>
Total Cartera por Vencer	234.977.585,49	285.778.756,23	22%
Total Cartera que no devenga intereses	4.425.931,79	18.088.339,36	309%
Total Cartera Vencida	6.290.071,45	5.394.394,41	-14%
(Provisiones para créditos incobrables)	-14.428.283,85	-16.260.475,13	13%
<b>TOTAL CARTERA DE CRÉDITOS</b>	<b>231.265.304,88</b>	<b>293.001.014,87</b>	<b>27%</b>

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

**Elaborado Por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

### Análisis de la cuenta Cartera de Crédito

Los valores de la cartera de créditos, tomados de los estados financieros de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná (Proporcionados por la SEPS), nos indican que han tenido un incremento del 27% en el año 2018, es decir que se han colocado más créditos en el mercado. También es evidente que en la cartera vencida hay una leve disminución, es decir la morosidad se redujo un 14% en promedio en todo el Cantón, pero en las cuentas de la Cartera por Vencer que tienen riesgo de caer en mora hay un incremento del 22%, por lo que es necesario recuperar la cartera de Crédito.

En el total de la cartera de crédito que no devenga interés, en relación del año 2017 al 2018 se encuentra un incremento de 309%, es decir se ha multiplicado por 300 su valor, el coeficiente en aumento puede ser una señal de deterioro de la calidad de la cartera de créditos. Esta cartera es aquella que ya ha pasado a un periodo temporal de vencimiento, y por lo tanto se empieza a tornar en cartera de mayor riesgo, lo cual implica un tratamiento especial respecto a los valores a provisionar.

## Análisis indicadores de Rentabilidad

**Tabla 9:** Indicadores de Rentabilidad

<b>INDICADORES DE RENTABILIDAD</b>		
<b>INDICADOR</b>	<b>FORMULA</b>	
<b>Margen Bruto - Rentabilidad bruta</b>	Utilidad bruta / ingresos	Determina la capacidad de ingresos para generar utilidad bruta, es decir para cubrir los costos de los intereses ganados.
<b>Margen Operativo - Rentabilidad operativa</b>	UAI / ingresos	Cuanto genera de utilidad operativa sobre los intereses ganados al cubrir costos y gastos en desarrollo de su objeto social
<b>Margen antes de impuestos</b>	UAI / ingresos	Cuanto ha obtenido la empresa como utilidad sobre los intereses ganados antes de cubrir los impuestos de renta
<b>Margen neto - Rentabilidad neta - Productividad marginal</b>	Utilidad neta / ingresos	Por cada ingreso por impuestos cuanto se obtiene de utilidad neta incluyendo operación y no operacional.
<b>Potencial de utilidad</b>	Utilidad neta / activos totales	Rendimiento del total de activos durante el período por la generación de utilidad neta
<b>% ROA - Return on assets Retorno sobre activos</b>	Utilidad del Ejercicio/Activos	Mide la efectividad total de la administración en la generación de utilidades con la inversión disponible
<b>% ROE - Return on Equity Rentabilidad sobre patrimonio</b>	UAI / patrimonio promedio	Determina el rendimiento obtenido antes de impuestos sobre la inversión realizada por los propietarios
<b>Ratio de Rentabilidad del Patrimonio</b>	Utilidad del Ejercicio/Patrimonio	Mide la rentabilidad del patrimonio de la institución, por lo cual constituye un indicador clave para los dueños, por cuanto muestra el nivel de rentabilidad que tiene el capital invertido en la institución.
<b>Índice de Morosidad</b>	Cartera Vencida/Cartera Total	Mide el porcentaje de la cartera improductiva, frente a la total cartera. Los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por la línea de negocio. Es la proporción de la cartera que se encuentra en mora. La relación mientras más baja es mejor.
<b>Endeudamiento de activo</b>	Pasivo total/Activo Total	Permite determinar la autonomía financiera que presenta la organización; si el índice es elevado significa que la empresa tiene un alto nivel de endeudamiento.
<b>Endeudamiento patrimonial</b>	Pasivo total/Patrimonio	Este indicador mide cuan comprometido se encuentra el patrimonio de la organización frente a sus obligaciones
<b>Nivel de Utilidad</b>	Resultados Operativos/Margen Financiero Bruto	Mide el nivel de utilidad o pérdida generada por actividades de intermediación. La relación entre más alta es mejor.

Elaborado Por: Milena Guadalupe Reina Rivera

### Aplicación de los Indicadores de Rentabilidad

**Cuadro 5:** Margen Bruto - Rentabilidad bruta

<b>Margen Bruto - Rentabilidad bruta</b>	
<i><u>Utilidad Bruta</u></i> <i>Ingresos</i>	
Determina la capacidad de ingresos para generar utilidad bruta, es decir para cubrir los costos de los intereses ganados.	
2017	2018
$\frac{70.934.044,10}{119.858.220,24} \times 100$	$\frac{128.518.120,82}{217.058.981,32} \times 100$
<b>59,18%</b>	<b>59,21%</b>

Elaborado Por: Milena Guadalupe Reina Rivera

Indicador de rentabilidad que relaciona el beneficio bruto con los ingresos totales de la institución, es decir, la rentabilidad obtenida por los ingresos una vez descontados los gastos de su ocasionados y los intereses e impuestos correspondientes, donde encontramos en el 2017 un buen índice de 59,18% y en el 2018 un 59.21%.

**Cuadro 6:** Margen Operativo - Rentabilidad operativa

<b>Margen Operativo - Rentabilidad operativa</b>	
<i><u>UAI</u></i> <i>Ingresos</i>	
Cuanto genera de utilidad operativa sobre los intereses ganados al cubrir costos y gastos en desarrollo de su objeto social	
2017	2018
$\frac{28.745.070,70}{119.858.220,24} \times 100$	$\frac{56.131.754,14}{217.058.981,32} \times 100$
<b>23,98%</b>	<b>24,02%</b>

Elaborado Por: Milena Guadalupe Reina Rivera

Este margen de 23,98% en el 2017 y 24,02% en el 2018 muestra la relación entre los ingresos de la institución, es decir el beneficio que se obtiene por ellas, teniendo en cuenta el coste de la operación y también los gastos de administración y comercializaciones que lleva a cabo.

**Cuadro 7:** Margen antes de impuestos

<b>Margen antes de impuestos</b>	
$\frac{UAI}{Ingresos}$	
Cuanto ha obtenido la empresa como utilidad sobre los intereses ganados antes de cubrir los impuestos de renta	
2017	2018
$\frac{34.529.008,92}{119.858.220,24} \times 100$ <b>28,81%</b>	$\frac{61.241.528,12}{217.058.981,32} \times 100$ <b>28,21%</b>

**Elaborado Por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

El porcentaje de ganancia de utilidad sobre los intereses ganados antes de cubrir los impuestos a la renta de las Cooperativas de Ahorro y crédito, es de 20,81% en el 2017 y el 28,21% en el 2018 en el cual se encuentra una ligera disminución.

**Cuadro 8:** Margen neto - Rentabilidad neta - Productividad marginal

<b>Margen neto - Rentabilidad neta - Productividad marginal</b>	
$\frac{Utilidad\ Neta}{Ingresos}$	
Por cada ingreso por impuestos cuanto se obtiene de utilidad neta incluyendo operación y no operacional.	
2017	2018
$\frac{63.956.333,89}{119.858.220,24} \times 100$ <b>53,36%</b>	$\frac{115.641.722,99}{217.058.981,32} \times 100$ <b>53,28%</b>

**Elaborado Por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

Muestra la utilidad de las operaciones de microcrédito por cada unidad de ingreso. Este indicador refleja un 53,36% en el 2017 y el 53,28% al 2018, lo que indica que porcentaje de la utilidad procede principalmente de la misma operación de los microcréditos.

**Cuadro 9:** Potencial de utilidad

<b>Potencial de utilidad</b>	
<b><i>Utilidad Neta</i></b> <b><i>Activos Totales</i></b>	
Rendimiento del total de activos durante el período por la generación de utilidad neta.	
<b>2017</b>	<b>2018</b>
$\frac{63.956.333,89}{950.567.278,25} \times 100$  <b>6,73%</b>	$\frac{115.641.722,99}{405.574.239,96} \times 100$  <b>28,51%</b>

Elaborado Por: Milena Guadalupe Reina Rivera

Del resultado anterior se puede analizar que los activos de las Cooperativas de ahorro y crédito del cantón La Maná, durante el año 2017 generaron un 6,73% y en el 2018 un 28,51% de rentabilidad.

**Cuadro 10:** Retorno sobre activos

<b>% ROA</b> <b>Return on assets</b> <b>Retorno sobre activos</b>	
<b><i>Utilidad del Ejercicio</i></b> <b><i>Activos</i></b>	
Mide la efectividad total de la administración en la generación de utilidades con la inversión disponible.	
<b>2017</b>	<b>2018</b>
$\frac{23.199.714,54}{950.567.278,25} \times 100$  <b>2,44%</b>	$\frac{40.640.052,43}{405.574.239,96} \times 100$  <b>10,02%</b>

Elaborado Por: Milena Guadalupe Reina Rivera

En el año 2017 tiene el 2,44% y en el 2018 con un porcentaje de 10,02% lo que nos indica que está aumentando su rendimiento, esto mide el rendimiento generado por el Activo Total de la institución, el porcentaje mínimo es de 1%.

**Cuadro 11:** Rentabilidad sobre patrimonio

<b>% ROE</b> <b>Return on Equity</b> <b>Rentabilidad sobre patrimonio</b>	
<b><i>UAI</i></b> <b><i>Patrimonio Promedio</i></b>	
Determina el rendimiento obtenido antes de impuestos sobre la inversión realizada por los propietarios.	
<b>2017</b>	<b>2018</b>
$\frac{34.529.008,92}{65.658.932,58} \times 100$ <b>52,59%</b>	$\frac{61.241.528,12}{76.440.297,10} \times 100$ <b>80,12%</b>

**Elaborado Por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

La rentabilidad que tiene en el año 2017 un porcentaje de 52,59% y en el año 2018 el 80,12% lo que establecen el nivel de rendimiento óptimo, o retorno de la cantidad invertida (en activos o capital aportado) de la institución y por tanto de los socios y los resultados obtenidos por la gestión operativa del negocio de intermediación. Mide el rendimiento generado por el Patrimonio de la institución.

**Cuadro 12:** Ratio de Rentabilidad del Patrimonio

<b>Ratio de Rentabilidad del Patrimonio</b>	
<b><i>Utilidad del Ejercicio</i></b> <b><i>Patrimonio</i></b>	
Mide las utilidades de los accionistas que generan la empresa.	
<b>2017</b>	<b>2018</b>
$\frac{23.199.714,54}{65.658.932,58} \times 100$ <b>35,33%</b>	$\frac{40.640.052,43}{76.440.297,10} \times 100$ <b>53,17%</b>

**Elaborado Por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

La rentabilidad obtenida en el año 2017 es de 35,33% y en el año 2018 el 53,17%, lo que se establecen en un buen nivel de rendimiento o retorno de la cantidad invertida (en activos o capital aportado) de la institución y por tanto también de los socios. Son los resultados obtenidos por la gestión operativa del negocio de intermediación.

**Cuadro 13:** Índice de Morosidad

<b>Índice de Morosidad</b>	
<b><i>Cartera Total</i></b> <b><i>Cartera Total</i></b>	
Mide el porcentaje de la cartera improductiva, frente a la total cartera. Los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por la línea de negocio.	
<b>2017</b>	<b>2018</b>
$\frac{6.290.071,45}{231.265.304,88} \times 100$  <b>3%</b>	$\frac{5.394.394,41}{293.001.014,87} \times 100$  <b>2%</b>

**Elaborado Por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

Como se puede observar el porcentaje obtenido entre el año 2017 y 2018, va reduciendo por lo que es bueno ya que en índice de morosidad mide la proporción de la cartera que se encuentra en mora. Entonces entre menor sea el porcentaje es mejor, en este caso al año 2018 hay un 2%. El índice óptimo se encuentra en un Máximo de 3%.

**Cuadro 14:** Endeudamiento de activo

<b>Endeudamiento de activo</b>	
<b><i>Pasivo total</i></b> <b><i>Activo Total</i></b>	
Permite determinar la autonomía financiera que presenta la organización; si el índice es elevado significa que la empresa tiene un alto nivel de endeudamiento.	
<b>2017</b>	<b>2018</b>
$\frac{293.669.772,94}{950.567.287,25} \times 100$  <b>30,89%</b>	$\frac{347.491.889,31}{405.574.239,96} \times 100$  <b>85,68%</b>

**Elaborado Por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

Refleja en el año 2017 con un porcentaje del 30,89% y en el 2018 con un porcentaje del 85,68% lo que nos indica que en el año 2018 aumento el patrimonio de los Activos que están cubiertos por el Patrimonio. Mide la solvencia institucional con un porcentaje óptimo de Máximo 10%, en este caso se tiene un alto nivel de endeudamiento.

**Cuadro 15:** Endeudamiento patrimonial

<b>Endeudamiento patrimonial</b>	
<b><i>Pasivo Total</i></b> <b><i>Patrimonio</i></b>	
Este indicador mide cuan comprometido se encuentra el patrimonio de la organización frente a sus obligaciones.	
<b>2017</b>	<b>2018</b>
$\frac{293,669.772,94}{65.658.932,58}$ <b>4,47%</b>	$\frac{347.491.889,31}{76.440.297,10}$ <b>4,55%</b>

**Elaborado Por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

El porcentaje obtenido como índice de endeudamiento patrimonial es de 4,47% en el 2017 y 4,55% en el 2018, este indicado mide cuan comprometido está el patrimonio de las Cooperativas de Ahorro y Crédito frente a sus obligaciones, mientras más bajo sean los índices es mejor

**Cuadro 16:** Nivel de Utilidad

<b>Nivel de Utilidad</b>	
<b><i>Resultados Operativos</i></b> <b><i>Margen Financiero Bruto</i></b>	
Mide el nivel de utilidad o pérdida generada por actividades de intermediación. La relación entre más alta es mejor.	
<b>2017</b>	<b>2018</b>
$\frac{28.745.070,70}{70.934.044,10} \times 100$ <b>41,52%</b>	$\frac{52.131,754,14}{128.518.120,82} \times 100$ <b>41,56%</b>

**Elaborado Por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

El nivel de Utilidad obtenido en el 2017 de 41,52% es similar a la del 2018 donde se obtuvo un 41,56%, y se encuentra en los niveles óptimos de la utilidad generada, entre más alto es su porcentaje es mejor y más ganancias.

## 12.2. Impacto socio-económico de los Microcréditos sobre la economía en el Cantón la Maná.

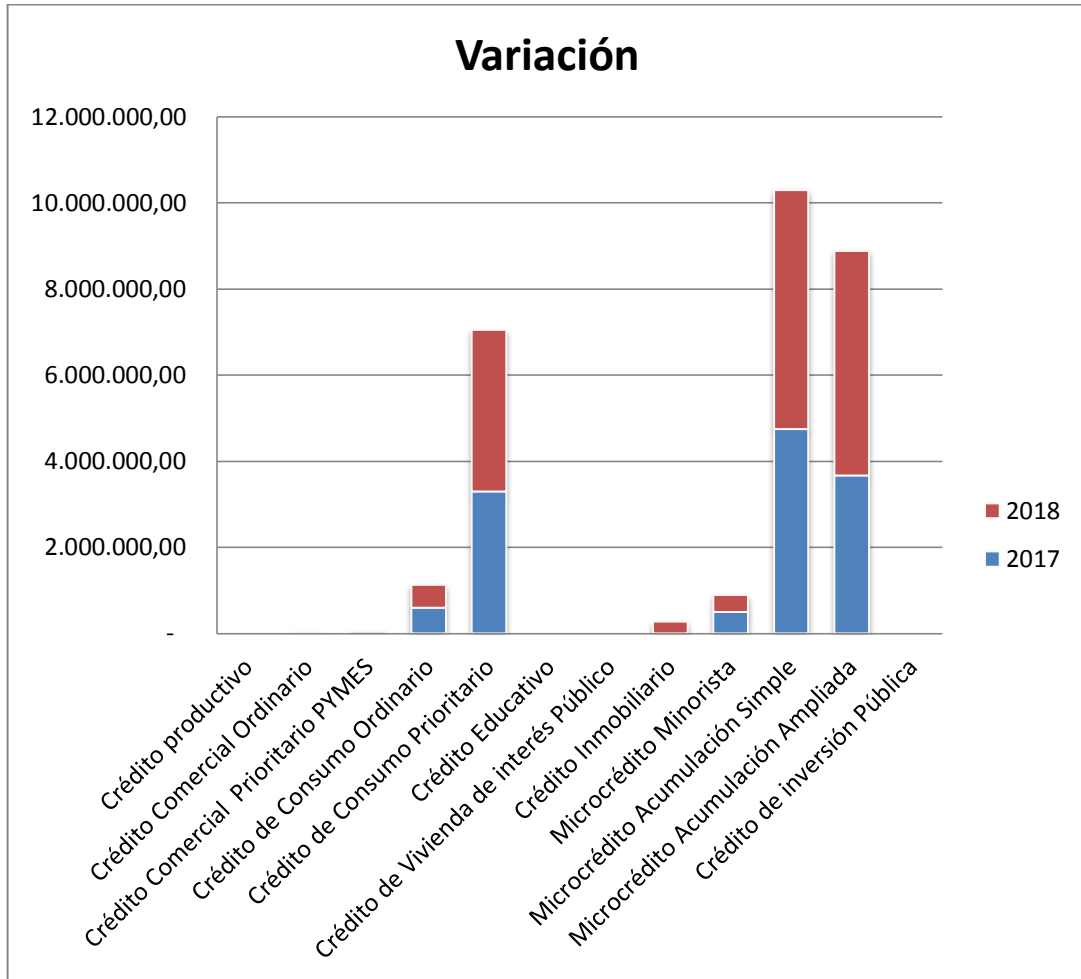
Las Cooperativas de Ahorro y Crédito contribuyen a la evolución económica del cantón La Maná de una forma significativa y elemental a través de los microcréditos lo cual representan un importe importante en la economía del cantón, permitiendo el desarrollo económico social de la población de escasos recursos.

**Cuadro 17:** Variación del total de los créditos otorgados en el Cantón La Maná años 2017 – 2018

		Año 2017	Año 2018	Variación Absoluta	Variación Relativa
1	<b>Crédito productivo</b>	-	-	-	
2	<b>Crédito Comercial Ordinario</b>	-	19.030,82	19.030,82	100%
3	<b>Crédito Comercial Prioritario</b>	53.000,00	-	-53.000,00	-100%
3.3	Crédito Comercial Prioritario PYMES	53.000,00	-	-53.000,00	-100%
4	<b>Crédito de Consumo Ordinario</b>	593.856,51	530.780,00	-63.076,51	-11%
5	<b>Crédito de Consumo Prioritario</b>	3.302.197,72	3.743.893,00	441.695,28	13%
6	<b>Crédito Educativo</b>	-	-	-	0%
7	<b>Crédito de Vivienda de interés Público</b>	-	-	-	0%
8	<b>Crédito Inmobiliario</b>	17.700,00	253.000,00	235.300,00	1329%
9	<b>Microcrédito</b>	8.917.477,68	11.156.867,23	2.239.389,55	25%
9.1	Microcrédito Minorista	500.253,27	392.099,21	-108.154,06	-22%
9.2	Microcrédito Acumulación Simple	4.747.288,89	5.548.487,02	801.198,13	17%
9.3	Microcrédito Acumulación Ampliada	3.669.935,52	5.216.281,00	1.546.345,48	42%
10	<b>Crédito de inversión Pública</b>	-	-	-	0%
	<b>Total de la Cartera de Créditos</b>	<b>12.889.991,91</b>	<b>15.793.082,05</b>	<b>2.903.090,14</b>	<b>23%</b>

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

**Elaborado Por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Gráfico 1:** Variación de los Créditos

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

**Elaborado Por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

Las actividades crediticias de las Cooperativas de Ahorro y Crédito constituyen un instrumento idóneo para los socios de las entidades, considerando que en el 2017 no se otorgó Créditos Comerciales Ordinarios, pero en el 2018 si se otorgó con un total de \$19.030,82, los Créditos Comerciales Prioritarios solo se otorgaron en el 2017 con un total de \$53.000,00 en todo el Cantón, al 2018 ya no se otorgó otra vez.

El Crédito de Consumo Ordinario tuvo una leve disminución de colocación del -11%, pero los Créditos de Consumo Prioritarios aumentaron un 13%.

Los créditos que tuvieron un gran aumento porcentualmente del 2017 al 2018 son los Créditos Inmobiliarios que aumentaron 1329 veces su valor del 2017 al 2018, paso de haber otorgado \$17.700,00 a \$ 253.000,00 que es un incremento del 1329%.

Los Microcréditos por su parte aumentaron un 25%, en total del 2017 al 2018, dentro del tipo de microcrédito que aumento más fue el de acumulación ampliada con 42%, el de acumulación simple un 17% mientras que el microcrédito minorista se redujo un 22%.

En conclusión la cartera de microcrédito en general otorgada en el Cantón la Maná, obtuvo un aumento del 23% al año 2018 un índice muy bueno, esto para mejorar las condiciones de vida de las familias carenciadas y contribuir a su integración social permitiendo a las personas emprender actividades comerciales y productivas para mejorar sus ingresos incrementando del empleo independiente.

### 12.3. Resultados de las encuestas dirigidas a los responsables del departamento de crédito de las Cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná.

#### 1.- ¿La rentabilidad de las operaciones de microcrédito en la cooperativa considera?

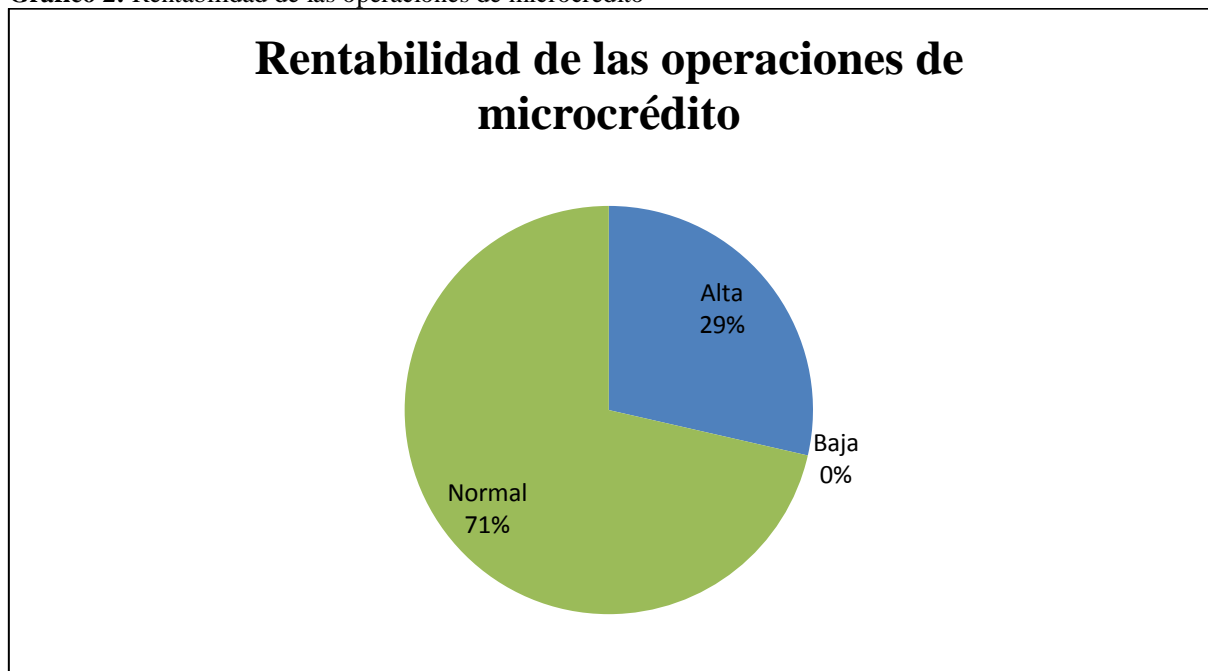
**Tabla 10:** Rentabilidad de las operaciones de microcrédito

	Frecuencia	Porcentaje
Alta	4	29%
Baja	0	0%
Normal	10	71%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los responsables del departamento de crédito de las Cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Gráfico 2:** Rentabilidad de las operaciones de microcrédito



**Fuente:** Encuesta aplicada a los responsables del departamento de crédito de las Cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

#### Análisis e interpretación

Como se puede evidenciar en la representación gráfica el 25% de las Cooperativas de ahorro y Crédito indicaron que la rentabilidad de las operaciones de microcrédito es alta, ninguna Cooperativa de ahorro y Crédito indicó que es Baja, y en un 75% Normal; en mayor medida mencionaron que la rentabilidad de las operaciones de microcrédito en el Cantón la Mana está en un índice Normal.

## 2.- ¿Cómo considera en la Cooperativa la eficiencia Administrativa?

**Tabla 11:** La eficiencia Administrativa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	8	57%
Buena	0	0%
Mala	6	43%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los responsables del departamento de crédito de las Cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Gráfico 3:** La eficiencia Administrativa



**Fuente:** Encuesta aplicada a los responsables del departamento de crédito de las Cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

### Análisis e interpretación

Como se puede observar en el gráfico el 57% de las Cooperativas de ahorro y crédito consideran que su eficiencia administrativa es muy buena, mientras que el 43% menciona que su eficiencia es buena.

### 3.- ¿Se realiza en la Cooperativa un análisis de la gestión para evaluar la calidad y competencia de la misma?

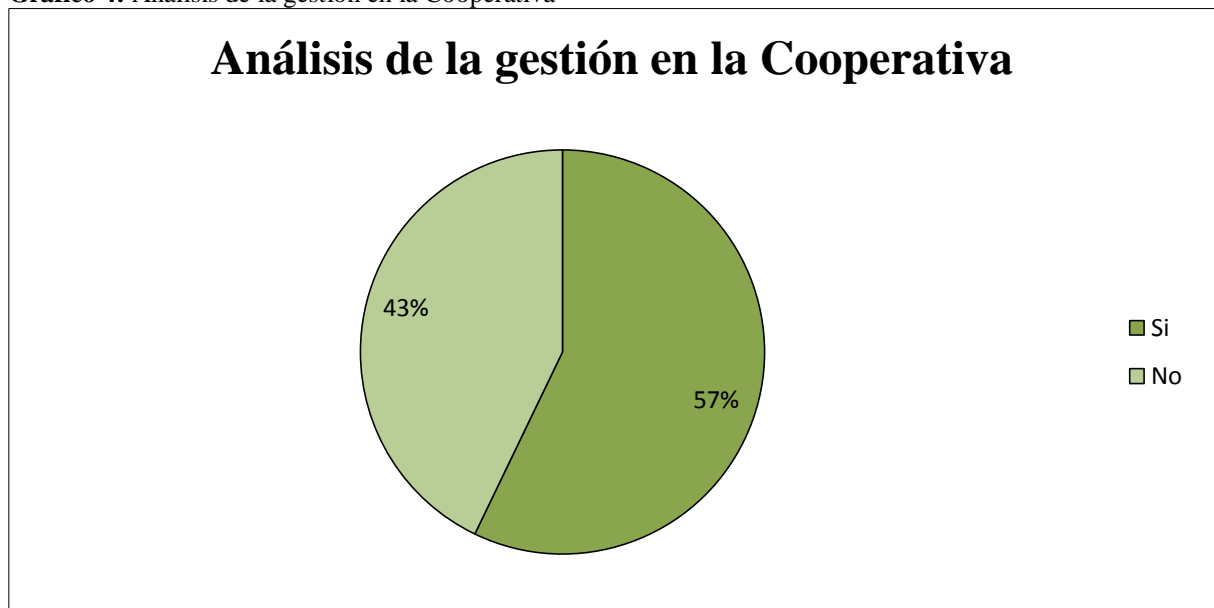
**Tabla 12:** Análisis de la gestión en la Cooperativa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	57%
No	6	43%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los responsables del departamento de crédito de las Cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Gráfico 4:** Análisis de la gestión en la Cooperativa



**Fuente:** Encuesta aplicada a los responsables del departamento de crédito de las Cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

#### Análisis e interpretación

Como se puede observar en el gráfico el 57% de las Cooperativas de ahorro y crédito mencionaron que si se realiza un análisis de la gestión para evaluar la calidad y competencia de la misma, pero el 43% supieron manifestar que no se realiza un análisis formal.

#### 4.- De la pregunta anterior ¿Hacia dónde está enfocado el análisis?

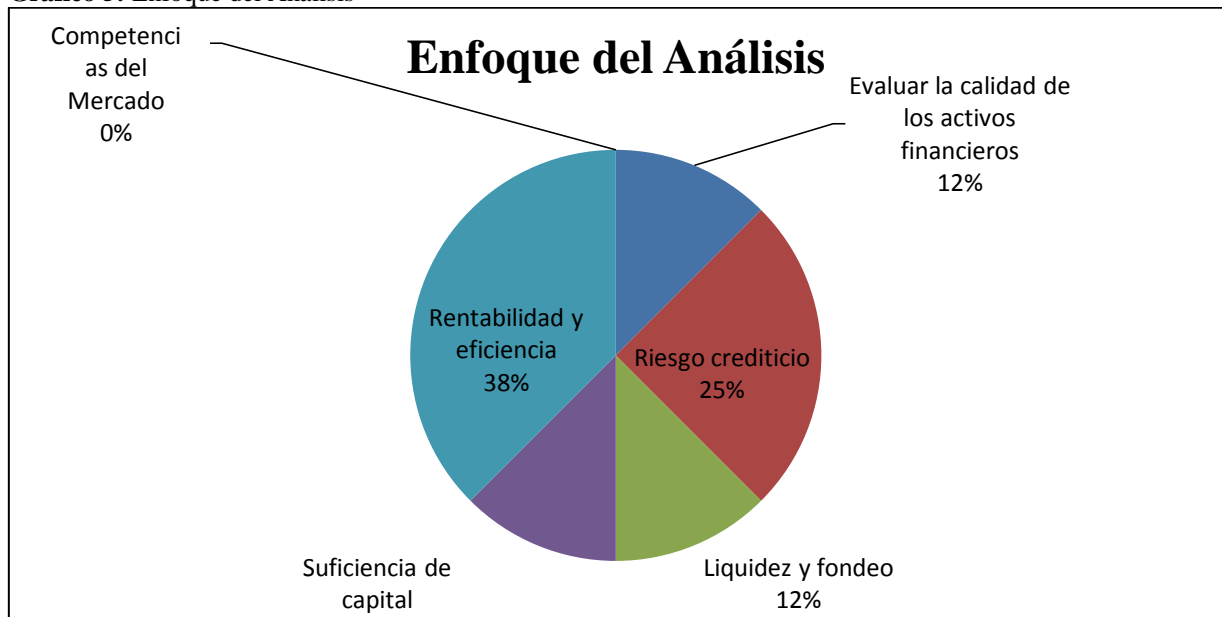
**Tabla 13:** Enfoque del Análisis

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Evaluar la calidad de los activos financieros	1	12%
Riesgo crediticio	2	25%
Liquidez y fondeo	1	12%
Suficiencia de capital	1	13%
Rentabilidad y eficiencia	3	38%
Competencias del Mercado	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los responsables del departamento de crédito de las Cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Gráfico 5:** Enfoque del Análisis



**Fuente:** Encuesta aplicada a los responsables del departamento de crédito de las Cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

#### Análisis e Interpretación

Como se puede evidenciar en la representación gráfica el 12% de las Cooperativas de ahorro y Crédito indicaron que el análisis está enfocado en la Evaluar la calidad de los activos financieros, el 25% en el Riesgo crediticio, 12% en la Liquidez y fondeo, 13% en la Suficiencia de capital, 38% en la Rentabilidad y eficiencia, y el 0% en las Competencias del Mercado, en mayor medida mencionaron que su análisis está enfocado en la Rentabilidad y eficiencia.

## 5.- ¿Existe riesgo de liquidez producidos por los créditos a largo plazo?

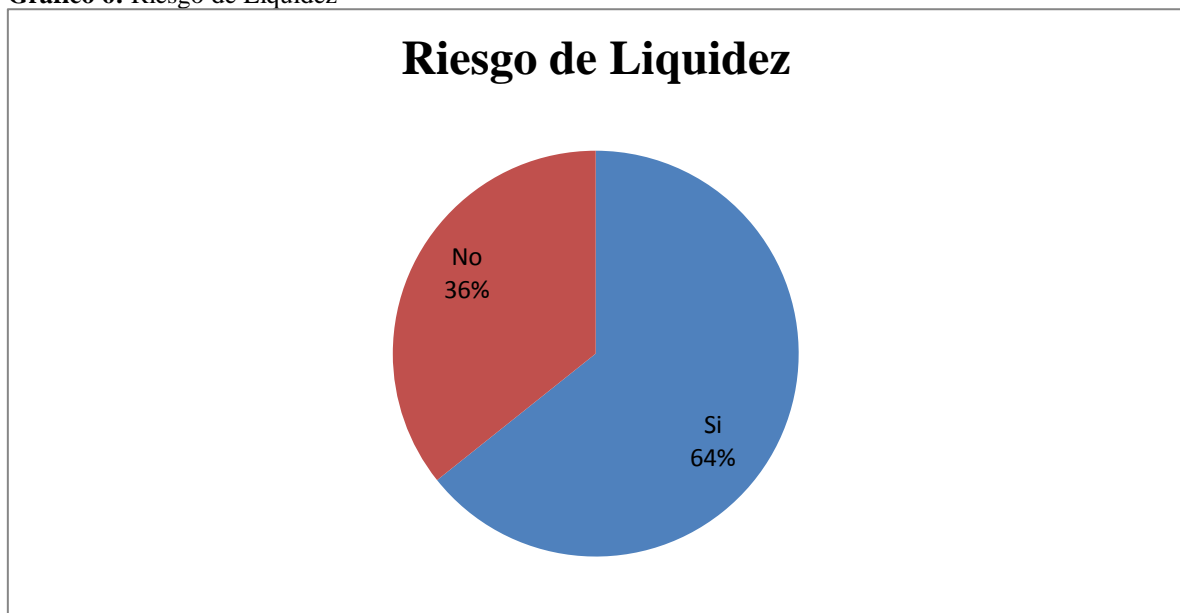
**Tabla 14:** Riesgo de Liquidez

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	64%
No	5	36%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los responsables del departamento de crédito de las Cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Gráfico 6:** Riesgo de Liquidez



**Fuente:** Encuesta aplicada a los responsables del departamento de crédito de las Cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

### Análisis e Interpretación

Como se puede observar en el gráfico el 64% de las Cooperativas de ahorro y crédito mencionaron que si existe un riesgo de liquidez producidos por los créditos a largo plazo y el 36% dijeron que no.

## 6.- ¿Para la recuperación de créditos qué mecanismos utiliza?

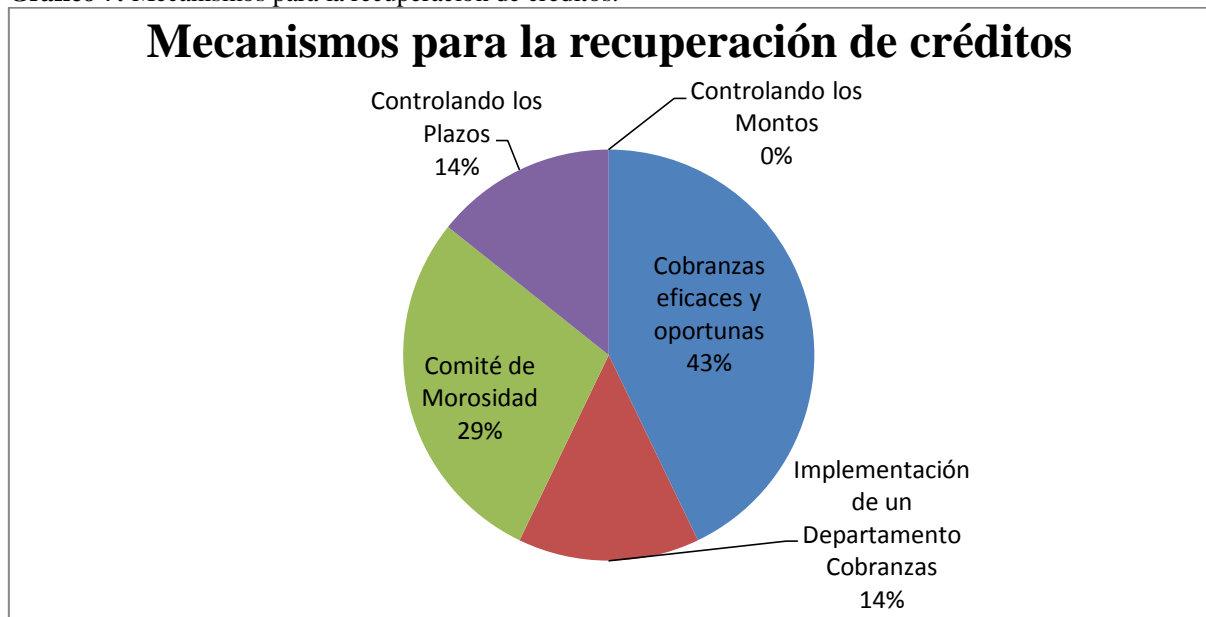
**Tabla 15:** Mecanismos para la recuperación de créditos.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Cobranzas eficaces y oportunas	6	43%
Implementación de un Departamento Cobranzas	2	14%
Comité de Morosidad	4	29%
Controlando los Plazos	2	14%
Controlando los Montos	0	0%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los responsables del departamento de crédito de las Cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Gráfico 7:** Mecanismos para la recuperación de créditos.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los responsables del departamento de crédito de las Cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

### Análisis e Interpretación

Como se puede evidenciar en la representación gráfica el 43% de las Cooperativas de ahorro y Crédito indicaron que los mecanismos utilizan para la recuperación de créditos son por Cobranzas eficaces y oportunas, 14% por Implementación de un Departamento Cobranzas, 29% por Comité de Morosidad, 14% Controlando los Plazos, y ninguna 0% Controlando los Montos, en mayor medida mencionaron que los mecanismos utilizados para la recuperación de créditos es mediante Cobranzas eficaces y oportunas.

## 7.- ¿Cómo se maneja la recuperación de la cartera de crédito?

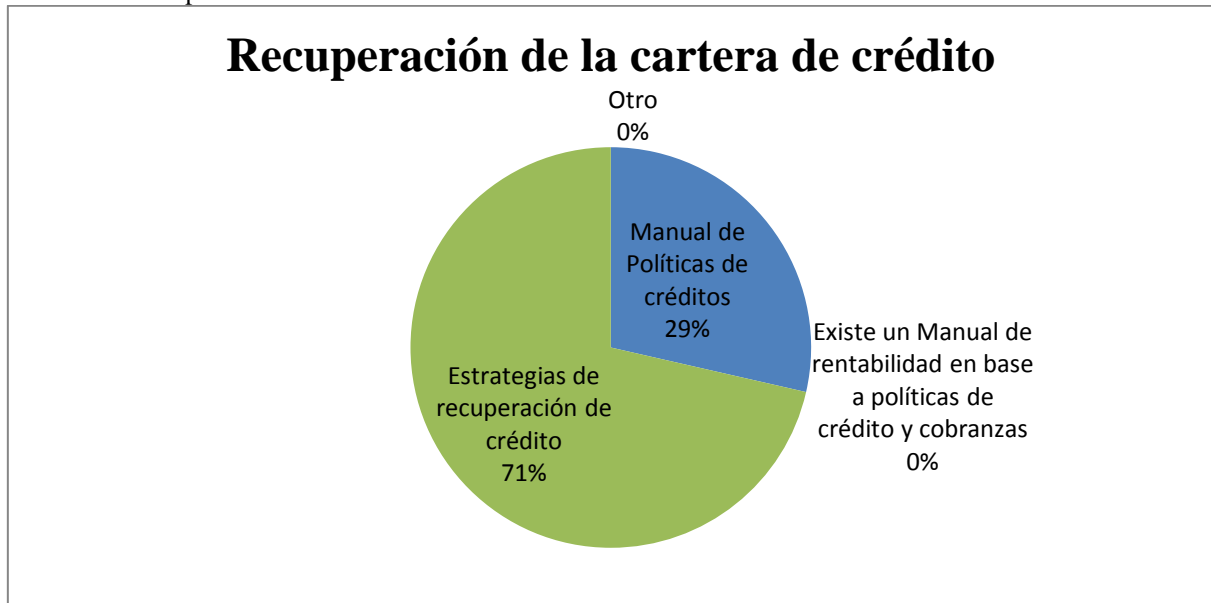
**Tabla 16:** Recuperación de la cartera de crédito

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Manual de Políticas de créditos	4	29%
Existe un Manual de rentabilidad en base a políticas de crédito y cobranzas	0	0%
Estrategias de recuperación de crédito	10	71%
Otro	0	0%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los responsables del departamento de crédito de las Cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Gráfico 8:** Recuperación de la cartera de crédito



**Fuente:** Encuesta aplicada a los responsables del departamento de crédito de las Cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

### Análisis e Interpretación

Como se puede evidenciar en la representación gráfica el 29% de las Cooperativas de ahorro y Crédito indicaron que para la recuperación de la cartera de crédito se maneja mediante un Manual de Políticas de créditos, y en un 71% mediante estrategias de recuperación de crédito, y ninguna cuenta con un Manual de rentabilidad en base a políticas de crédito y cobranzas.

## 8.- ¿Está de acuerdo que se realice un estudio de Rentabilidad de las Operaciones de Microcrédito?

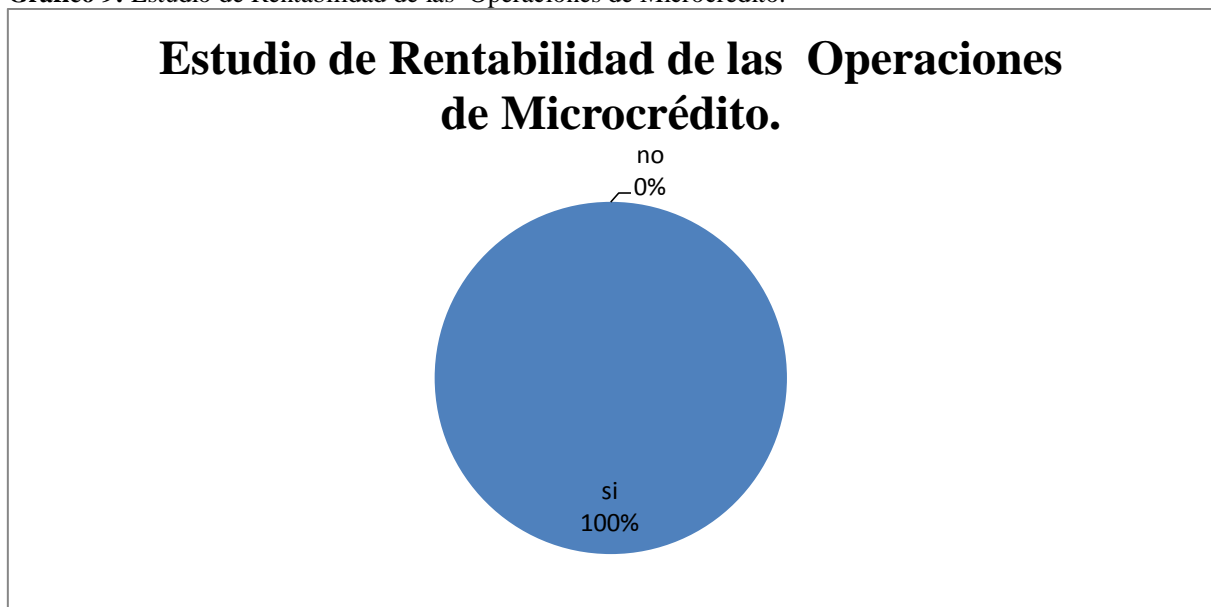
**Tabla 17:** Estudio de Rentabilidad de las Operaciones de Microcrédito.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los responsables del departamento de crédito de las Cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Gráfico 9:** Estudio de Rentabilidad de las Operaciones de Microcrédito.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los responsables del departamento de crédito de las Cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

### Análisis e Interpretación

Como se puede evidenciar en la representación gráfica el 100% de las Cooperativas de ahorro y Crédito indicaron que están de acuerdo que se realice un estudio de Rentabilidad de las Operaciones de Microcrédito.

## 12.4. Resultados de las encuestas dirigidas a los socios de las Cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná.

### 1.- ¿Qué tiempo es Ud. Socio de una Cooperativa?

**Tabla 18:** Tiempo siendo socio.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	0	0%
Uno a 3 años	58	15%
Más de 3 años	329	85%
<b>Total</b>	<b>387</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Gráfico 10:** Tiempo siendo socio.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

### Análisis e Interpretación

Como se puede evidenciar en la representación gráfica ninguno de socios activos encuestados de las Cooperativas de ahorro y crédito mencionaron que lleva menos de un año siendo socio, el 15% de uno a 3 años y el 85% más de 3 años siendo socio de la misma.

## 2.- ¿Cuál es su actividad económica?

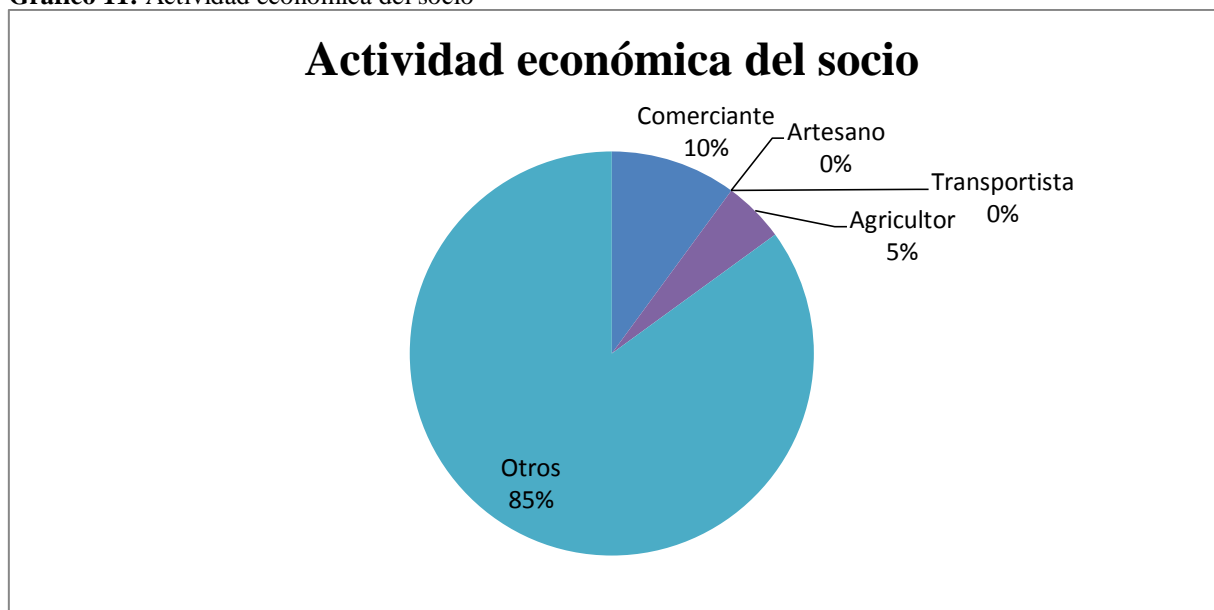
**Tabla 19:** Actividad económica del socio

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Comerciante	39	10%
Artesano	0	0%
Transportista	0	0%
Agricultor	19	5%
Otros	329	85%
<b>Total</b>	<b>387</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Gráfico 11:** Actividad económica del socio



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

### Análisis e Interpretación

Como se puede evidenciar en la representación gráfica el 10% de socios activos encuestados de las Cooperativas de ahorro y crédito indicaron que su actividad económica es Comerciante, 0% Artesano, 0% Transportista, 5% Agricultor y en mayor porcentaje el 85% en otra actividad siendo docentes, empleados públicos, empleados privados, etc.

### 3.- ¿Confía usted completamente en las Cooperativas?

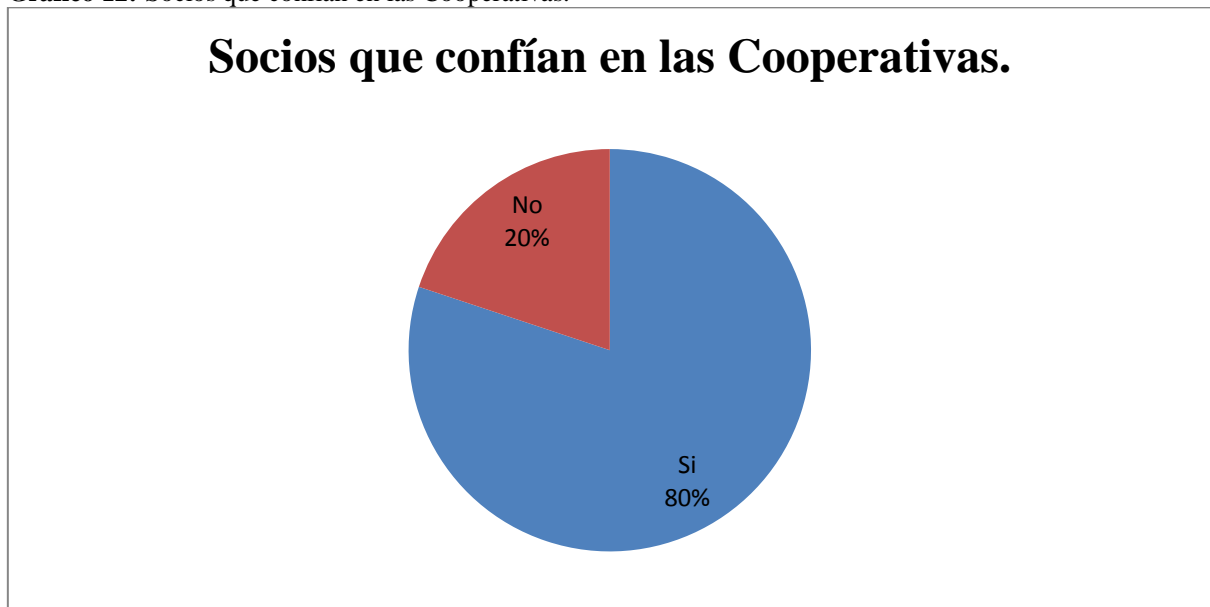
**Tabla 20:** Socios que confían en las Cooperativas.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	310	80%
No	77	20%
<b>Total</b>	<b>387</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Gráfico 12:** Socios que confían en las Cooperativas.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

#### **Análisis e Interpretación**

Como se puede observar en la representación gráfica el 80% de socios activos encuestados de las Cooperativas de ahorro y crédito, señalaron que confían plenamente en las cooperativas, mientras que el 20% no confían.

#### 4.- ¿A qué servicios más acude en las Cooperativas?

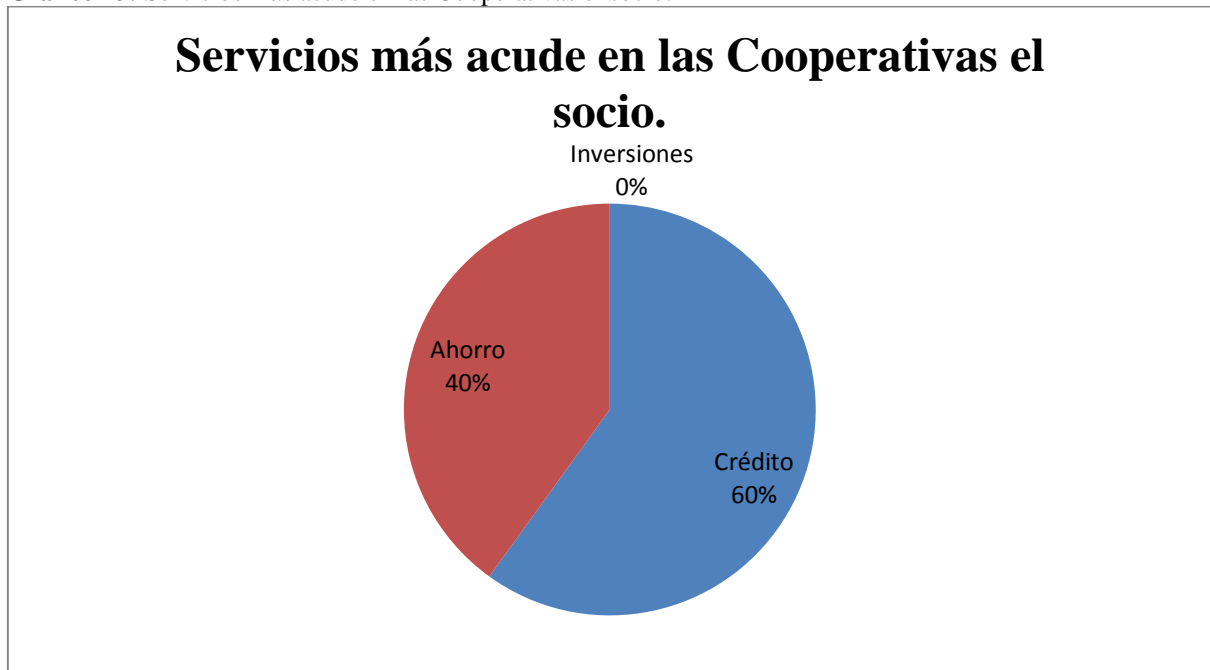
**Tabla 21:** Servicios más acude en las Cooperativas el socio.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Crédito	232	60%
Ahorro	155	40%
Inversiones	0	0%
<b>Total</b>	<b>387</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Gráfico 13:** Servicios más acude en las Cooperativas el socio.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

#### **Análisis e Interpretación**

Como se puede demostrar en la representación gráfica el 60% de socios activos encuestados de las Cooperativas de ahorro y crédito, mencionaron que acuden a las cooperativas a realizar créditos, mientras que 40% a ahorrar y nadie contestó que van por invertir.

## 5.- ¿Le han otorgado un microcrédito?

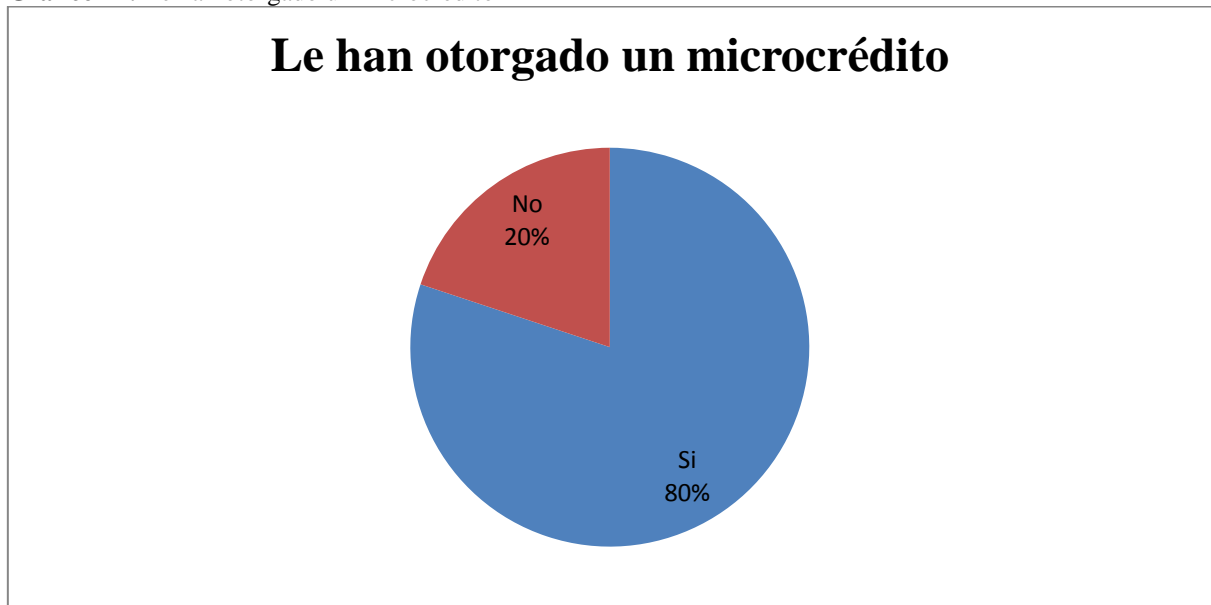
**Tabla 22:** Le han otorgado un microcrédito

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	310	80%
No	77	20%
<b>Total</b>	<b>387</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Gráfico 14:** Le han otorgado un microcrédito



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

### Análisis e Interpretación

Como se puede justificar en la representación gráfica el 80% de socios activos encuestados de las Cooperativas de ahorro y crédito, indicaron que si les ha sido otorgado un microcrédito, mientras que 20% mencionaron que no les ha sido otorgado.

## 6.- ¿En las Cooperativas el servicio al cliente que brindan es?

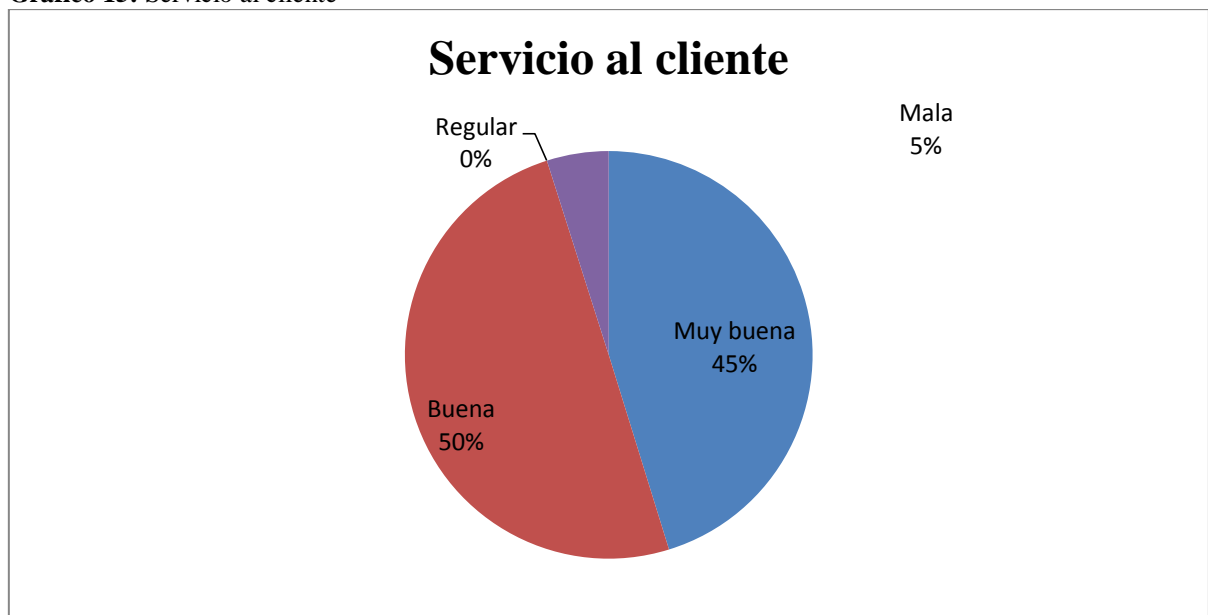
**Tabla 23:** Servicio al cliente

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	175	45%
Buena	193	50%
Regular	0	0%
Mala	19	5%
<b>Total</b>	<b>387</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Gráfico 15:** Servicio al cliente



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

### Análisis e Interpretación

Como se puede evidenciar en la representación gráfica el 45% de socios activos encuestados de las Cooperativas de ahorro y crédito, mencionaron que el servicio al cliente prestado es muy bueno, mientras que el 50% indicaron que el servicio es bueno, nadie indicó que el servicio es regular, y un 5% indicó que el servicio es malo.

## 7.- ¿Respecto al espacio físico, qué le gustaría a usted que mejorará en las Cooperativas?

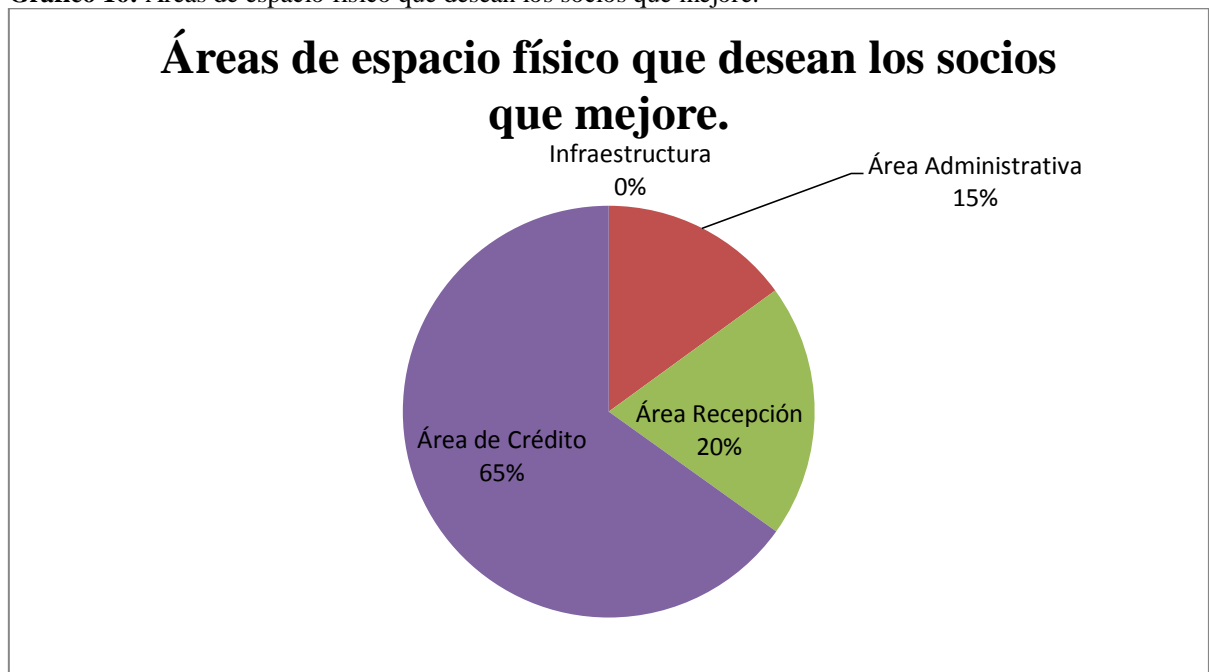
**Tabla 24:** Áreas de espacio físico que desean los socios que mejore.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Infraestructura	0	0%
Área Administrativa	58	15%
Área Recepción	77	20%
Área de Crédito	252	65%
<b>Total</b>	<b>387</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Gráfico 16:** Áreas de espacio físico que desean los socios que mejore.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

### Análisis e Interpretación

Como se puede observar en la representación gráfica ninguno de socios activos encuestados de las Cooperativas de ahorro y crédito, indicó que el área de espacio físico que desean que mejore es la Infraestructura, 15% Área Administrativa, 20% Área Recepción, y el 65% Área de Crédito.

## 8.- ¿Cuál es el monto de crédito más reciente que ha recibido Ud. en una Cooperativa?

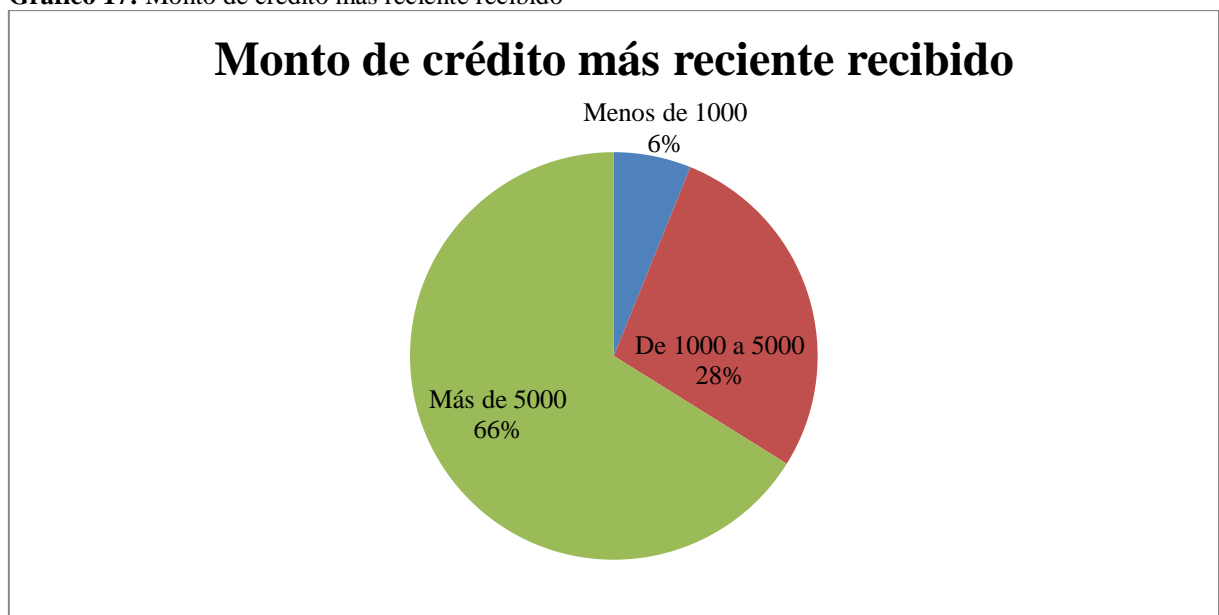
**Tabla 25:** Monto de crédito más reciente recibido

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1000	19	6%
De 1000 a 5000	86	28%
Más de 5000	205	66%
<b>Total</b>	<b>310</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Gráfico 17:** Monto de crédito más reciente recibido



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

### Análisis e Interpretación

Como se puede demostrar en la representación gráfica el 6% de socios activos encuestados de las Cooperativas de ahorro y crédito, indicaron que el monto de crédito más reciente recibido fue de menos de 1000, 28% de 1000 a 5000, y el 66% recibió más de 5000.

### 9.- ¿Cuál es el plazo solicitado por Ud. para cancelar el Microcrédito otorgado?

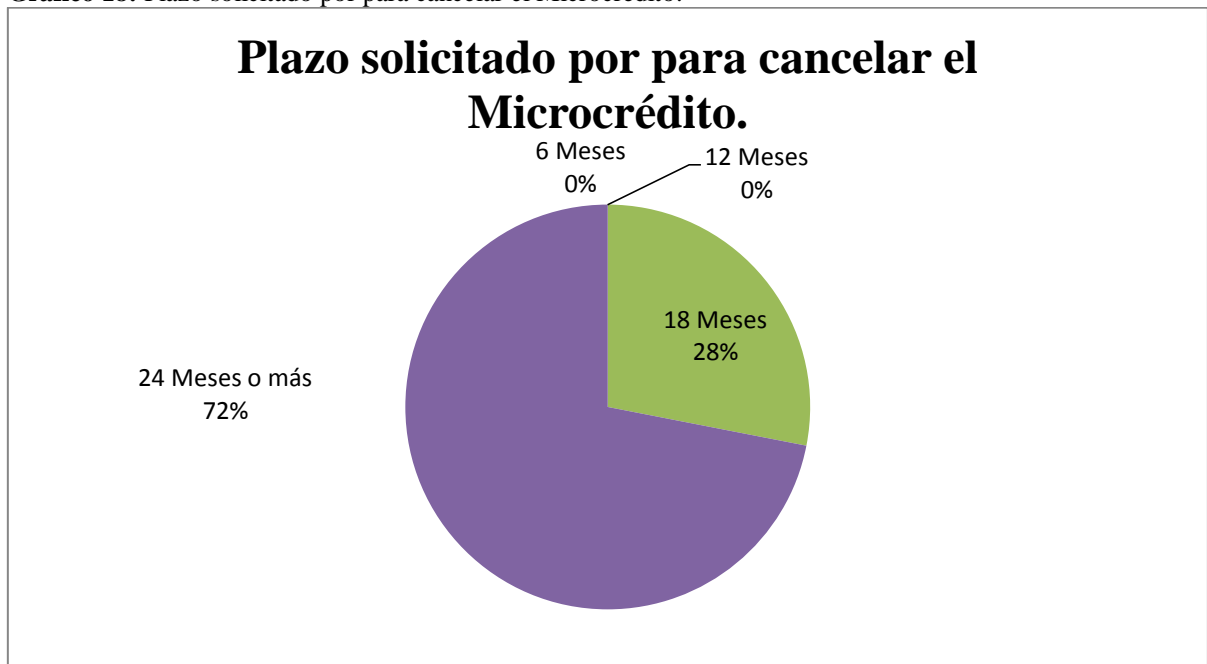
**Tabla 26:** Plazo solicitado por para cancelar el Microcrédito.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
6 Meses	0	0%
12 Meses	0	0%
18 Meses	87	28%
24 Meses o más	223	72%
<b>Total</b>	<b>310</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Gráfico 18:** Plazo solicitado por para cancelar el Microcrédito.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

### Análisis e Interpretación

Como se puede evidenciar en la representación gráfica ninguno de socios activos encuestados de las Cooperativas de ahorro y crédito, indicaron que el plazo solicitado para cancelar el microcrédito fue de 6 Meses o 12 Meses, y el 28% indico que el plazo solicitado fue de 18 Meses, y el 72% respondió haber solicitado el tiempo de 24 Meses o más para cancelar el crédito.

## 10.- ¿El dinero otorgado por la Cooperativa fue destinado a:

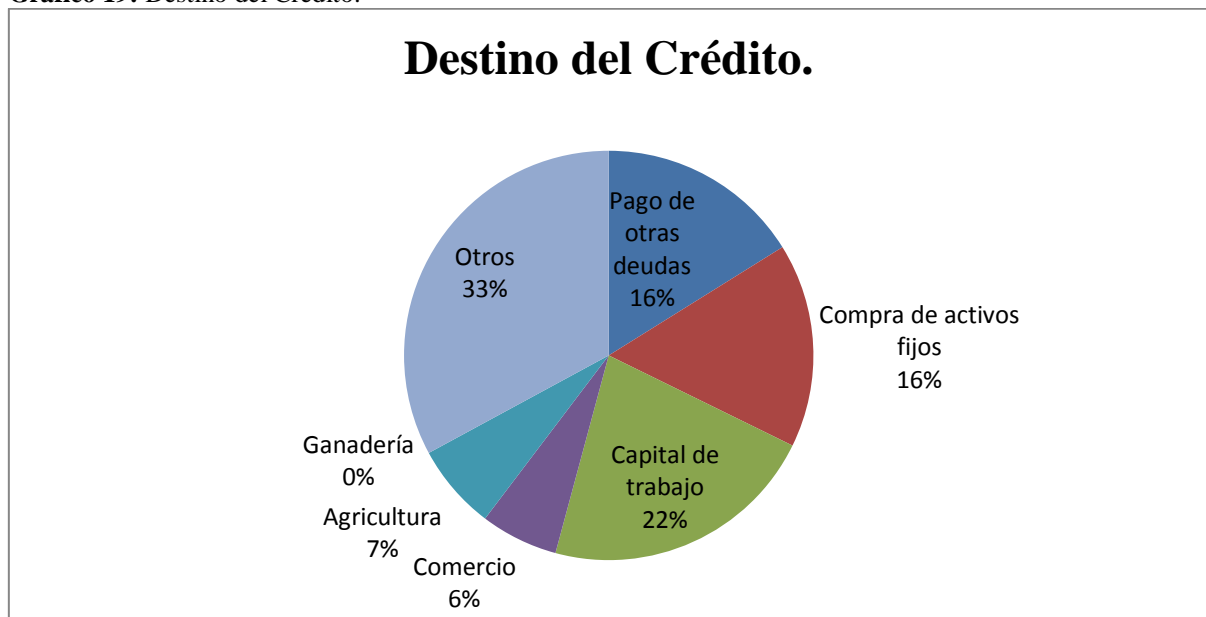
**Tabla 27:** Destino del Crédito.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Pago de otras deudas	50	16%
Compra de activos fijos	50	16%
Capital de trabajo	68	22%
Comercio	19	6%
Agricultura	21	7%
Ganadería	0	0%
Otros	102	33%
<b>Total</b>	<b>310</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Gráfico 19:** Destino del Crédito.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

### Análisis e Interpretación

Como se puede comprobar en la representación gráfica el 16% de socios activos encuestados de las Cooperativas de ahorro y crédito, indicaron que destino del crédito recibido fue para el pago de otras deudas, 16% Compra de activos fijos, 22% Capital de trabajo, 6% Comercio, 7% Agricultura, 0% Ganadería y el 33% para otros destinos.

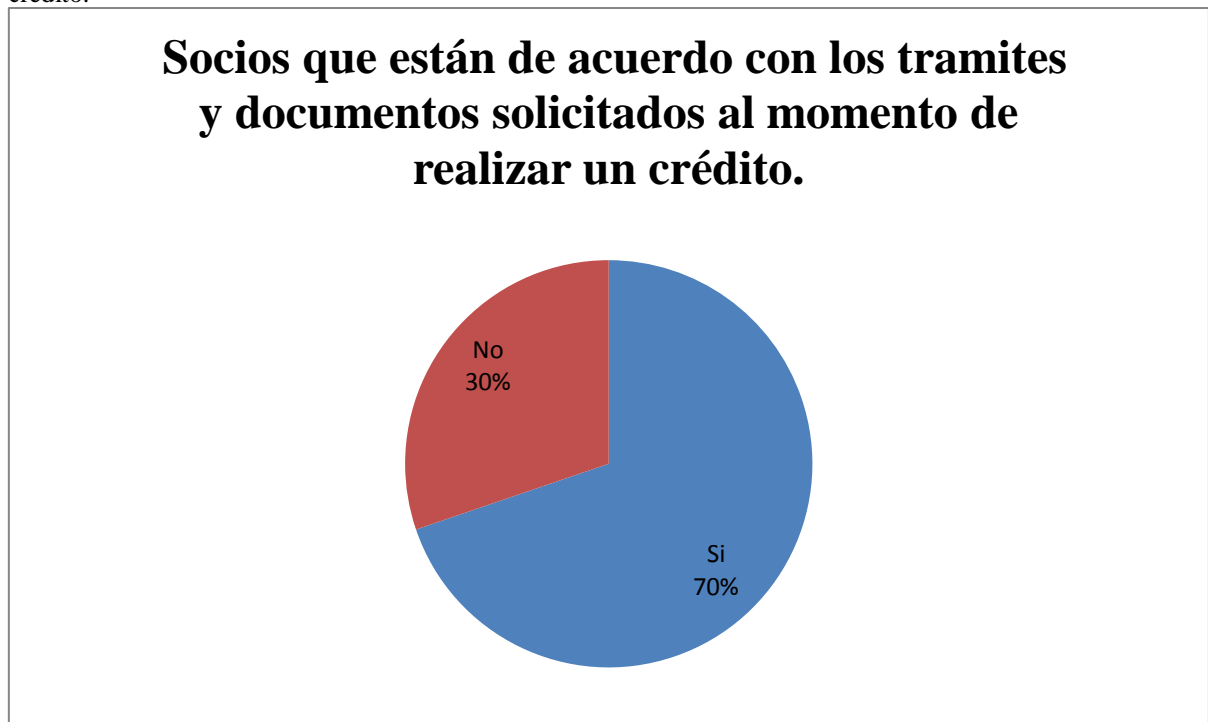
### 11.- ¿A la hora realizar un crédito, está de acuerdo con los trámites y documentos solicitados?

**Tabla 28:** Socios que están de acuerdo con los trámites y documentos solicitados al momento de realizar un crédito.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	270	70%
No	117	30%
<b>Total</b>	<b>387</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019  
**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Gráfico 20:** Socios que están de acuerdo con los trámites y documentos solicitados al momento de realizar un crédito.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019  
**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

### Análisis e Interpretación

Como se puede observar en la representación gráfica en su mayoría teniendo el 70% de socios activos encuestados de las Cooperativas de ahorro y crédito, indicaron que si están de acuerdo con los trámites y documentos solicitados al momento de realizar un crédito, mientras que el 30% no están de acuerdo.

## 12.- ¿Para acceder a un crédito, qué tiempo desearía que este en movimiento su cuenta?

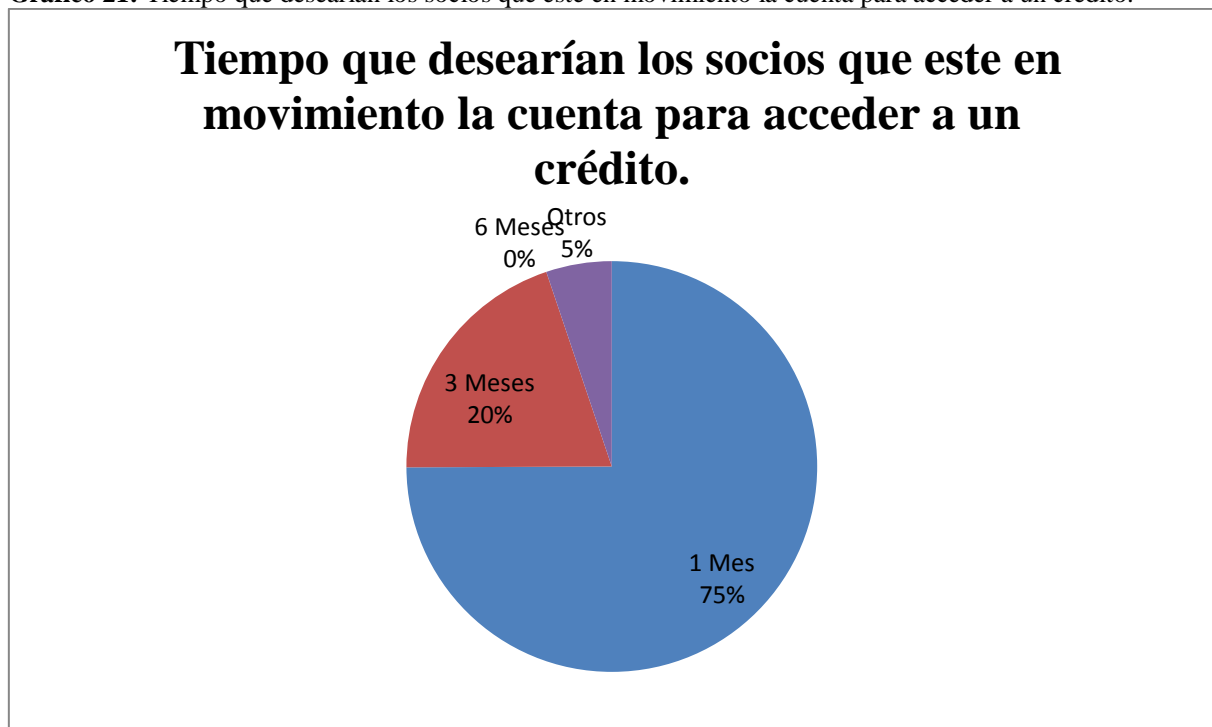
**Tabla 29:** Tiempo que desearían los socios que este en movimiento la cuenta para acceder a un crédito.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1 Mes	290	75%
3 Meses	77	20%
6 Meses	0	0%
Otros	20	5%
<b>Total</b>	<b>387</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Gráfico 21:** Tiempo que desearían los socios que este en movimiento la cuenta para acceder a un crédito.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

### Análisis e Interpretación

Como se puede evidenciar en la representación gráfica el 75% de socios activos encuestados de las Cooperativas de ahorro y crédito, indicaron que desearía que el tiempo del movimiento de su cuenta sea de un mes para acceder a un crédito, mientras que el 20% indico el tiempo de 3 meses, nadie indico el tiempo de 6 meses y el 5% señalo que desearía otro tiempo.

### 13.- ¿Le gustaría en su crédito una aprobación inmediata?

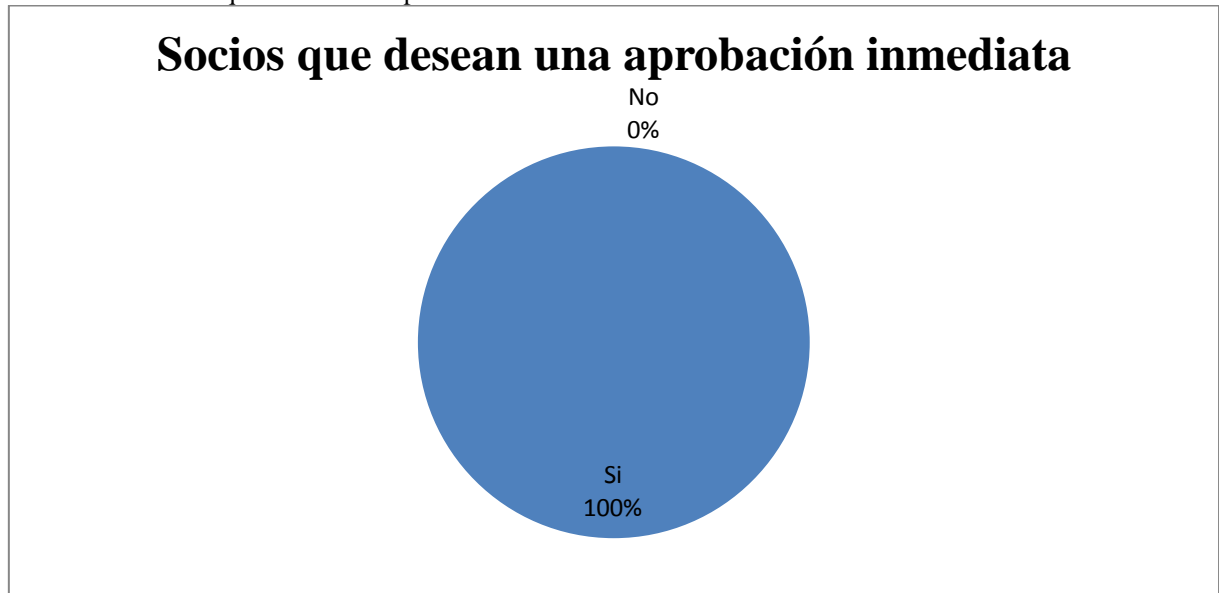
**Tabla 30:** Socios que desean una aprobación inmediata

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	387	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>387</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Gráfico 22:** Socios que desean una aprobación inmediata



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

### Análisis e Interpretación

Como se puede evidenciar en la representación gráfica todos los socios encuestados respondieron que desearía que les gustaría en su crédito una aprobación inmediata.

#### 14.- ¿Considera usted que son accesibles a su economía las tasas de interés otorgadas por las Cooperativas del Cantón La Maná?

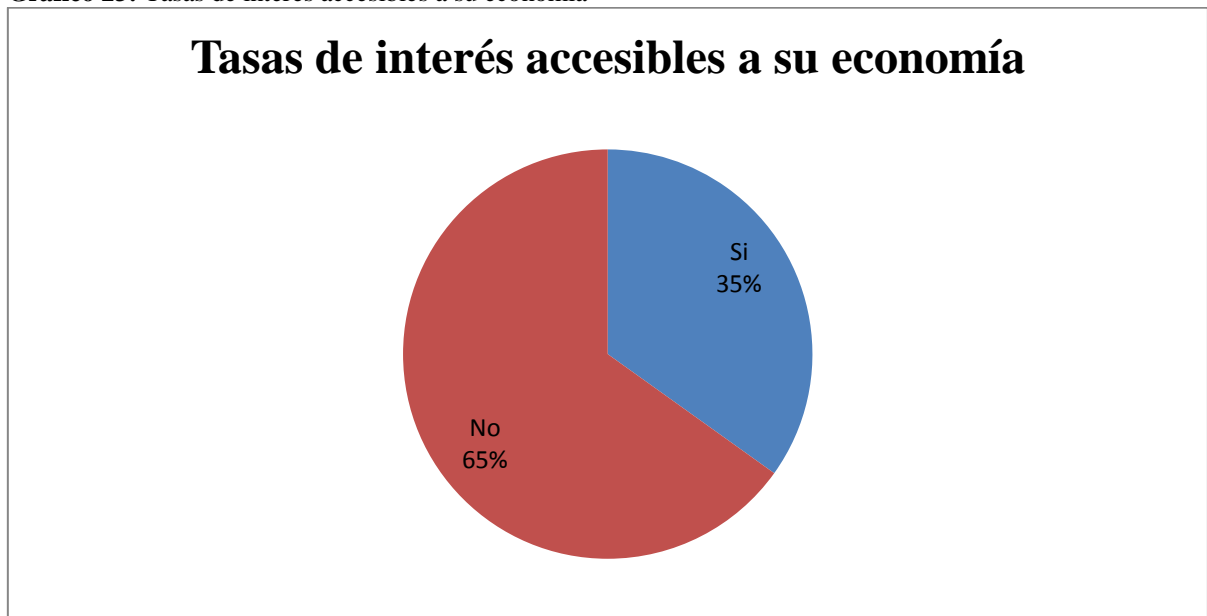
**Tabla 31:** Tasas de interés accesibles a su economía

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	135	35%
No	252	65%
<b>Total</b>	<b>387</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Gráfico 23:** Tasas de interés accesibles a su economía



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

#### **Análisis e Interpretación**

Como se puede evidenciar en la representación gráfica el 35% de socios activos encuestados de las Cooperativas de ahorro y crédito, indicaron que las tasas de interés si son accesibles a su economía, mientras que el 65% las tasas de interés de las Cooperativas no son accesibles.

### 15.- ¿Está de acuerdo con las políticas de cobranza de las Cooperativa?

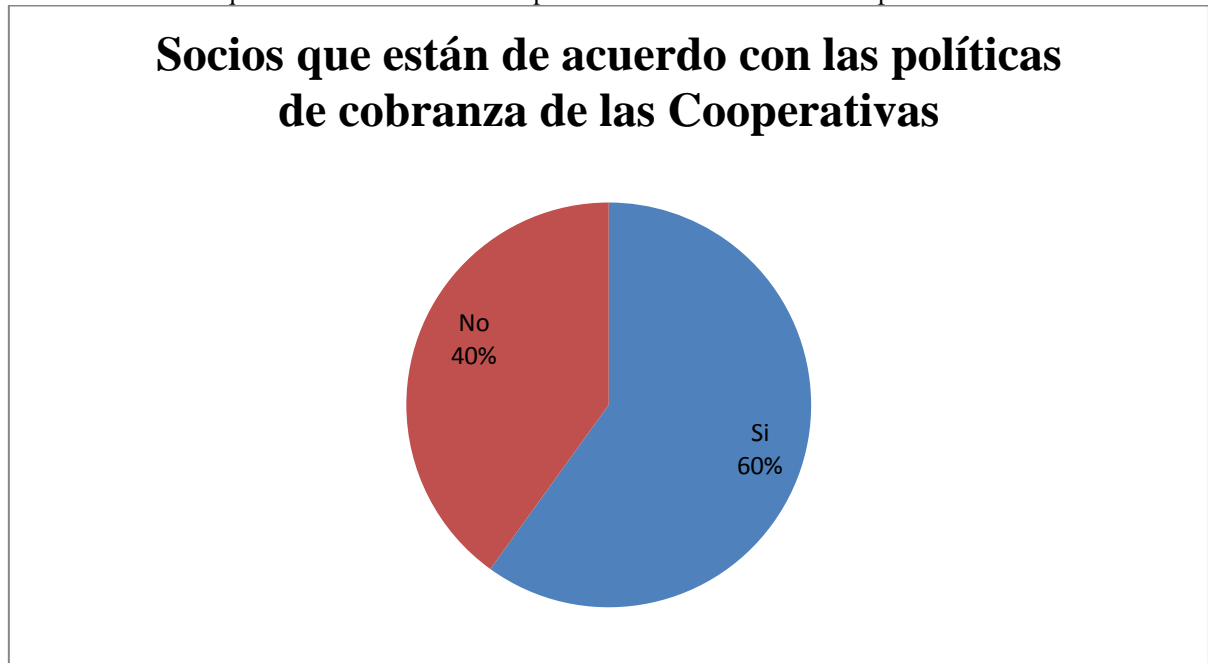
**Tabla 32:** Socios que están de acuerdo con las políticas de cobranza de las Cooperativas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	232	60%
No	155	40%
<b>Total</b>	<b>387</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Gráfico 24:** Socios que están de acuerdo con las políticas de cobranza de las Cooperativas



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

### Análisis e Interpretación

Como se puede evidenciar en la representación gráfica el 60% de socios activos encuestados de las Cooperativas de ahorro y crédito, indicaron que están de acuerdo con las políticas de cobranza de las Cooperativas, mientras que el 40% No

## 16.- ¿Con qué políticas de cobranza no está de acuerdo?

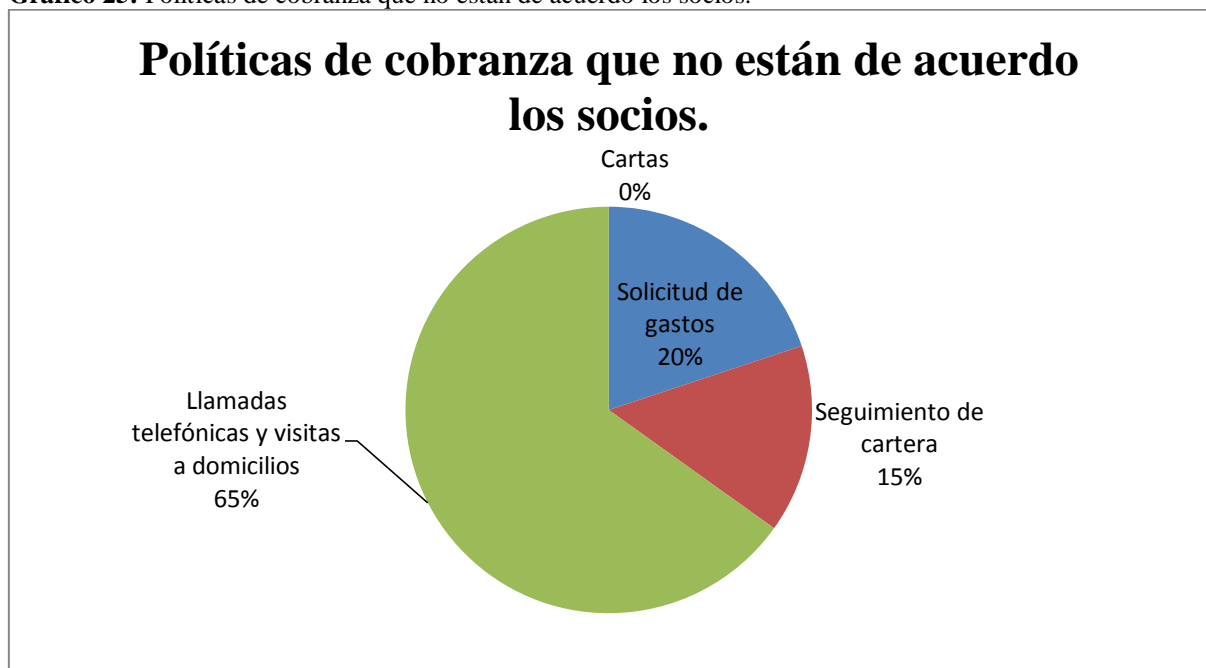
**Tabla 33:** Políticas de cobranza que no están de acuerdo los socios.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Solicitud de gastos	77	20%
Seguimiento de cartera	58	15%
Llamadas telefónicas y visitas a domicilios	252	65%
Cartas	0	0%
<b>Total</b>	<b>387</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Gráfico 25:** Políticas de cobranza que no están de acuerdo los socios.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

### Análisis e Interpretación

Como se puede evidenciar en la representación gráfica el 20% de socios activos encuestados de las Cooperativas de ahorro y crédito, indicaron sobre las políticas de cobranza que no está de acuerdo como es la solicitud de gastos, 15% Seguimiento de cartera, y el 65% Llamadas telefónicas y visitas a domicilios.

### 17.- ¿Por el pronto pago del crédito, otorgan algún incentivo al socio?

**Tabla 34:** Incentivo al socio por el pronto pago del crédito.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	58	15%
Casi Siempre	58	15%
Nunca	271	70%
<b>Total</b>	<b>387</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Gráfico 26:** Incentivo al socio por el pronto pago del crédito.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

### Análisis e Interpretación

Como se puede evidenciar en la representación gráfica el 15% de socios activos encuestados de las Cooperativas de ahorro y crédito, indicaron que siempre recibían algún incentivo por el pronto pago del crédito, mientras que el 15% Casi Siempre y en un 70% mencionaron que nunca han recibido ningún incentivo.

## 18.- ¿Qué tipo de recargo existe por falta de pago?

**Tabla 35:** Recargo por falta de pago

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Recargo por gestión de cobranzas	58	15%
Recargo de intereses	329	85%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>387</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Gráfico 27:** Recargo por falta de pago



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

### Análisis e Interpretación

Como se puede evidenciar en la representación gráfica el 15% de socios activos encuestados de las Cooperativas de ahorro y crédito, indicaron al Recargo por gestión de cobranzas sobre los recargos existentes por falta de pago, y el 85% los Recargos de intereses.

## 19.- ¿Ha sido notificado por incumplimiento de pago?

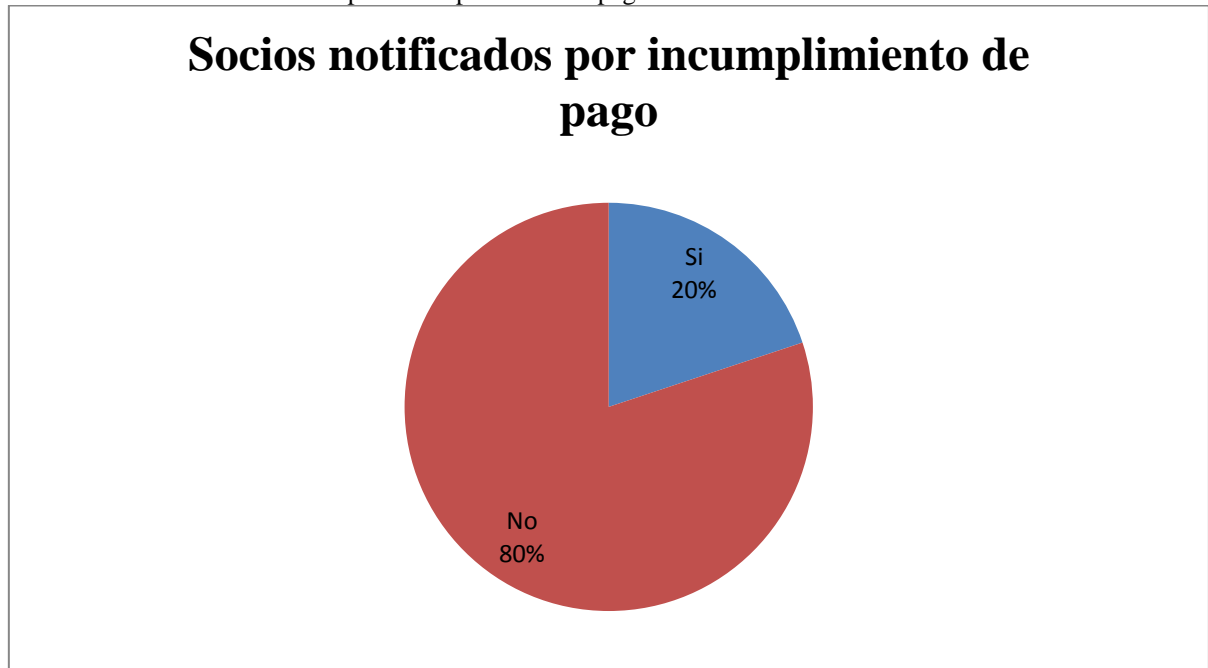
**Tabla 36:** Socios notificados por incumplimiento de pago

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	77	20%
No	310	80%
<b>Total</b>	<b>387</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Gráfico 28:** Socios notificados por incumplimiento de pago



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

### Análisis e Interpretación

Como se puede evidenciar en la representación gráfica el 20% de socios activos encuestados de las Cooperativas de ahorro y crédito, indicaron si han sido notificado por incumplimiento de pago, mientras que el 80% mencionaron que no.

## 20.- ¿Cuáles son las causas del retraso en el pago de cuotas relacionadas al crédito?

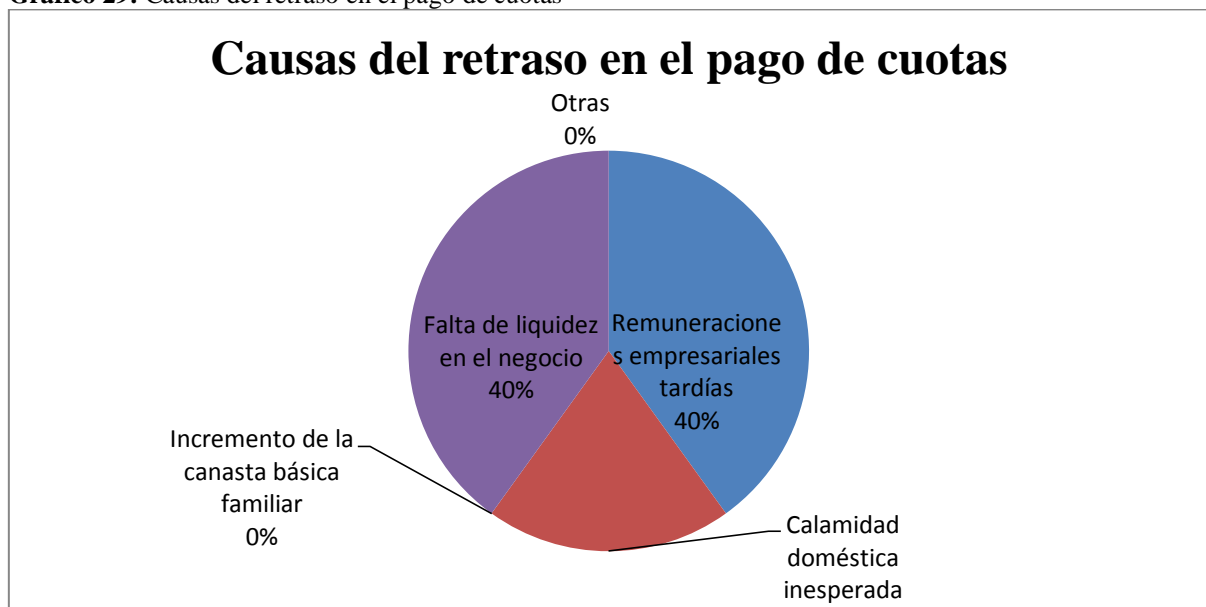
**Tabla 37:** Causas del retraso en el pago de cuotas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Remuneraciones empresariales tardías	155	40%
Calamidad doméstica inesperada	77	20%
Incremento de la canasta básica familiar	0	0%
Falta de liquidez en el negocio	155	40%
Otras	0	0%
<b>Total</b>	<b>387</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Gráfico 29:** Causas del retraso en el pago de cuotas



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

### Análisis e Interpretación

Como se puede evidenciar en la representación gráfica el 40% de socios activos encuestados de las Cooperativas de ahorro y crédito, indicaron que la causa del retraso en el pago de cuotas relacionadas al crédito fue por Remuneraciones empresariales tardías, mientras que el 20% por Calamidad doméstica inesperada, ninguno por el Incremento de la canasta básica familiar, y el 40% por Falta de liquidez en el negocio.

## 21.- ¿Cuáles cree usted que son los principales factores que impiden a los socios solicitar un crédito?

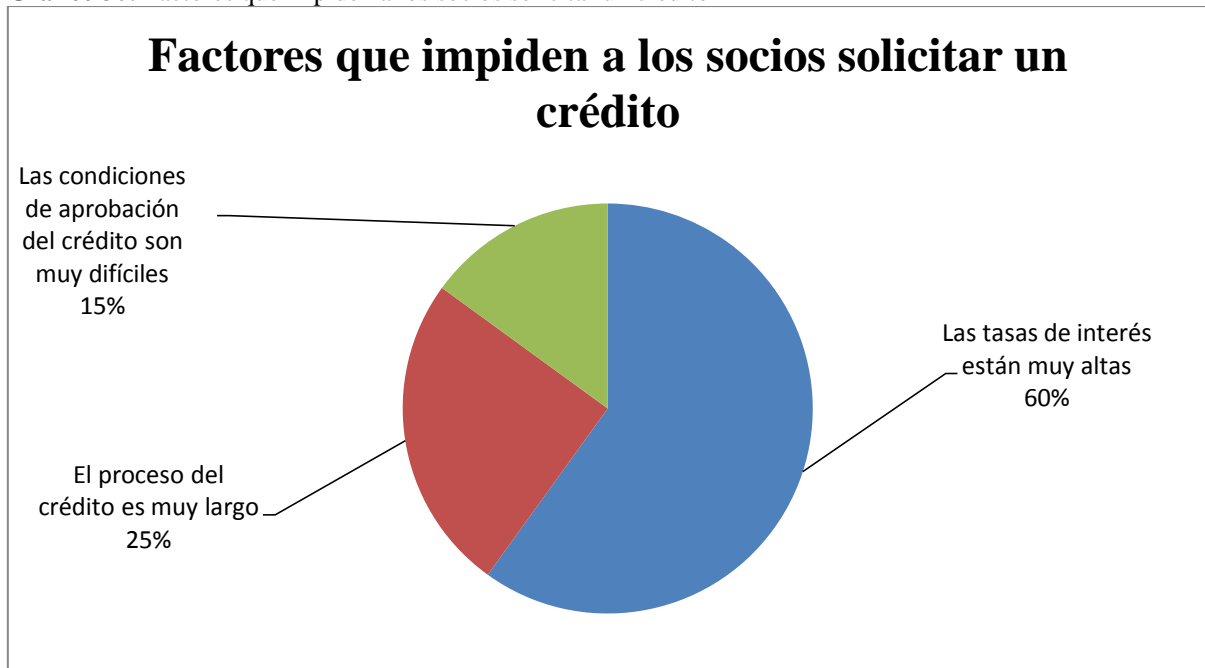
**Tabla 38:** Factores que impiden a los socios solicitar un crédito

Alternativas	Frecuencia	Porcent aje
Las tasas de interés están muy altas	232	60%
El proceso del crédito es muy largo	97	25%
Las condiciones de aprobación del crédito son muy difíciles	58	15%
<b>Total</b>	<b>387</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Gráfico 30:** Factores que impiden a los socios solicitar un crédito



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

### Análisis e Interpretación

Como se puede evidenciar en la representación gráfica el 60% de socios activos encuestados de las Cooperativas de ahorro y crédito, indicaron Las tasas de interés están muy altas siendo uno de los principales factores que impiden a los socios solicitar un crédito, mientras que el 25% indicaron que es por el proceso del crédito muy largo y el 15% por las condiciones de aprobación del crédito que resultan muy difíciles.

## 22.- ¿Considera usted que el microcrédito mejora su condición de vida?

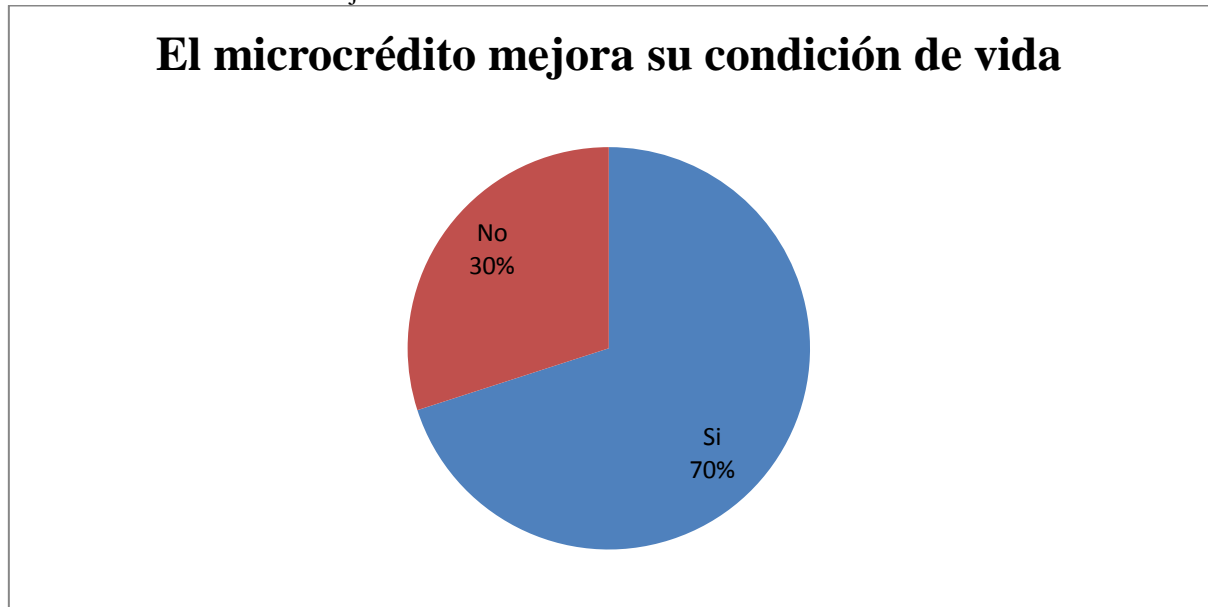
**Tabla 39:** El microcrédito mejora su condición de vida

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	271	70%
No	116	30%
<b>Total</b>	<b>387</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Gráfico 31:** El microcrédito mejora su condición de vida



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

### Análisis e Interpretación

Como se puede evidenciar en la representación gráfica el 70% de socios activos encuestados de las Cooperativas de ahorro y crédito, indicaron que los microcréditos mejoran su condición de vida, mientras que el 30% indicaron que no.

### 23.- ¿Qué periodo de pago prefiere?

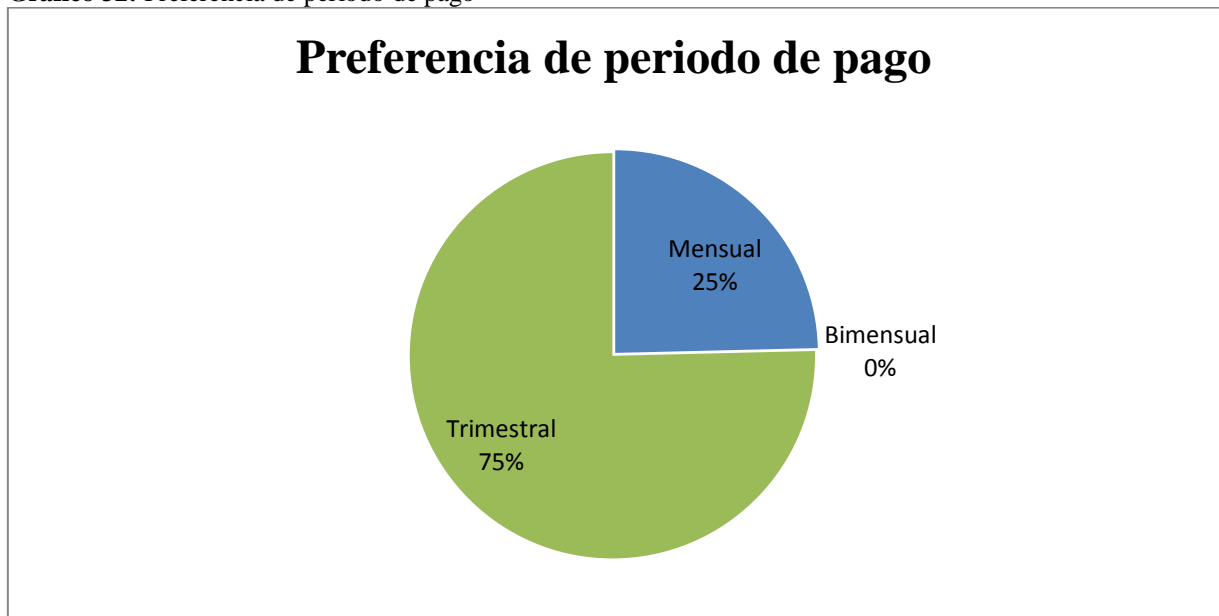
**Tabla 40:** Preferencia de periodo de pago

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	97	25%
Bimensual	0	0%
Trimestral	297	75%
<b>Total</b>	<b>387</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Gráfico 32:** Preferencia de periodo de pago



**Fuente:** Encuesta aplicada a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná. Junio, 2019

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

### Análisis e Interpretación

Como se puede evidenciar en la representación gráfica el 25% de socios activos encuestados de las Cooperativas de ahorro y crédito, indicaron que preferían el periodo de pago mensual, mientras que ninguno prefiere bimensual, y el 75% siendo la mayoría prefiere el periodo de pago trimestral.

**12.5. Resultados de las entrevistas dirigidas a los gerentes de las Cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná.**

**PREGUNTAS.**

**1) ¿Conoce usted que es la Rentabilidad de las Operaciones de Microcrédito?**

En la presente entrevista realizada a los gerentes de las Cooperativas de ahorro y crédito del cantón la Maná, supieron manifestar que tienen amplio conocimiento sobre lo que es la rentabilidad de las operaciones de microcrédito, indicando que son rentables por sus bajas tasas de interés muy accesibles incluso para las personas de bajos recursos. Contribuyen con los emprendimientos micro-empresariales, así como también contribuyen a los comerciantes minoristas a incrementar su negocio.

**2) ¿La Cooperativa para ofrecer Microcréditos, mantiene convenios con Asociaciones de agricultura, ganadería, entre otros?**

En la presente entrevista realizada a los gerentes de las Cooperativas de ahorro y crédito del cantón la Maná, nos expresaron que si mantienen convenios con asociaciones de agricultura, ganadería, el GAD municipal, entre otros, ya que los convenios son la base efectiva para otorgar créditos y aumentar el número de captación de clientes, sin embargo en algunas cooperativas nos supieron manifestar que se encuentran en tiempo de recesión, cambio de directivos, etc. Por lo que no mantienen convenios con ninguna asociación, ni institución y los que tenían los cancelaron.

**3) ¿La cooperativa ofrece microcréditos a comerciantes Informales?**

En la entrevista realizada a los gerentes de las Cooperativas de ahorro y crédito del cantón la Maná, nos indicaron que si ofrecen microcréditos a todas las personas que tengan negocios formales e informales, ya que sus tasas de interés son muy accesibles.

**4) ¿Cuáles son los microcréditos que ofrece la cooperativa?**

En la presente entrevista realizada a los gerentes de las Cooperativas de ahorro y crédito del cantón la Maná, manifestaron que los microcréditos que ofrecen son muy variados dependiendo el monto van de pequeños a grandes créditos, como son los créditos de consumo,

minoristas, simple y ampliado, microcrédito de desarrollo, desarrollo educativo, desarrollo de vivienda y desarrollo de inversión pública.

**5) ¿Considera usted que los microcréditos otorgados por la cooperativa ayudan al desarrollo del ámbito microempresaria en el Cantón La Maná?**

En la presente entrevista realizada a los gerentes de las Cooperativas de ahorro y crédito del cantón la Maná, mencionaron que consideran que los microcréditos que otorgan a sus socios ayudan efectivamente al desarrollo en el ámbito microempresarial del cantón La Maná, las cooperativas cuentan con bajas tasas de interés que las mantienen, ayudando evidentemente al microempresario a mejorar su negocio y su calidad de vida.

**6) ¿Según los ingresos totales cree usted que el margen bruto financiero es adecuado? ¿Por qué?**

En la entrevista realizada a los gerentes de las Cooperativas de ahorro y crédito del cantón la Maná, supieron indicar que el margen bruto financiero según sus ingresos totales si es adecuado porque existe un equilibrio financiero entre captaciones de depósitos y créditos y además estos son regulados por organismos de control y además son tasas de interés modestas que las mantienen para poder competir con el mercado financiero.

**7) ¿Cómo califica a la competencia que enfrente actualmente la Cooperativa?**

En la entrevista realizada a los gerentes de las Cooperativas de ahorro y crédito del cantón la Maná, nos señalaron que califican a la competencia como alta ya que actualmente las cooperativas han ido aumentando en el cantón, además mencionaron que tener competencia es bueno ya que esto les sirve para estar en una mejora continua y ofrecer al mercado buenos productos y servicios.

**8) ¿Cómo considera la eficiencia administrativa de la cooperativa?**

En la presente entrevista realizada a los gerentes de las Cooperativas de ahorro y crédito del cantón la Maná, nos manifestaron que la eficiencia administrativa con la que cuentan las cooperativas es buena ya que se ha visto el crecimiento reflejado, en las aperturas recientes de nuevas agencias, sin embargo en algunas cooperativas nos supieron manifestar que su

eficiencia es buena a regular ya que se encuentran en tiempo de recesión, y cambio de directivos.

**9) ¿Se analiza el récord de pagos puntuales que ha tenido cada socio?**

En la presente entrevista realizada a los gerentes de las Cooperativas de ahorro y crédito del cantón la Maná, indicaron que si se analiza el récord de los pagos puntuales que ha tenido cada socio, ya que se basan en esto para otorgar futuros créditos, aumentando el monto que pueden otorgarle o negarle un futuro crédito.

**10) Cuál es el promedio de las tasas activas y pasivas que maneja la cooperativa de ahorro y crédito en el año 2017 al 2018?**

En la presente entrevista realizada a los gerentes de las Cooperativas de ahorro y crédito del cantón la Maná, supieron manifestar que las tasas activas y pasivas que las cooperativas manejan son ya establecidas por la Superintendencia de economía popular y solidaria SEPS, las tasas son: Tasas activas 21,90% y las Tasas pasivas 6% al 12%.

**11) ¿La rentabilidad de las operaciones de microcrédito que incidencia tienen en la Cooperativa?**

En la presente entrevista realizada a los gerentes de las Cooperativas de ahorro y crédito del cantón la Maná, nos supieron indicar que la incidencia de la rentabilidad de las operaciones de microcrédito que tiene en las cooperativas de ahorro y crédito de manera general, necesitan un capital de socios que forman un capital conjunto para la incidencia de créditos a socios, gracias a este proceso permite obtener rentabilidad por medio de créditos, además nos expresaron que no cuentan con un manual, o método formal para calcular la rentabilidad que poseen las operaciones de microcrédito.

**12) ¿La cooperativa de ahorro y crédito en qué medida apoya para el crecimiento económico de sus socios?**

En la presente entrevista realizada a los gerentes de las Cooperativas de ahorro y crédito del cantón la Maná, nos expresaron que apoyan al crecimiento económico de sus socios, personal y en gran medida al desarrollo sectorial, otorgándoles créditos a tasas accesibles a su economía, para que puedan hacer crecer su negocio, emprender, apoyando las iniciativas

comerciales de personas o grupos de personas con escasos recursos, así contribuyen reduciendo la pobreza y fortaleciendo el crecimiento económico.

**13) ¿Cree usted que es necesario que se realice un estudio de Rentabilidad de las Operaciones de Microcrédito?**

En la presente entrevista realizada a los gerentes de las Cooperativas de ahorro y crédito del cantón la Maná, nos indicaron que si es necesario que se realice un estudio de la rentabilidad de las operaciones de microcrédito.

### **Análisis General**

De los resultados obtenidos en las encuestas dirigidas a los responsables del departamento de crédito de las Cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná, podemos establecer que la rentabilidad de las operaciones de microcrédito está considerada en un nivel normal, aunque formalmente no cuentan con un manual para medir la rentabilidad que generan sus operaciones.

Respecto a la eficiencia Administrativas con la que cuentan las cooperativas obviamente supieron manifestar que su eficiencia está en un rango considerable de buena y muy buena, sin embargo casi la mitad de las Cooperativas no realizan un análisis de la gestión para evaluar la calidad y competencia que tiene la misma, y las que si lo realizan en su mayoría se enfocan en la rentabilidad y eficiencia.

En la recuperación de cartera de crédito el método más utilizado por las Cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná, es por medio del comité de morosidad usando las estrategias propias para la recuperación del crédito, sin embargo ninguna cuenta con un manual de rentabilidad en base a políticas de crédito y cobranza con el que puedan ayudarse en el proceso, ya que existe un riesgo muy grande con los créditos a largo plazo y más si no pueden ser recuperados.

De los resultados obtenidos en las encuestas dirigidas a los socios activos de las Cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná, se pudo determinar que al servicio al que más acuden a los socios es a realizar créditos, en los cuales el plazo de preferencia para cancelarlo

es de 24 o más meses ya que en su mayoría este crédito es para aumentar el capital de trabajo o expandir su negocio y esperan que del mismo surja para cancelar las amortizaciones del crédito.

Los socios activos de las Cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná mencionaron que los créditos mejoran sus condiciones de vida, dándoles sustento a emprender en nuevos negocios, o a su vez hacerlo crecer, adquiriendo un aumento en su capital de trabajo, o en la compra de activos fijos, inmuebles, etc.

De los resultados obtenidos en las entrevistas dirigidas a los gerentes de las Cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná, nos dieron a conocer el amplio conocimiento que tienen sobre la rentabilidad de las operaciones de microcrédito y a su vez mencionaron que no cuentan con un método formal para medir la rentabilidad de sus operaciones.

La mayoría de las Cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná mantienen convenios con asociaciones, para beneficio mutuo, ya que las Cooperativas se ven beneficiadas con la captación de clientes, y los socios de las asociaciones se benefician con los servicios de estas, como es el acceso a los distintos créditos, entre otros.

Además mencionaron los gerentes y los encargados del departamento de crédito de las Cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná, que es necesario que se realice un estudio en general sobre la rentabilidad de las operaciones de microcrédito otorgados en el Cantón La Maná.

## 12.6. Propuesta



### 1. INTRODUCCIÓN

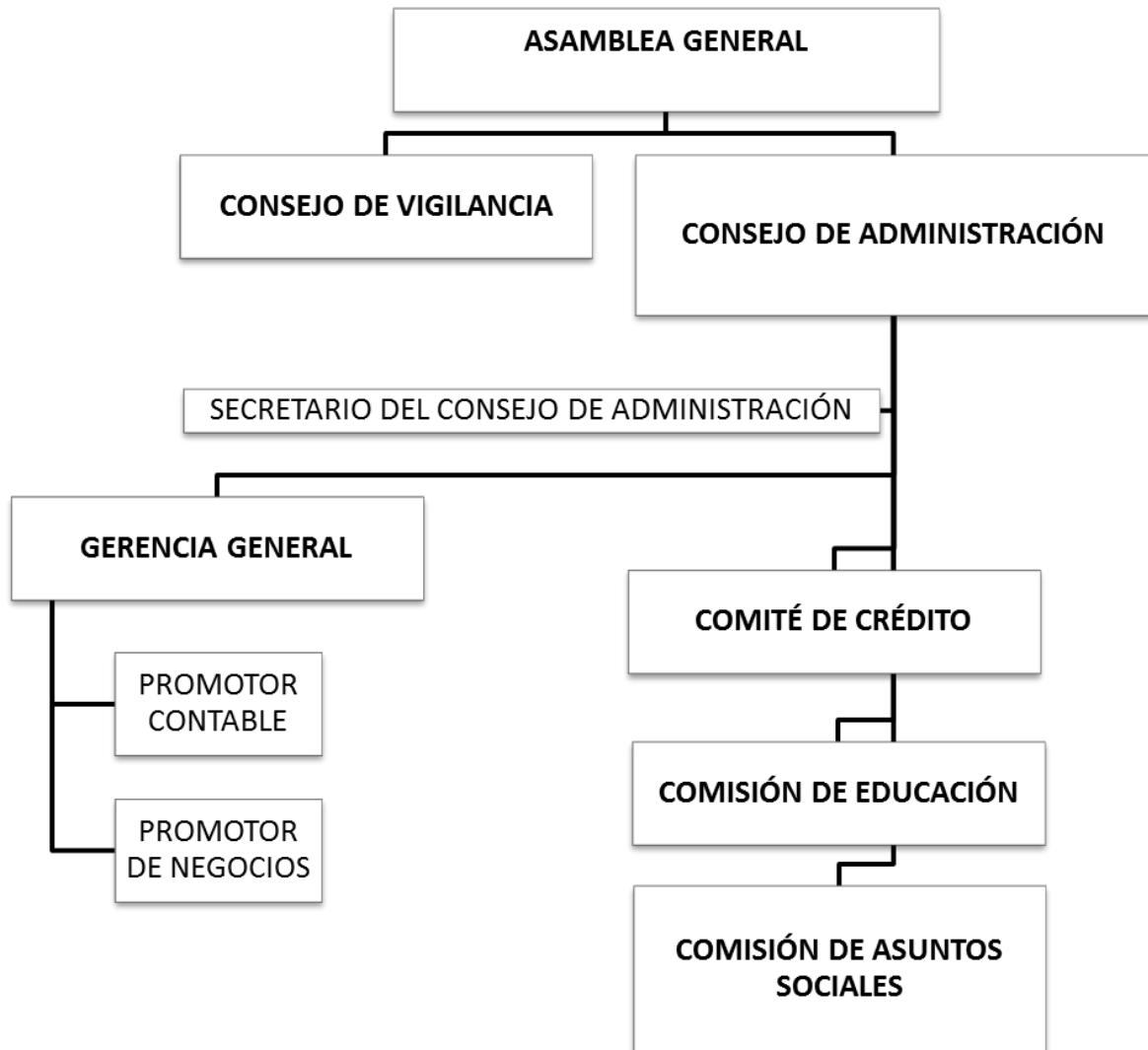
Con la finalidad de mantener una adecuada Gestión de crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná, es necesario contar con un Manual de rentabilidad en base a políticas de crédito y cobranzas, que Permita a las Cooperativas de Ahorro y Crédito desde cualquier punto de vista, gestionar el proceso general y los pasos de un microcrédito, desde que lo solicita hasta que termina de amortizarlo, se establece los procedimientos y políticas para la colocación de los recursos económicos disponibles, cumpliendo con las disposiciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

### 2. OBJETIVO

El presente Manual tiene por objeto establecer los lineamientos estratégicos para la Gestión de rentabilidad en base a políticas de crédito y cobranzas que aplicaran las Cooperativas de ahorro y Crédito del Cantón La Maná, de acuerdo con su naturaleza, tamaño y complejidad de operaciones.

3. **ORGANIGRAMA PROPUESTO** (De acuerdo ley de la economía popular y solidaria; Capítulo tercero, Organización y funcionamiento internos)

**Gráfico 33:** Organigrama Propuesto



**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria - SEPS

**Elaborado por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

## 4. FUNCIONES

(Según el Estatuto de Actualización de Cooperativas – General – SEPS, a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y demás regulaciones dictadas para el efecto.)

### 4.1 ASAMBLEA GENERAL

**Cuadro 18:** Funciones Asamblea General de Representantes

<b>1. IDENTIFICACIÓN</b>	
<b>DENOMINACIÓN DEL CARGO</b>	Asamblea General de Representantes
<b>JEFE INMEDIATO:</b>	Ninguno
<b>2: DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reformar e interpretar el Estatuto y Reglamentos Internos de la cooperativa.</li> <li>2. Aprobar o determinar cambios generales en los servicios de la cooperativa.</li> <li>3. Aprobar los planes de trabajo de los Consejos de Administración, Vigilancia y Comisión de Crédito.</li> <li>4. Conocer y aprobar los informes del Consejo de Administración, Vigilancia y Comisión de Crédito</li> <li>5. Examinar y aprobar las cuentas y balances de la cooperativa presentado por la gerencia.</li> <li>6. Determinar la aplicación de los fondos sociales y reservas.</li> <li>7. Aprobar aumento o disminución del Capital Social.</li> <li>8. Aprobar la contratación de créditos externos para la cooperativa.</li> <li>9. Autoriza enajenar o gravar los inmuebles de la cooperativa.</li> <li>10. Nombrar y remover con motivos justificados a los miembros del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Comité de Crédito y Comisiones Especiales</li> <li>11. Aplicar sanciones disciplinarias a los socios.</li> <li>12. Determinar en última instancia la separación de los socios en el caso de apelación de estos, en virtud de una decisión del Consejo de Administración</li> <li>13. Autorizar la afiliación a una federación o central de la cooperativa.</li> </ol>	

**Elaborado Por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

### 4.2 CONSEJO DE VIGILANCIA

**Cuadro 19:** Funciones Consejo de vigilancia

<b>1. IDENTIFICACIÓN</b>	
<b>DENOMINACIÓN DEL CARGO</b>	Consejo de Vigilancia
<b>JEFE INMEDIATO:</b>	Asamblea General de Representantes
<b>2: DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar y presentar un plan de trabajo ante la Asamblea General para su Aprobación</li> <li>2. Examinar por lo menos trimestralmente los documentos contables y estados financieros para verificar la exactitud todas las operaciones financieras, así como el desenvolvimiento económico de la Cooperativa; incluyendo una comprobación</li> </ol>	

	de los estados de cuenta y las libretas de ahorros de los asociados.
3.	Verificar si las actuaciones del Consejo de Administración, Comisiones Especiales y de la Gerencia se realizan de conformidad con las disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias.
4.	Denunciar los errores y violaciones que se hayan cometido, promoviendo las medidas correctivas que eviten una repetición;
5.	Proponer a la Asamblea General, la separación o exclusión del Gerente, miembro/s del Consejo de Administración o Comités Especiales, que haya cometido actos lesivos a los intereses de la cooperativa, o que haya violado las disposiciones del Estatuto, Reglamento Interno. Los cargos deben ser debidamente fundamentada por escrito;
6.	Remitir un informe de morosidad de los créditos otorgados a los miembros de los Consejos, Comisiones Especiales y Empleados.
7.	Dar visto bueno o vetar, con causa justa, los contratos que comprometan los bienes de la cooperativa o pasen del monto establecido por la Asamblea General.
8.	Ordenar al Consejo de Administración la convocatoria extraordinaria a la Asamblea General cuando a su juicio se justifique esa medida, fijando la fecha y lugar de la realización (respetando los plazos establecidos).
9.	El Consejo de Vigilancia verificará los balances, los aprobará, impugnara y certificará los mismos, antes de presentarlos al Consejo de Administración para su estudio y trámite correspondiente.
10.	Presentar a la Asamblea General un informe de las actividades ejercidas durante el período en que se haya actuado;
11.	Exigir por lo menos cada año se realice una auditoría y examen general de las actividades administrativas y financieras de la cooperativa. Si el informe que resulte de este examen contiene faltas graves y de verificarse las mismas se convocaría a la asamblea general extraordinaria dentro de los diez (10) días siguientes a la verificación de las faltas graves para tomar decisiones
12.	Llevar a cabo los procesos de investigación en los casos de denuncias sobre las actuaciones, irregularidades, violaciones y faltas de disciplinarias de los socios, empleados y funcionarios. En estos casos debe rendir un informe escrito a la Asamblea General.

**Elaborado Por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

### 4.3 CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

**Cuadro 20:** Funciones consejo de Administración

<b>1. IDENTIFICACIÓN</b>	
<b>DENOMINACIÓN DEL CARGO</b>	Presidente Consejo de Administración
<b>JEFE INMEDIATO:</b>	Asamblea General de Representantes
<b>2: DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:</b>	
1.	Convocar y presidir las asambleas generales ordinarias y extraordinarias y las reuniones del Consejo de Administración a través del secretario.
2.	Vigilar el fiel cumplimiento de los estatutos y los reglamentos existentes, y hacer que se cumplan las decisiones tomadas por la asamblea general.
3.	Velar por el cumplimiento de todas las disposiciones establecidas en el Reglamento de la ley de Economía Popular y Solidaria y otras inherentes.
4.	Presidir todos los actos oficiales de la cooperativa y exteriorizar la representación

	ante la sociedad.
5.	Abrir con el tesorero, la/s cuenta/as en instituciones financieras de firma conjunta, firmar, girar, endosar y cancelar cheques, letras de cambios, pagares y otros documentos relacionados con las actividades económicas o financieras de la cooperativa.
6.	Autorizar conjuntamente con el tesorero las inversiones de fondos aprobados por el consejo de administración y poner el visto bueno a los balances una vez autorizados.
7.	Tener voto dirimente en las asambleas.
8.	Presentar informes semestrales de las actividades realizadas a la Asamblea General.
9.	Elaborar conjuntamente con el Gerente el presupuesto de la Cooperativa
10.	En coordinación con el Gerente revisar el presupuesto de la Cooperativa
11.	En coordinación con la gerencia justificar los créditos externos para la cooperativa
12.	Recibir y entregar por inventario los bienes de la Cooperativa.
13.	Elaborar Plan de Trabajo y presentar a la Asamblea General para su aprobación
14.	Velar por el cumplimiento de los planes, proyectos aprobados por la asamblea.
15.	Suscribir con el gerente los Certificados de Aportación.
16.	Vocero oficial de la Cooperativa, es el único que podrá hacer declaraciones oficiales.
17.	Designar delegados a reuniones de carácter cooperativo, conferencias, convenciones, seminarios y actos sociales convocados por organismos de integración.
18.	Defender las ideas, doctrinas, principios y procedimientos en que se sustenta el movimiento cooperativo.
19.	Firmar la correspondencia, las actas de las asambleas de socios y de las reuniones del Consejo
20.	Realizar otras funciones compatibles con su cargo y que no son de la jurisdicción de la Asamblea General

**Elaborado Por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

### 4.3.1 SECRETARIO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

**Cuadro 21:** Funciones del Secretario del consejo de administración

<b>1. IDENTIFICACIÓN</b>	
<b>DENOMINACIÓN DEL CARGO</b>	Secretario del Consejo de Administración
<b>JEFE INMEDIATO:</b>	Asamblea General de Representantes
<b>2: DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:</b>	
1. Realizar conjuntamente con el Presidente las convocatorias para las asambleas ordinarias, extraordinarias y del Consejo de Administración.	
2. Llevar el libro de Actas de las Asambleas General de Socios y del Consejo de Vigilancia.	
3. Llevar un registro de las Resoluciones y Acuerdos tomadas en la asamblea y recordar al Presidente.	
4. Mantener en archivo todos los documentos oficiales no financieros de la Cooperativa.	
5. Ayudar a organizar las Asambleas conjuntamente con el Presidente y Vicepresidente.	
6. Ayudar a coordinar la realización de las Asambleas Generales y del Consejo de Administración	
7. Firmar conjuntamente con el Presidente la documentación de la cooperativa que le	

- corresponda.
8. Certificar los documentos que están bajo su custodia.
  9. Recibir y dar trámite a las solicitudes de los nuevos socios.
  10. Llevar un libro de socios, donde se irán anotando los que ingresan y los que se retiran
  11. Llevar un registro de las direcciones, números de teléfonos y otra información de los directivos y miembros de las comisiones especiales.
  12. Documentar la historia de la cooperativa.

**Elaborado Por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

#### 4.4 GERENCIA GENERAL

**Cuadro 22:** Funciones del Gerente

<b>1. IDENTIFICACIÓN</b>	
<b>DENOMINACIÓN DEL CARGO</b>	Gerente
<b>JEFE INMEDIATO:</b>	Presidente Consejo de Administración
<b>2: DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:</b>	
1.	Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa.
2.	Organizar la administración de la Cooperativa y responsabilizarse por ella.
3.	Seleccionar, contratar y realizar la inducción al nuevo personal de la cooperativa.
4.	Aceptar renunciaciones y cancelar a los empleados dentro del ámbito de sus facultades y de conformidad a lo dispuesto en el Estatuto social, Reglamento Interno y Ley de Trabajo.
5.	Informar a cada empleado las funciones inherentes a sus responsabilidades, de acuerdo al orgánico funcional, manual de funciones, procurando una armónica distribución del trabajo entre las diversas áreas funcionales.
6.	Disponer el pago de bonificaciones, gastos de horas suplementarias y extraordinarias de trabajo, de conformidad con la Ley, Reglamentos, Estatutos y el Código del Trabajo.
7.	Velar por una adecuada política de relaciones humanas con los trabajadores, socios y demás personal que labore en la Cooperativa
8.	Coordinar acciones con la Comisión de Educación para ejecutar los programas de educación y capacitación dirigido a sus empleados.
9.	Controlar y dirigir las actividades administrativas-financieras-contables con todos los empleados.
10.	Tener un control efectivo sobre la cartera de créditos.
11.	Determinar y controlar la cartera morosa
12.	Definir los diferentes riesgos de la cartera de crédito y autorizar la provisión de reservas por valores de deudas a recuperación.
13.	Vigilar la liquidez para las operaciones de entrega de créditos y ahorros en la oficina central y la agencias
14.	Autorizar gastos, pagos y egresos de acuerdo con las facultades otorgadas por el Consejo de Administración
15.	Asegurar la correcta utilización de los recursos financieros, materiales y humanos de la Cooperativa.
16.	Proponer y justificar la consecución de créditos en entidades financieras
17.	Suscribir en unión del Presidente, contratos con sujeción a lo determinado en la Ley, Reglamentos y resoluciones de la Asamblea y Consejo de Administración.
18.	Supervisar los servicios sociales organizados para beneficio de los socios y

	fomentar su actividad
19.	Firmar los cheques conjuntamente con el Presidente.
20.	Presentar al Consejo de Administración, hasta el 30 de noviembre de cada año, la proforma presupuestaria del siguiente año e integrar la comisión de presupuesto para su estudio definitivo.
21.	Cooperar activamente en la formulación, interpretación e implementación de políticas, instrucciones y directrices de la Cooperativa.
22.	Cooperar regularmente con el Consejo de Administración, para la formulación proyectos y planes de trabajo encaminados a fortalecer las actividades de la Cooperativa y expedir su esfera de acción.
23.	Presentar por escrito, informes administrativos y financieros que sean requeridos por los Consejos.
24.	Suministrar oportunamente toda la información que le sea requerida por los socios o los organismos de la Cooperativa.
25.	Reportar e informar en forma permanente al Consejo de Administración, sobre la marcha de las actividades bajo su responsabilidad
26.	Cumplir con las tareas comunes a los Gerentes y las demás que le sean asignadas por la Ley, el Estatuto, el Consejo de Administración o entidades de control
27.	Ejecutar las decisiones, acuerdos y orientaciones de la Asamblea General y del Consejo de Administración.
28.	Preparar informes semestrales sobre su gestión para presentar a la Asamblea.
29.	Celebrar, previa autorización expresa del Consejo de Administración, los contratos relacionados con la adquisición, venta y constitución de garantías reales sobre inmuebles o específicas sobre otros bienes.
30.	Velar por el desarrollo de programas de bienestar social para los socios de la cooperativa, así como de la ejecución y evaluación de los mismos.
31.	Representar a la Cooperativa en organizaciones afines locales, provinciales y nacionales.
32.	Las demás que le asigne el Consejo de Administración.

**Elaborado Por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

#### 4.4.1 PROMOTOR CONTABLE

**Cuadro 23:** Funciones del promotor contable

1. IDENTIFICACIÓN	
<b>DENOMINACIÓN DEL CARGO</b>	Promotor Contable
<b>JEFE INMEDIATO:</b>	Gerente
2: DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:	
1. Custodiar y manejar los valores correspondientes al fondo de cambio y los que ingresen a la cooperativa, de acuerdo a las disposiciones reglamentarias y administrativas.	
2. Recibir el fondo diario de efectivo para iniciar sus funciones	
3. Atención al público para recibir y entregar ahorros, entrega de créditos, pagos del Bono Solidario, cobros y pagos por otros conceptos.	
4. Apertura de libretas de ahorro	
5. Informar al público sobre los servicios de la cooperativa.	
6. Responsabilizarse por el manejo de los fondos de Caja.	

7. Llenar correctamente los documentos por el cobro y entrega de valores.
8. Comprobar la autenticidad de las firmas de los documentos para la entrega de dinero a los socios de la cooperativa.
9. Realizar conjuntamente con la Gerencia, el arqueo de los ingresos obtenidos al final de la jornada, haciendo la conciliación correspondiente.
10. Responsabilizarse por los faltantes de dinero que resulten al final del día.
11. Registrar los movimientos diarios de ingresos y egresos.
12. Entregar al contador reportes de ingresos y egresos diarios.
13. Mantener en óptimas condiciones su material y equipo de trabajo.
14. Hacer los cortes parciales de efectivo necesarios, para entregar debidamente conciliados a la Gerencia para que sean depositados oportunamente en las cuentas correspondientes.

**Elaborado Por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

#### 4.4.2 PROMOTOR DE NEGOCIOS

**Cuadro 24:** Funciones del promotor de negocios

<b>1. IDENTIFICACIÓN</b>	
<b>DENOMINACIÓN DEL CARGO</b>	Promotor de Negocios
<b>JEFE INMEDIATO:</b>	Gerente
<b>2: DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplicar y cumplir las políticas y procedimientos establecidos en la administración de créditos, así como las disposiciones de Organismos de Control.</li> <li>2. Promocionar e informar a los clientes a todos los productos financieros y más servicios que presta la Cooperativa.</li> <li>3. Visitar los negocios para promocionar los productos financieros y más servicios de la cooperativa, de acuerdo a su zona de atención.</li> <li>4. Levantar información financiera del cliente o negocio visitado para determinar la capacidad de pago del mismo.</li> <li>5. Proponer el monto y plazo del crédito al cliente con base en el análisis de los resultados de la información financieros.</li> <li>6. Recolectar los documentos necesarios para que el solicitante pueda acceder al crédito.</li> <li>7. Hacer firmar la autorización a los clientes para poder revisar la información en la Central de Riesgo.</li> <li>8. Realizar gestión de cobranza y recuperación de cartera sobre sus clientes de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos.</li> <li>9. Mantener registros actualizados de préstamos en mora.</li> <li>10. Elaborar las notificaciones y los avisos de vencimiento para ser enviados a los socios que cayeron en mora y sus garantes.</li> <li>11. Elaborar un registro de préstamos demandados, control de gastos y costos judiciales y remitirlos a gerencia.</li> <li>12. Exigir y acordar con los socios que cayeron en mora aplicando el reglamento.</li> <li>13. Entregar un listado mensual de los socios cuyos pagos del crédito están retrasados que deban pasar a cobro judicial y remitirlos a gerencia para los trámites consiguientes.</li> <li>14. Presentar informes mensuales a gerencia sobre la certera de crédito, estableciendo préstamos entregados, cancelados y los que se van retrasando en sus cuotas de pago, remitirlos a la Comisión de Crédito para facilitar las resoluciones respecto a concesión</li> </ol>	

- o negación del crédito.
15. Velar por la seguridad de la información de la cooperativa y la continuidad del Negocio.
16. Informar a su jefe inmediato sobre las novedades encontradas en su gestión

**Elaborado Por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

## 4.5 COMITÉ DE CRÉDITO

**Cuadro 25:** Funciones del comité de crédito

<b>1. IDENTIFICACIÓN</b>	
<b>DENOMINACIÓN DEL CARGO</b>	Comité de crédito
<b>JEFE INMEDIATO:</b>	Asamblea General de Representantes
<b>2: DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar y presentar plan de trabajo a la Asamblea General para su aprobación.</li> <li>2. Atender, estudiar y dar respuesta a todas las solicitudes de crédito de los socios, y en orden sucesivo de fechas, considerando la equidad e igualdad entre el espíritu de servicio, beneficio para la Cooperativa, el asociado y en aplicación del Reglamento de Crédito.</li> <li>3. Estudiar y resolver las solicitudes de crédito dentro de los montos y plazos que el Reglamento determina.</li> <li>4. Aprobar, posponer o negar los créditos, las decisiones serán por escrito y por mayoría de votos.</li> <li>5. Levantar las respectivas actas de cada una de las reuniones, las mismas que deben estar suscritas por los integrantes de la comisión presentes en la reuniones.</li> <li>6. Mantenerse informado sobre los recursos disponibles para otorgar créditos, la demanda de las solicitudes, el proceso operativo y administrativo de los créditos y su desembolso, para lo cual tendrá el apoyo de la gerencia.</li> <li>7. Realizar estudios y análisis, sobre la mejor aplicación y utilización de los recursos destinados a crédito, evaluando permanentemente los nuevos requerimientos de los socios, el desarrollo de la Cooperativa y las perspectivas que se de en el medio cooperativo.</li> <li>8. Revisar el Reglamento de Crédito para adaptarlo a los circunstancias de cada crédito y requerimientos cada que se considere necesario y presentar las respectivas recomendaciones al Consejo de Administración.</li> <li>9. En coordinación con el Consejo de Administración y Gerencia difundir el reglamento actualizado para conocimiento general de los socios.</li> <li>10. Conocer y aplicar la política de crédito de la cooperativa.</li> <li>11. Conocer los niveles de concesión de préstamos para remitir la documentación a gerencia Consejo de Administración (préstamos a dirigentes y empleados) para su entrega</li> <li>12. Conocer y aplicar las tasas de interés propuesta por la Gerencia y Consejo de Administración.</li> <li>13. Controlar el retorno oportuno del capital.</li> <li>14. Sugerir al Consejo de Administración y Gerencia ciertas medidas para evitar la morosidad.</li> <li>15. Apoyar las gestiones de cobro de créditos que realiza la gerencia y oficial de crédito.</li> <li>16. Rendir el informe sobre el ejercicio que corresponda ante la Asamblea General de</li> </ol>	

Socios
--------

**Elaborado Por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

## 5. POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA

### 5.1 POLÍTICAS GENERALES PARA EL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO

(Según la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera define en las “Normas de Regular la Segmentación de la Cartera de Crédito de las entidades del sistema financiero”, la referencia de las Normas en mención se encuentra en la Resolución No. 043-2015-F y Resolución No. 059-2015-F )

**Cuadro 26:** Políticas de Crédito

<b>POLÍTICAS GENERALES PARA EL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO</b>	
Dichas políticas se dividirán en cuatro campos de acción:	
1. Asesoría al cliente.	2. Evaluación del solicitante.
3. Aprobación o denegación del crédito	4. Supervisión y monitoreo

**Elaborado Por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

#### 5.1.1 Políticas para la Asesoría al cliente.

**Cuadro 27:** Políticas para la asesoría al cliente

<b>POLÍTICAS GENERALES PARA EL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO</b>
<b>1. Políticas para la Asesoría al cliente.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Los agentes de ventas deben brindar atención personalizada, especial a todos los clientes.</li> <li>– La solicitud de crédito es el documento que va a ayudar a tramitar la venta, por tal motivo es importante que el vendedor o el asistente de cobro se aseguren de que la información solicitada sea llenada completamente y con letra legible, además de la documentación de apoyo requerida: RUC, cédula del representante legal, nombramiento en caso de tratarse de una persona jurídica, copia de planilla de servicios básicos, 2 referencias comerciales, referencia bancaria, estado de situación personal si es persona no obligada a llevar contabilidad.</li> <li>– La solicitud de crédito deberá constar con el nombre completo del solicitante, además la firma debe ser igual a la del documento de identificación.</li> <li>– Si el solicitante es persona natural no debe poner únicamente el nombre comercial sino el nombre con el que se identifica en el RUC</li> <li>– La dirección debe ser lo más explícita posible: número de calle y nombre, número del local, barrio, nombre de la ciudad.</li> <li>– El solicitante debe mostrar su solvencia.</li> <li>– El solicitante debe proporcionar al menos dos referencias comerciales y personales.</li> </ul>

**Elaborado Por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

### 5.1.2 Políticas para la Evaluación del Solicitante

**Cuadro 28:** Políticas para la Evaluación del Solicitante

<b>POLÍTICAS GENERALES PARA EL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO</b>	
<b>Políticas para la Evaluación del Solicitante</b>	
–	La evaluación consiste en la verificación minuciosa de la información entregada por el solicitante, además de determinar su capacidad de pago, confirmar datos personales y referencias.
–	No se aprobará sin verificación de toda la información, aunque el solicitante sea recomendado por alguien de cargo superior o vendedores.
–	Se deben consultar ambas referencias comerciales y personales
–	Las referencias personales no deberán ser de familiares que vivan con el solicitante
–	El tiempo máximo para verificar la información del solicitante será de un día.

**Elaborado Por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

### 5.1.3 Políticas para la Aprobación o denegación del crédito

**Cuadro 29:** Políticas para la Aprobación o denegación del crédito

<b>POLÍTICAS GENERALES PARA EL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO</b>	
<b>Políticas para la Aprobación o denegación del crédito</b>	
–	Por los siguientes motivos serán rechazados los créditos:
–	Cuando las referencias consultadas hayan sido negativas.
–	Cuando en la página de consulta de crédito con otras entidades reporte irregularidades.
–	Si el solicitante se ubica en un lugar de peligro o difícil acceso y no haya compromiso de depósito o transferencia o si existen cancelación del convenio del paquete turístico.
–	Si es menor de edad.
–	No se realizará la aprobación por recomendaciones directas de relacionados sin verificación de información y documentación anexa.

**Elaborado Por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

### 5.1.4 Políticas para la Supervisión y monitoreo

**Cuadro 30:** Políticas para la Supervisión y monitoreo

<b>POLÍTICAS GENERALES PARA EL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO</b>	
<b>Políticas para la Supervisión y monitoreo</b>	
–	La supervisión y monitoreo se realizarán diariamente, para garantizar el cumplimiento de las políticas establecidas respecto a la recopilación de la información y el llenado de las solicitudes de crédito en el área de ventas.
–	Para establecer estos lineamientos es necesario deben evaluar los expedientes de los créditos concedidos en una semana, 15 días o el tiempo que se estime necesario.
–	El proceso de monitoreo y supervisión estarán encaminados a proponer acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento para las áreas que intervienen en el proceso de crédito.

- Debe garantizarse la legitimidad de los créditos concedidos mediante los documentos legales que respaldan las transacciones.
- Se verificarán los tiempos establecidos del desarrollo de las actividades para garantizar la eficiencia en cada proceso.

**Elaborado Por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

## 5.2 POLÍTICAS GENERALES PARA EL MANEJO Y CONTROL DE CRÉDITOS

### Políticas de Registro y custodia de expedientes y documentación

**Cuadro 31:** Políticas de Registro y custodia de expedientes y documentación

<b>POLÍTICAS GENERALES PARA EL MANEJO Y CONTROL DE CRÉDITOS</b>
<b>Políticas de Registro y custodia de expedientes y documentación</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Se deberá garantizar la recuperación del crédito verificando que el valor facturado sea el mismo al total de las cuotas cobradas.</li> <li>– Gestionar el retorno de la factura firmada. Ésta debe ser archivada, para hacer efectiva la cobranza en caso de negación de pago.</li> <li>– Se creará un expediente del cliente asegurándose que se encuentre toda la información anexa solicitada, se deberá ingresar la información al sistema con las especificaciones tales como: datos personales, plazos, cupo de crédito</li> <li>– El sistema debe reflejar el número de cuotas pagaderas junto con las fechas de vencimiento para tener un control en el seguimiento del crédito.</li> <li>– Todos los documentos que conforman el expediente deben ser archivados en orden alfabético</li> <li>– La documentación debe ser custodiada por el área de créditos y cobranzas.</li> <li>– Los emitidos por el área de ventas que respalden el crédito deberán ser custodiados por área de créditos y cobranzas.</li> </ul>

**Elaborado Por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

## 5.3 POLÍTICAS GENERALES PARA LA COBRANZA

**Cuadro 32:** Políticas Generales para la Cobranza

<b>POLÍTICAS GENERALES PARA LA COBRANZA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– El adecuado manejo de las cobranzas es responsabilidad del área de créditos y cobros.</li> <li>– Toda cobranza tendrá que ser soportada por cheques, comprobantes de depósito, comprobantes bancarios por transferencias electrónicas a nombre de la empresa.</li> <li>– No se aceptaran cheques posfechados.</li> <li>– Las comisiones a los vendedores serán pagadas posterior al cobro de la totalidad del valor de la venta.</li> <li>– El jefe de créditos y cobranzas en conjunto con el asistente y cobradores deberán mantener informados a los clientes sobre sus estados de cuenta y valores pendientes por cancelar, utilizando diferentes medios como son: llamadas telefónicas, correos electrónicos, notificaciones escritas y visitas.</li> <li>– Las cancelaciones recibidas por el área de cobros deberán ser entregadas a la persona</li> </ul>

encargada de la caja.

- Se autoriza únicamente al área de cobros y a la persona encargada de la caja, recibir pagos de clientes.
- El efectivo que se recibe diariamente por los cobros, deberá ser depositado el mismo día o a más tardar el día siguiente, por la persona encomendada de caja.
- Los cheques deberán estar emitidos a nombre de la empresa, no se podrán recibir cheques girados a nombre de terceras personas.
- Es deber del custodio de caja, firmar y sellar el reporte de entrega de efectivo y cheques que presenten al final del día los cobradores o el asistente de créditos y cobranzas en presencia de los mismos.
- El área con respecto al cupo de crédito y la categoría crediticia, solicitara autorización al jefe de créditos y cobranzas para disminuir o suspender en forma temporal o definitiva la venta por las siguientes razones: falta de liquidez, obligaciones en mora, sobrepasar el cupo de crédito, cheques protestados, entre otros.
- La supervisión y el monitoreo de la conducta de los estados de cuenta de los clientes deberá efectuarse continuamente con la finalidad de implementar medidas preventivas, correctivas y de mejoramiento necesarias de cobranza. Así también se deberá verificar el cumplimiento específico de los plazos de crédito establecidos para liquidar su deuda a fin de evaluar la rotación de las cuentas por cobrar.
- La gestión de cobranza será realizada por parte del jefe y asistente del área de créditos y cobros, cobradores o vendedores.
- Las gestiones de cobro efectuadas vía telefónica o correo electrónico se realizaran previo al vencimiento de la cuota como recordatorio o notificación de pago. Entre la fecha de vencimiento y el plazo de una semana después, se considerara como gestión de cobro leve, con días otorgados de gracia para que el cliente pueda liquidar la deuda.
- Las fichas de gestión de cobro telefónico deberán ser llenadas para respaldar dicho procedimiento y llevar un control y seguimiento del mismo. Se deberán archivar por orden alfabético y por cliente.
- En el caso de que el cliente no liquide la deuda una semana después del vencimiento de los plazos, se deberá realizar el cobro de manera escrita, mediante correos electrónicos y cartas o avisos de cobro entregadas por los cobradores.
- La supervisión de la conducta de los estados de cuentas de los clientes por parte del asistente de créditos y cobro junto con el jefe de Créditos, deberá ser continuo y oportuno para así establecer los procedimientos preventivos y correctivos, según sea lo necesario.
- La gestión de cobranza directa o personal deberá efectuarse posterior a haberse agotado los recursos de cobro vía telefónica, envíos de correo y avisos de cobros o notificaciones, en los plazos estipulados según sea el caso.
- La visita efectuada por el cobrador tienen la finalidad de lograr el pago total inmediato del saldo vencido de la cuenta del cliente. El segundo fin es de recordar nuevamente la exigencia del pago por parte de la empresa, en el caso de que el cliente no cancele en el momento se establecerá una nueva fecha que haya estipulado por el mismo.
- El cobrador será el responsable de cumplir las visitas de cada uno de los clientes que se encuentran detallados según la ruta.
- El aviso de cobro deberá detallar el estado de cuenta e incluirá dos copias, una será entregada al cliente y la otra deberá llevar firma de recibido y sello. Esto servirá en el caso que se necesite comprobar las visitas efectuadas y amparar la gestión oportuna.

**Elaborado Por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

## 5.4 POLÍTICAS GENERALES PARA LA RECUPERACIÓN DE LA MORA.

### 5.4.1 Políticas para la Gestión de la Recuperación de la Mora

**Cuadro 33:** Políticas para la Gestión de la Recuperación de la Mora

<b>POLÍTICAS GENERALES PARA LA RECUPERACIÓN DE LA MORA.</b>	
<b>Campo de acción:</b>	Políticas para la Gestión de la Recuperación de la Mora
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Una vez que se hayan agotado los recursos y medios tolerantes para con el cliente, y no se ha obtenido una respuesta afirmativa de su parte, se procederá a utilizar medidas determinantes para recuperar la mora.</li> <li>– La gestión de cobro se definirá de acuerdo al peligro de la mora, es decir en el caso que la mora haya superado los 60 días adicionales a los plazos establecidos, se procederá a la Última gestión de cobro por medio de una notificación escrita de cobro, antes de proceder con otros medios como es el cobro jurídico.</li> <li>– En el caso de que el cliente califique para pertenecer a la cartera de gestión de mora, el jefe de crédito y cobros junto con el cobrador serán los encargados del seguimiento y de cumplir con las medidas necesarias para recuperar la deuda en su totalidad.</li> <li>– Si el cliente califica para pertenecer a la cartera de recuperación de la mora, el jefe de crédito dará la autorización para suspender el crédito.</li> <li>– Se necesitara que la persona encargada de la cobranza cuente con características y conocimientos básicos en el tema Jurídico, a fin de que pueda presionar al cliente a</li> <li>– Cancelar los saldos, sin necesariamente hacer uso de estos medios y acciones que conlleva este tipo de cobro.</li> <li>– Es obligación de la administración de la empresa realizar capacitación y actualización para el personal del área de créditos y cobros, principalmente a los medios y recursos para facilitar y volver más eficientes la tarea de las cobranzas.</li> <li>– El cobrador es responsable de informar su Gestión al jefe de créditos y cobros</li> <li>– Una vez que el tiempo de gestión de recuperación de mora (15 días) se haya cumplido y el cliente no haya cancelado la deuda se procederá como último medio antes del cobro judicial, solicitar la devolución de la totalidad para compensar la deuda.</li> </ul>	

**Elaborado Por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

### 5.4.2 Políticas para el Cobro jurídico

**Cuadro 34:** Políticas para el Cobro jurídico

<b>POLÍTICAS GENERALES PARA LA RECUPERACIÓN DE LA MORA.</b>	
<b>Campo de acción:</b>	<b>Políticas para el Cobro jurídico</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Cuando la empresa haya agotado todos los procedimientos y recursos de cobros, y no ha obtenido una respuesta favorable, podrá contratarse los servicios de un abogado para que gestione el cobro jurídico.</li> <li>– Los rubros que se transporten a la cartera de recuperación jurídica deberán ser mayores a \$ 1000.</li> <li>– El jefe de créditos y cobros deberá llegar a un acuerdo con el abogado sobre los procedimientos a llevarse a cabo para la recuperación por términos jurídicos. Adicional deberá pactar el porcentaje por sus honorarios, el mismo que será cargado a la deuda del cliente.</li> </ul>	

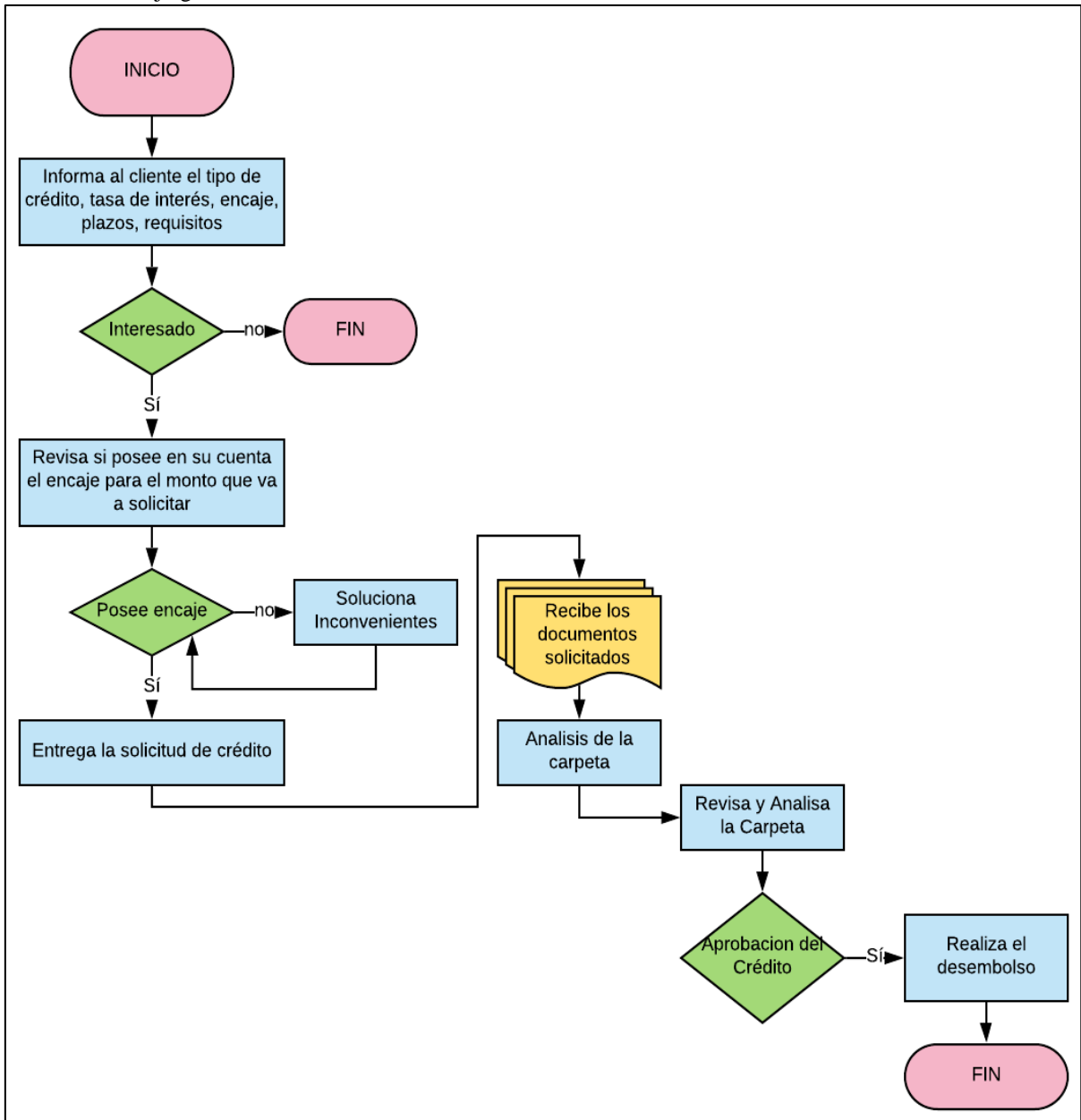
- El jefe de créditos y cobros le proporcionara al abogado toda la información necesaria para poder realizar los trámites necesarios para la recuperación total de la deuda.
- En el caso de que el abogado llegue a un acuerdo de recuperación de la mora con el cliente, este deberá entregar dichos pagos a la empresa un día después realizada la cancelación.
- Si el cliente no responde favorablemente a las gestiones iniciales de cobro jurídico, se hará efectivo el pagare firmado por el mismo.
- Una vez que se entreguen al abogado los estados cuentas y documentos del cliente, ningún personal del área de créditos y cobros podrá tratar con el cliente temas relacionados a su deuda y menos recibir abonos o cancelaciones del mismo.

Elaborado Por: Milena Guadalupe Reina Rivera

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

### 6. FLUJO GRAMA CRÉDITO

Gráfico 34: Flujo grama de Crédito



Elaborado Por: Milena Guadalupe Reina Rivera

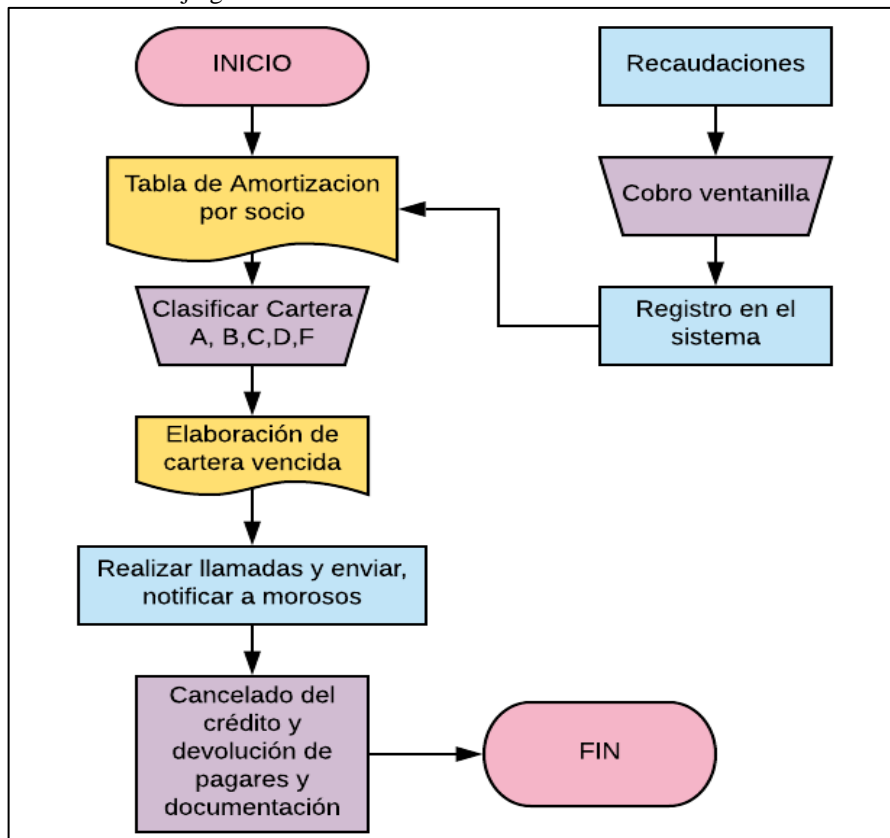
**Cuadro 35:** Procedimientos del flujo grama de crédito

N°	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
1	<b>Servicio al Cliente</b>	Brinda información amplia y detallada sobre el proceso de crédito, tipo de crédito, tasa de interés, encaje, plazos, requisitos.
2	<b>Cliente</b>	Decide si accede o no al crédito
3	<b>Cliente</b>	Revisa si cuenta con el monto respectivo del encaje en su cuenta, caso contrario deberá solucionar los inconvenientes respectivos.
4	<b>Cliente</b>	Entrega la solicitud de Crédito
5	<b>Oficial de Crédito</b>	Solicita y recibe los documentos requeridos para el tipo de crédito al cual solicito el cliente.
6	<b>Oficial de Crédito</b>	Analiza la carpeta, verificando si el cliente cuenta con un buen historial de crédito y su estado en la central de riesgos, luego elabora el informe completo con respecto a la solicitud.
7	<b>Comité de crédito</b>	Revisa el informe y analiza la carpeta.
8	<b>Comité de crédito</b>	Aprueba o rechaza la solicitud de crédito
9	<b>Cajero</b>	Realiza el desembolso a través de la acreditación en la cuenta del cliente

Elaborado Por: Milena Guadalupe Reina Rivera

## 7. FLUJO GRAMA COBRANZAS

**Gráfico 35:** Flujo grama Cobranzas



Elaborado Por: Milena Guadalupe Reina Rivera

**Cuadro 36:** Procedimiento Flujo grama cobranzas

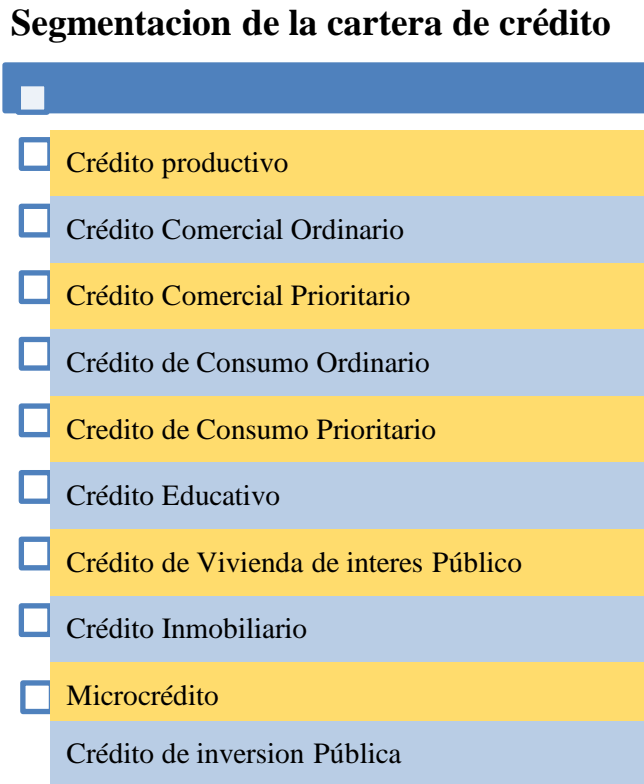
N°	Responsable	Procedimiento
1	Cajero	Recibe y registra las recaudaciones en el sistema
2	Oficial de Crédito	Revisa las tablas de amortización por socio, clasifica la cartera y posteriormente elabora la cartera vencida
3	Oficial de Crédito	Realiza las llamadas, envía, y notifica a los morosos
4	Cliente	Se acerca a ventanilla a cancelar el crédito

Elaborado Por: Milena Guadalupe Reina Rivera

### 8. CARTERA POR SEGMENTOS

(La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera define en las “Normas de Regular la Segmentación de la Cartera de Crédito de las entidades del sistema financiero”, la referencia de las Normas en mención se encuentra en la Resolución No. 043-2015-F y Resolución No. 059-2015-F)

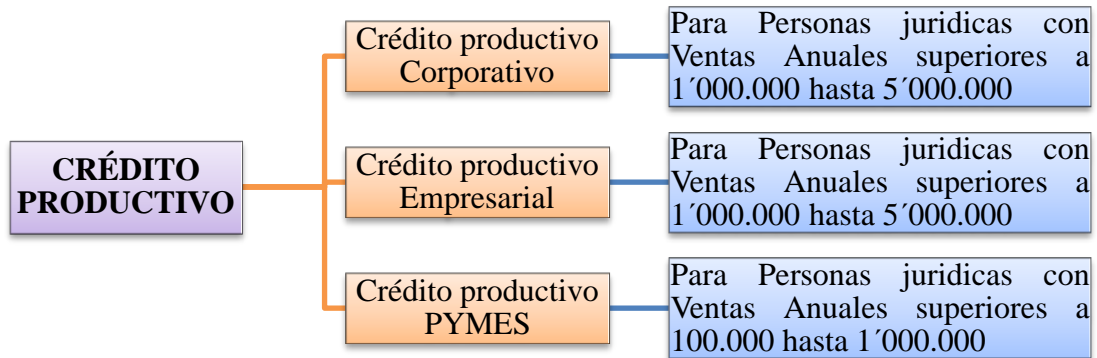
**Gráfico 36:** Segmentación de la Cartera de Crédito



Fuente: SEPS

Elaborado Por: Milena Guadalupe Reina Rivera

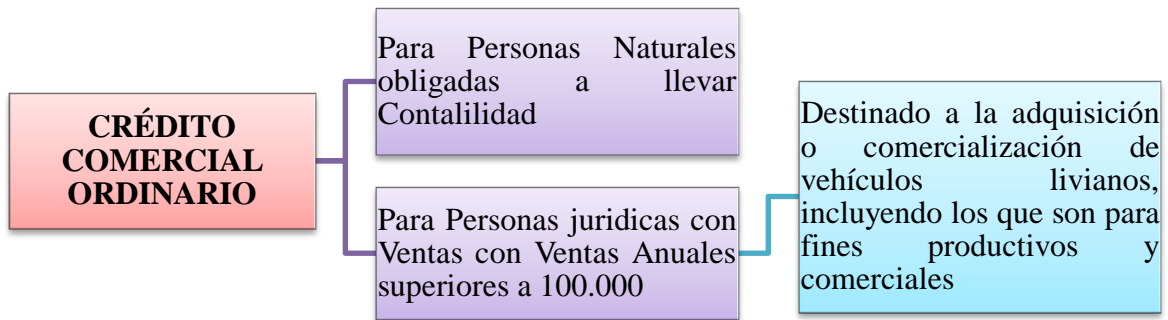
**Gráfico 37: Crédito Productivo**



Fuente: SEPS

Elaborado Por: Milena Guadalupe Reina Rivera

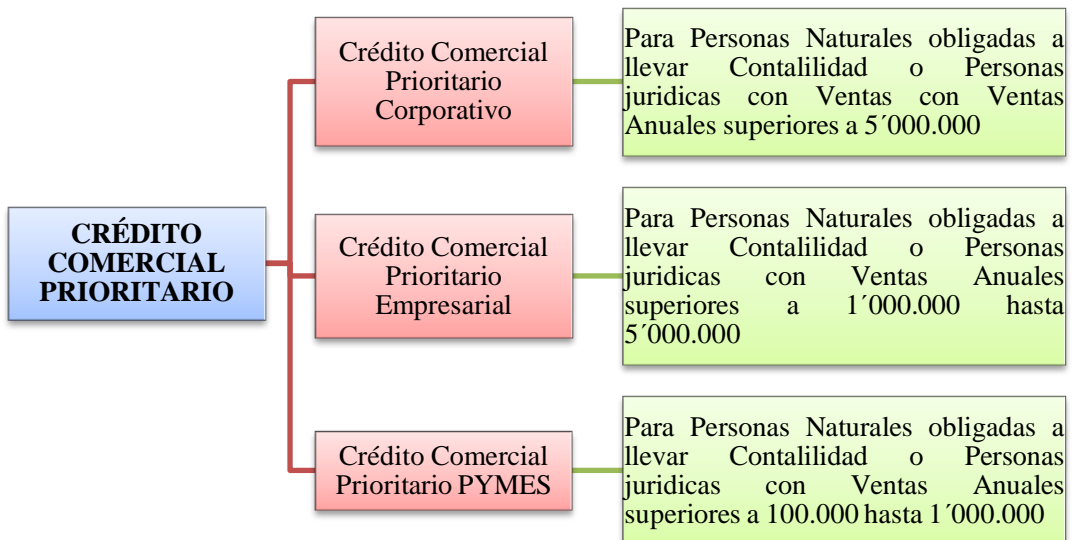
**Gráfico 38: Crédito Comercial ordinario**



Fuente: SEPS

Elaborado Por: Milena Guadalupe Reina Rivera

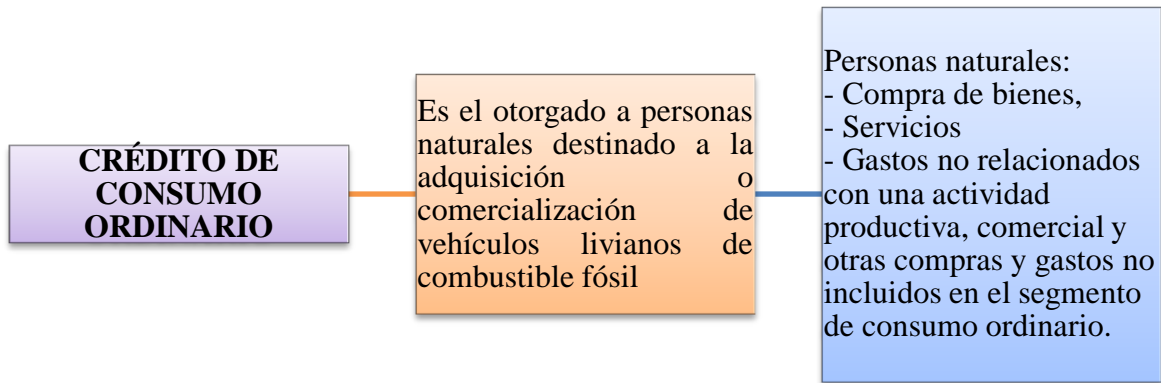
**Gráfico 39: Crédito comercial prioritario**



Fuente: SEPS

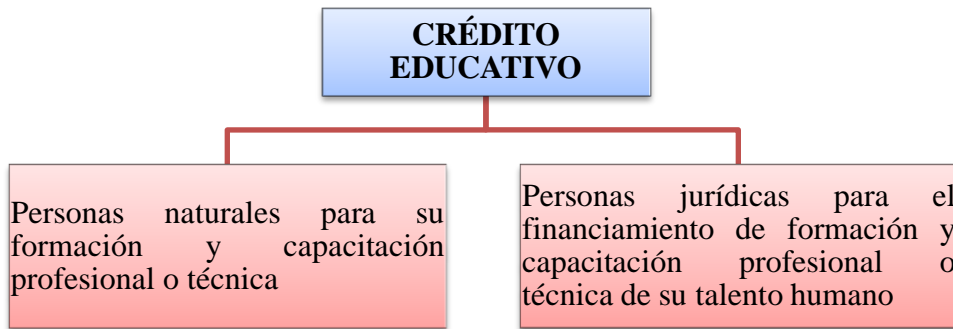
Elaborado Por: Milena Guadalupe Reina Rivera

**Gráfico 40:** Crédito de consumo Ordinario



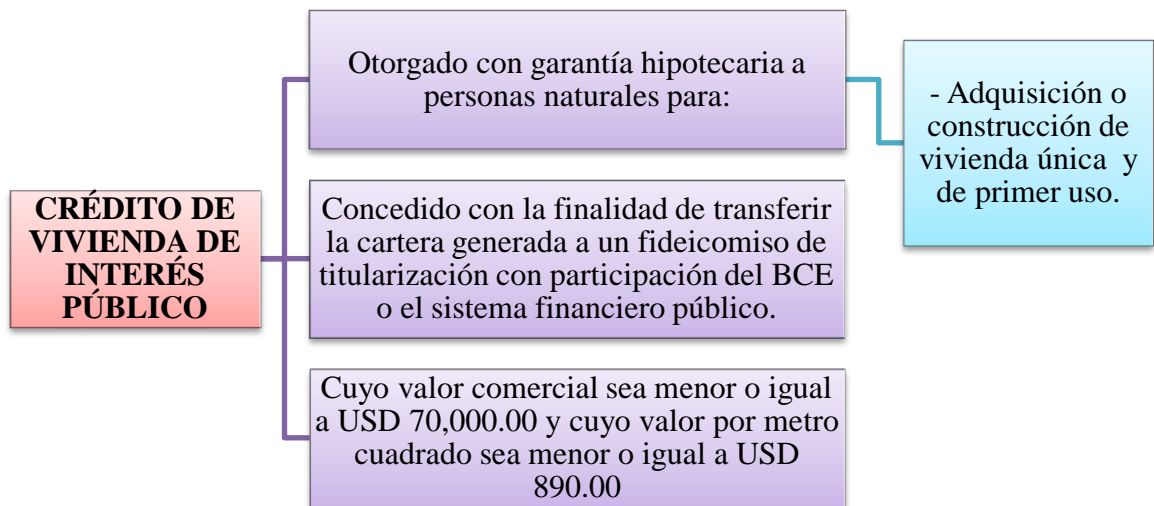
Fuente: SEPS  
 Elaborado Por: Milena Guadalupe Reina Rivera

**Gráfico 41:** Crédito Educativo



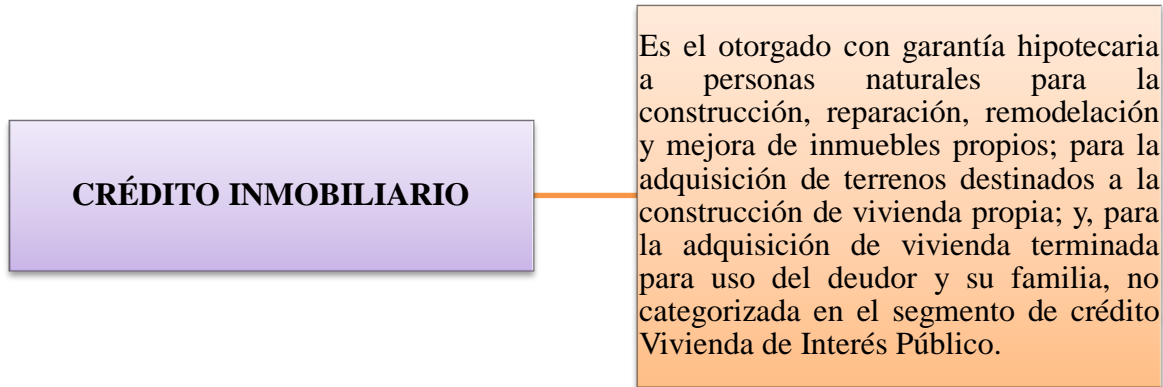
Fuente: SEPS  
 Elaborado Por: Milena Guadalupe Reina Rivera

**Gráfico 42:** Crédito de Vivienda de interés Público



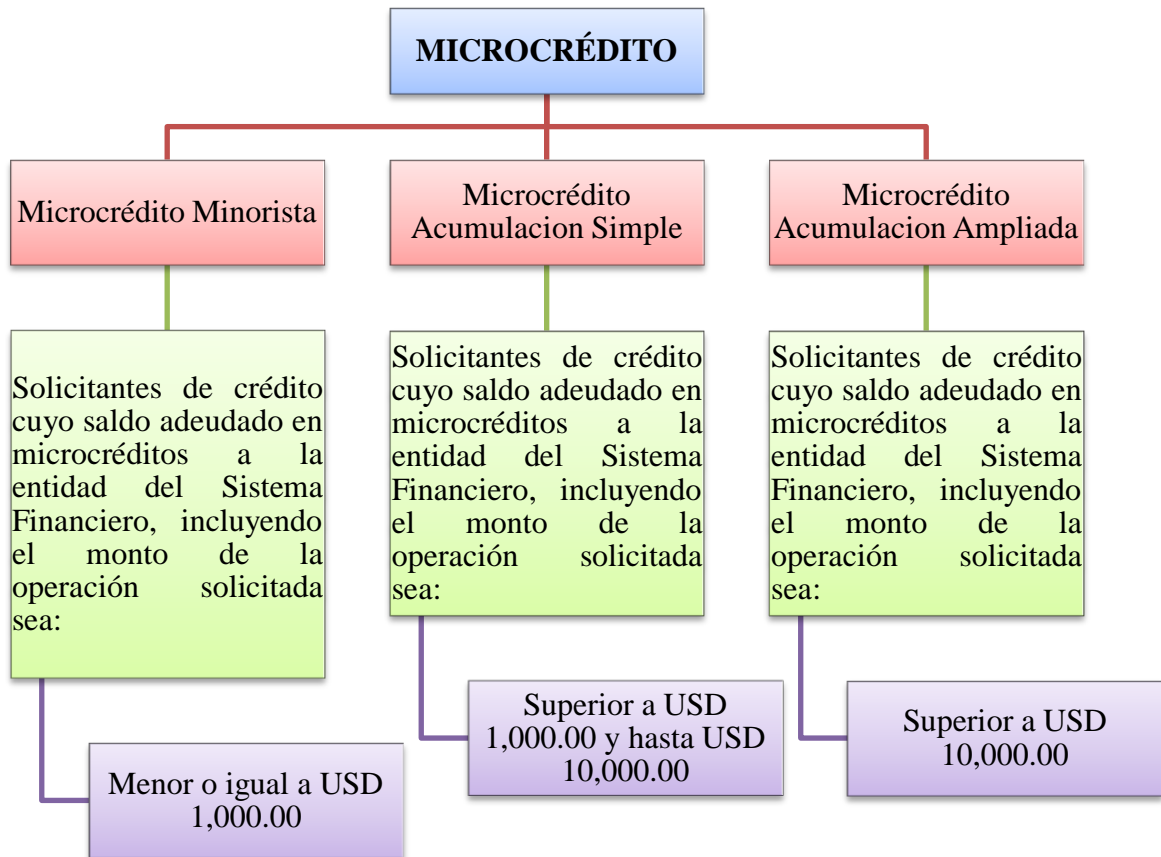
Fuente: SEPS  
 Elaborado Por: Milena Guadalupe Reina Rivera

**Gráfico 43:** Crédito Inmobiliario



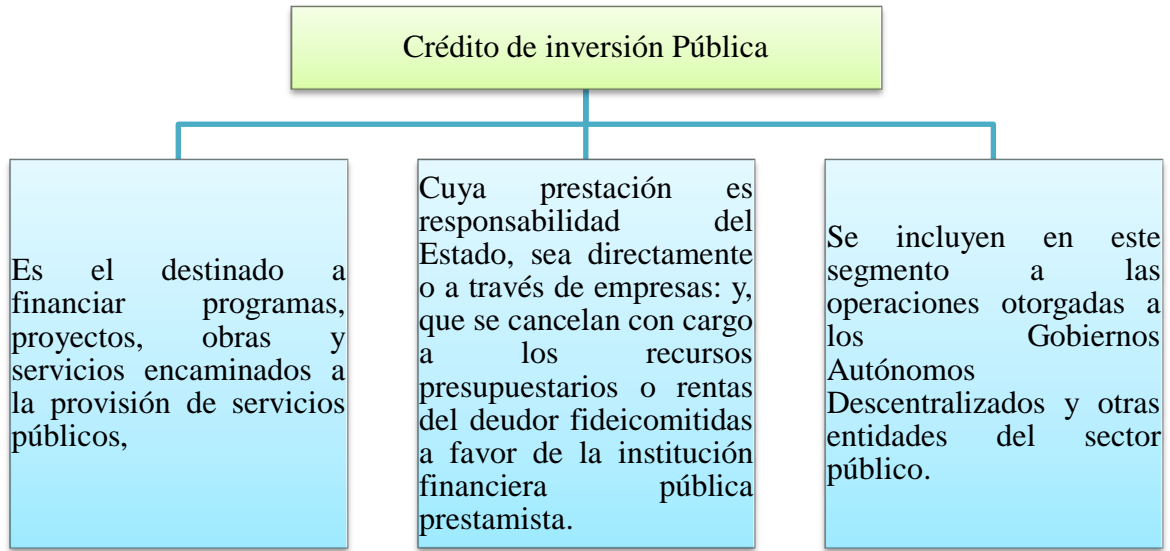
**Fuente:** SEPS  
**Elaborado Por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Gráfico 44:** Microcrédito



**Fuente:** SEPS  
**Elaborado Por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

**Gráfico 45:** Crédito de inversión Pública



**Fuente:** SEPS

**Elaborado Por:** Milena Guadalupe Reina Rivera

## 9. MODELO ANÁLISIS INDICADORES DE RENTABILIDAD

**Tabla 41:** Indicadores de Rentabilidad

<b>INDICADORES DE RENTABILIDAD</b>		
<b>INDICADOR</b>	<b>FORMULA</b>	
<b>Margen Bruto - Rentabilidad bruta</b>	Utilidad bruta / ingresos	Determina la capacidad de ingresos para generar utilidad bruta, es decir para cubrir los costos de los intereses ganados.
<b>Margen Operativo - Rentabilidad operativa</b>	UAI / ingresos	Cuanto genera de utilidad operativa sobre los intereses ganados al cubrir costos y gastos en desarrollo de su objeto social
<b>Margen antes de impuestos</b>	UAI / ingresos	Cuanto ha obtenido la empresa como utilidad sobre los intereses ganados antes de cubrir los impuestos de renta
<b>Margen neto - Rentabilidad neta - Productividad marginal</b>	Utilidad neta / ingresos	Por cada ingreso por impuestos cuanto se obtiene de utilidad neta incluyendo operación y no operacional.
<b>Potencial de utilidad</b>	Utilidad neta / activos totales	Rendimiento del total de activos durante el período por la generación de utilidad neta
<b>% ROA - Return on assets Retorno sobre activos</b>	Utilidad del Ejercicio/Activos	Mide la efectividad total de la administración en la generación de utilidades con la inversión disponible
<b>% ROE - Return on Equity Rentabilidad sobre patrimonio</b>	UAI / patrimonio promedio	Determina el rendimiento obtenido antes de impuestos sobre la inversión realizada por los propietarios
<b>Ratio de Rentabilidad del Patrimonio</b>	Utilidad del Ejercicio/Patrimonio	Mide la rentabilidad del patrimonio de la institución, por lo cual constituye un indicador clave para los dueños, por cuanto muestra el nivel de rentabilidad que tiene el capital invertido en la institución.
<b>Índice de Morosidad</b>	Cartera Vencida/Cartera Total	Mide el porcentaje de la cartera improductiva, frente a la total cartera. Los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por la línea de negocio. Es la proporción de la cartera que se encuentra en mora. La relación mientras más baja es mejor.
<b>Endeudamiento de activo</b>	Pasivo total/Activo Total	Permite determinar la autonomía financiera que presenta la organización; si el índice es elevado significa que la empresa tiene un alto nivel de endeudamiento.
<b>Endeudamiento patrimonial</b>	Pasivo total/Patrimonio	Este indicador mide cuan comprometido se encuentra el patrimonio de la organización frente a sus obligaciones
<b>Nivel de Utilidad</b>	Resultados Operativos/Margen Financiero Bruto	Mide el nivel de utilidad o pérdida generada por actividades de intermediación. La relación entre más alta es mejor.

Elaborado Por: Milena Guadalupe Reina Rivera

## **13. IMPACTO ECONÓMICO TÉCNICO Y SOCIAL**

### **13.1. Impacto Económico**

Nuestra propuesta ostenta un bajo impacto económico ya que el manual implica un bajo presupuesto y es de fácil aplicación, además los beneficios a obtener son múltiples ya que través de ellos se podrá detectar la rentabilidad de las operaciones de microcrédito, empleados con lo cual se lograra mejorar recuperación de la cartera de microcrédito obtendrán mejores beneficios económicos.

### **13.2. Impacto Técnico**

Como se pudo evidenciar el diseño y aplicación de la propuesta: un Manual de rentabilidad en base a políticas de crédito y cobranzas requiere un conocimiento técnico, además se demostró que las estrategias de recuperación de la cartera de microcrédito propuesta por la misma tiene un impacto técnico alto porque a través de la misma se estará contribuyendo a mejorar el aspecto técnico en el proceso de recuperación de la cartera de microcrédito.

### **13.3. Impacto Social**

El impacto social se produce porque la propuesta estuvo dirigida hacia las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná y a través del Manual de rentabilidad en base a políticas de crédito y cobranzas se pretende mejorar la recuperación de la cartera de microcrédito mediante las estrategias de recuperación de la cartera de microcréditos.

## 14. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO:

**Cuadro 37:** Presupuesto para la elaboración del proyecto

<b>FUENTES DE FINANCIAMIENTO</b>				
Componentes / Rubros	Internas			TOTAL
	Autogestión	UTC	Comunidad	
<b>COMPONENTE 1:</b>				
Efectuar un diagnóstico situacional sobre los microcréditos que ofrecen las cooperativas de ahorro y crédito del Cantón la Maná, para la determinación de las actividades económicas que se lo destina.				100
<b>Actividades:</b>				
<b>Actividad 1:</b> Aplicación de Encuestas a empleados y Entrevistas a gerentes de las distintas cooperativas de ahorro y crédito del cantón la Maná.		40		
<b>Actividad 2:</b> Visita de campo a todas las cooperativas del cantón.		80		
<b>COMPONENTE 2:</b>				
Establecer el impacto del micro crédito para la identificación de su incidencia en el desarrollo socio-económico del sector.				150
<b>Actividades:</b>				
<b>Actividad 1:</b> Identificar la incidencia de los microcréditos con la calidad de vida del sector.		50		
<b>Actividad 2:</b> Investigar sobre los microcréditos otorgados en el cantón por las cooperativas de ahorro ya crédito		100		
<b>COMPONENTE 3</b>				
Elaborar una propuesta de Manual de rentabilidad en base a políticas de crédito y cobranzas para la mejora de la rentabilidad en la cartera de los microcréditos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.				250
<b>Actividades:</b>				
<b>Actividad 1:</b> Diseñar la estructura de un Manual de rentabilidad en base a políticas de crédito y cobranzas de los riesgos para mejorar la rentabilidad de la cartera de microcrédito.		100		
<b>Actividad 2:</b> Elaborar la propuesta del Manual de rentabilidad en base a políticas de crédito y cobranzas de los riesgos para mejorar la rentabilidad de la cartera de los microcréditos		150		
<b>Total</b>				<b>500</b>

Elaborado Por: Milena Guadalupe Reina Rivera

## 15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 15.1. Conclusiones

- Las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón la Maná otorgan créditos comerciales ordinarios, prioritarios y prioritarios PYMES; créditos de consumo ordinarios y prioritarios; créditos educativos; créditos de vivienda de interés público; créditos inmobiliarios; microcréditos minoristas, de acumulación simple y ampliada; son créditos que realizan a la sociedad; en sí, para a las personas que necesitan invertir en actividades productivas, así como invertir en salud y educación, mejorar su negocio o hacer frente a emergencias familiares; y no solo mejora la situación socio económica del Cantón la Maná, sino que también favorece a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, puesto que por las actividades de intermediación financiera el dinero con el tiempo genera interés o rendimiento de acuerdo al valor prestado.
- La cartera de microcrédito otorgada en el Cantón la Maná, obtuvo un impacto de crecimiento del 23% al año 2018 con respecto al año anterior, es decir que sus valores han generado mayores ingresos contribuyendo a mejorar la calidad de vida de las familias, favoreciendo la integración social de las mismas y a su vez cooperando a los Lamanenses a emprender en actividades comerciales y productivas mejorando sus ingresos en empleos independientes.
- Las actividades crediticias de las Cooperativas de Ahorro y Crédito constituyen un instrumento idóneo para los socios de las entidades, puesto que se ven directamente beneficiados, pues los micro-emprendimientos van generando ingresos, notando una mejora en la calidad de vida lograda, en la autonomía e independencia que van adquirido.

## 15.2. Recomendaciones

- Las Cooperativas de Ahorro y Crédito deben de incentivar a los clientes para que accedan a los créditos que brinda, específicamente a microcréditos y créditos productivos y de esta forma activar el sistema productivo del Cantón La Maná, contribuyendo que las personas que necesita puedan mejorar su negocio o emprender.
- Las Cooperativas de Ahorro y Crédito deben continuar fortaleciendo la gestión administrativa y financiera, de tal manera que la cooperativa sea líder en el mercado, con personal capacitado, eficiente y comprometido, con tecnología de primera a través de ello fomentar el desarrollo socio-económico; brindando a sus socios un servicio de calidad para su bienestar propio y comunitario.
- Las Cooperativas de Ahorro y Crédito deben de ser mejoradas por tal motivo es necesario implementar estrategias que permitan mejorar la calidad de sus servicios para que generen resultados positivos a favor de la Gestión de Crédito y Cobranza; sería conveniente disminuir la cartera vencida aplicando el Manual de rentabilidad en base a políticas de crédito y cobranzas permitiendo conocer la rentabilidad de las operaciones de microcréditos, esta investigación servirá para que las Cooperativas de ahorro y crédito no vuelvan a tener problema en su cartera.

## 16. BIBLIOGRAFÍA

- ALVAREZ, C. (2018). Gestión de Trabajo. Recuperado el 13 de 01 de 2019, de <http://www.elergonomista.com/dom02.html>
- AVILA, J. (2013). Introducción a la Economía. Tercera Edición. México: Plaza y Valdés S.A ISBN: 970-722-256-5.
- BACA, G. (2013). Evaluación de Proyectos. Quinta Edición. México: McGraw- Hill / Interamericana Editores S.A., ISBN: 978-970-10-5687-5.
- BALDERAS, J. (2017). Tipos de Investigación. Recuperado el 20 de 01 de 2019, de <https://jose-mario-balderas-reyes-unadm.blogspot.com/2017/08/tipos-de-investigacion.html>
- BELLO, G. (2013). Operaciones Bancarias en Venezuela Teoría y Práctica. Primera Edición. Venezuela: Editorial Texto. C.A. ISBN: 980-000-0-0.
- BRAIDOT, N. (2016). Nuevo Marketing Total. Primera Edición. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. ISBN: 356-853-66-345-F.
- CACPECO. (2018). Recuperado el 13 de 01 de 2019, de <http://www.cacpeco.com/>
- CAICEDO, D. (2014). Actualización de la libreta de ahorro. Recuperado el 13 de 01 de 2019, de [http://es.wikipedia.org/wiki/Libreta\\_de\\_ahorros](http://es.wikipedia.org/wiki/Libreta_de_ahorros)
- CAMPBELL, M. (2017). Economía. Decimocuarta Edición. Colombia: McGraw- Hill Interamericana, S. A., ISBN: 958-41-0102-1.
- CASTELLIN, D. (2015). Pago de Servicios Públicos. Recuperado el 13 de 01 de 2019, de <http://www.monografias.com/trabajo31/servicios-publicos/servicios-publicos.shtml>
- CRAMMER, G. (2015). Economía Agrícola y Agroempresas. Tercera Edición. México: Continental S.A., IBSN: 968-261-149-0.
- DÍAZ, I. (2013). Finanzas Corporativas en la Práctica. Segunda Edición. España: Publidisa, ISBN: 978-84-92453-91-7.

- ENCARNACIÓN, M. (2015). Gestión comercial y Servicios de atención al cliente. Primera Edición. España: Thompson Editores Spain, ISBN: 849-732-265-7.
- ESTUPIÑAN, R. (2016). Análisis Financiero y de Gestión. Primera Edición. Colombia: Editorial Kimpres Ltda. ISBN: 958-648-442-4.
- FERNADEZ, Á. (2016). Gestión de Recursos Humanos. Recuperado el 13 de 01 de 2019, de <http://www.elprisma.com/apuntes/curso.asp?id=13308>
- Garcés, H. (2014). Libro de metodología de investigación científica. Ecuador: Ediciones Abya-Yala.
- GARCÉS, H. (2014). Libro de metodología de investigación científica. Ecuador: Ediciones Abya-Yala.
- HEGE, G. (2014). Microfinanzas y Pobreza. Primera Edición. Estados Unidos: New York Avenue, N.W. ISBN: 1-886938-46-6.
- JANDER, M. (2014). Gestión Medioambiental. Recuperado el 13 de 01 de 2019, de <http://www.todo-masters.com/novedades/novedades-1/que-es-la-gestion-medioambiental.htm>
- LINDEGARD, E. (2016). Enciclopedia del Empresario. Primera Edición. España: MMII Editorial Océano ISBN: 954-951-152-0.
- MENENDEZ, J. (2017). Las Actividades Empresariales de las Fundaciones y su Tributación. Primera Edición. España: Lex Nova S.A., ISBN: 84-8406-144-2.
- MIRANDA, J. (2013). Gestión de proyectos. Cuarta Edición. Colombia: MM Editores, ISBN: 958-96227-0-4.
- MOLLO, C. (2017). Introducción a la Contabilidad Financiera. Primera Edición. España: Thomson Editores Spain, ISBN: 84-9732-075-1.
- NUNES, P. (2018). Gestión Financiera. Recuperado el 13 de 01 de 2019, de <http://www.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestionfinanciera.htm>
- OLIVAS, L. (2014). Logística comercial y empresarial. Cuarta Edición. España, Madrid: ESIC Editorial, ISBN: 84-7356-379-4.

- PEREZ, J. (2016). Control de la Gestión Empresarial. Sexta Edición. México: Thompson Learning, ISBN: 064-4661-901-7.
- PIÑEL, E. (2017). El Sistema Fiscal Español y las Entidades y Operaciones Financieras. Primera Edición. España: Ediciones La Ley Grupo Wolters Kluwer. ISBN: 978-84-9725-680-3.
- PIZARRO, G. (2016). Posibilidad Tecnológicas de la sociedad. Recuperado el 13 de 01 de 2019, de <http://www.monografias.com/trabajos16/economia/economia.shtml#posibil>
- RIVERA, S. (2014). Impacto de una transferencia condicional en efectivo sobre las decisiones laborales de los beneficiados: un análisis del bono de desarrollo humano del Ecuador. Recuperado el 13 de 01 de 2019, de <http://www.eumed.net/libros/gratis/2010b/703/PLANTEAMIENTO%20DEL%20PROBLEMA.htm>.
- ROMERO, R. (2017). Retiro de Dinero en Efectivo. Recuperado el 13 de 01 de 2019, de <http://www.monografias.com/trabajos7/cuba/cuba.shtml>
- SALAS, J. (2017). Análisis Dinámico De Clientes De Microcrédito. Recuperado el 13 de 01 de 2019, de <http://www.monografias.com/trabajos15/calidad-de-vida/calidad-de-vida.shtml>.
- SAMUELSON, P. (2016). Economía. Decimoctava Edición. México: Mc Graw Hill Interamericana S.A. ISBN: 970-10-5381-8.
- SAPAG, N. (2014). Preparación y Evaluación de Proyectos. Cuarta Edición. México: McGraw- Hill / Interamericana Editores S.A., ISBN: 970-10-4248-4.
- SCARPINELLI, L. (2013). Envío de remesas de dinero al Extranjero. Recuperado el 13 de 01 de 2019, de <http://www.lanacion.com.ar/1350446-como-transferir-dinero-hacia-y-desde-el-exterior>
- SERNA, H. (2016). La Gestión Empresarial. Primera Edición. Colombia: Editorial Legis. S.A., ISBN: 958-653-028-0.

- STERN, L. (2015). Canales de comercialización. Quinta Edición. Lima, Perú: Pearson Educación, ISBN: 84-7356-266-6.
- SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS. (2017). Recuperado el 13 de 01 de 2019, de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/>
- TUCKER, I. (2016). Fundamentos de Economía. Tercera Edición. México: Thompson Learning ISBN: 032-401-901-7.
- ZULUAGA, R. (2017). Creación Consolidación de Empresas. Primera Edición. Colombia: Ecoe Ediciones Ltda., ISBN: 978-858-648-509-8.

**17. ANEXOS.****Anexo 1:** Hoja de vida de los investigadores - Estudiante**CURRÍCULUM VITAE**

**NOMBRES:** Milena Guadalupe  
**APELLIDOS:** Reina Rivera  
**NUMERO DE CÉDULA:** 040178153-9  
**FECHA DE NACIMIENTO:** 9 de Marzo de 1996  
**LUGAR DE NACIMIENTO:** Mira, Provincia del Carchi  
**NACIONALIDAD:** Ecuatoriana  
**ESTADO CIVIL:** Divorciada  
**CELULAR:** 0994287010  
**EMAIL:** milena.reina9@utc.edu.ec

**ESTUDIOS REALIZADOS:**

**PRIMARIA:** Escuela Policarpa Salabarieta  
**SECUNDARIA:** Colegio de Bachillerato Técnico Rafael Vásquez Gómez  
**SUPERIOR:** Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión “La Maná”

**TÍTULOS OBTENIDOS:****BACHILLER:** Técnico en Comercio y Administración**CERTIFICADOS:****Tributación Básica,** Universidad Técnica De Cotopaxi. **Fecha:** Junio 2015

**La elaboración y seguimiento del plan de desarrollo y ordenamiento territorial en la participación ciudadana en la planificación de los gobiernos autónomos descentralizados.** Universidad Técnica Estatal de Quevedo. **Fecha:** Octubre 2012

**Operación Bancaria.** Secretaria Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales. **Fecha:** Noviembre 2018

**La bolsa y su funcionamiento.** Bolsa de Valores de Quito. **Fecha:** Febrero 2016

**Ponente en la 1era Jornada Científica Estudiantil.** Universidad Técnica de Cotopaxi.  
**Fecha:** Agosto 2015

**Talleres para producir la comunicación en sus manifestaciones y formas de expresión a través de los recursos tecnológicos mediante el uso de la computadora.** Universidad Técnica de Cotopaxi. **Fecha:** Julio 2012

**Pasaporte Tributario.** Servicio de Rentas Internas. **Fecha:** Noviembre 2015

**Educación y Capacitación Tributaria.** Servicio de Rentas Internas. **Fecha:** Octubre 2012

**Primeros Auxilios de Enfermería.** Centro de Capacitación y Aprendizaje Siglo XXI. **Fecha:** Mayo 2016

**Primera Jornada de Contabilidad y Auditoría para empresas de Economía Popular y Solidaria.** Universidad Técnica de Cotopaxi. **Fecha:** Diciembre 2017

**Escuela de Cajero Bancario y Comercial.** En las siguientes áreas de Conocimientos: Trabajo en equipo, Cajero Bancario, Gestión Comercial, Asesor de Servicios, Seguridad Bancaria, Excelencia en servicio al cliente, Giro del negocio bancario, inteligencia emocional. MBA Formación y Desarrollo S.A. **Fecha:** Noviembre 2018

**II Congreso Internacional de Investigación Científica.** Universidad Técnica de Cotopaxi  
**Fecha:** Enero 2017

**Prácticas Tributarias 2018.** Universidad Técnica de Cotopaxi. **Fecha:** Julio 2018

**II Jornadas de Contabilidad y Auditoría, Sector Productivo, Comercial y Financiero.** Universidad Técnica de Cotopaxi – Carrera de licenciatura en Contabilidad y Auditoría, Asesoría de desarrollo Nacional ADN, Consultoría y Servicios C.A. **Fecha:** Noviembre 2018

**MILENA GUADALUPE REINA RIVERA**  
**C.I. 0401781539**

**Anexo 2:** Hoja de vida de los investigadores - Tutora**CURRÍCULUM VITAE****1.- INFORMACIÓN PERSONAL**

NOMBRES Y APELLIDOS: Brenda Elizabeth Oña Sinchiguano

FECHA DE NACIMIENTO: 08 de Junio de 1985

CEDULA DE CIUDADANÍA: 050297203-7

NÚMEROS TELEFÓNICOS: 0983748936

E-MAIL: [brenda.ona@utc.edu.ec](mailto:brenda.ona@utc.edu.ec)

**2.- INFORMACIÓN ACADÉMICO**

NIVEL PRIMARIO : Escuela Fiscal de Niñas “República de Colombia”

NIVEL SECUNDARIO: Colegio Técnico Luis Fernando Ruiz

NIVEL SUPERIOR : Universidad Central del Ecuador

PREGRADO : Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA

POSGRADO: Universidad Central del Ecuador

TITULO/GRADO DE POSGRADO: Magister en Gerencia Contable y Finanzas  
Corporativas

ESTUDIANDO: DOCTORADO EN CIENCIAS CONTABLES UNIVERSIDAD DE LOS  
ANDES VENEZUELA.

**4.- IDIOMAS**

- Suficiencia en el Idioma Inglés      Universidad Técnica de Cotopaxi

**5.- EXPERIENCIA ACADÉMICA E INVESTIGATIVA**

**COSTOS AMBIENTALES** publicado en Latindex, Dialnet, Miar Revista Publicando Vol.3  
(7) Julio 2016 de la Revista Publicando ISSN 1390-9304 , entre las páginas 135-146

**ECOSISTEMA DEL EMPRENDIMIENTO EN LA UNIVERSIDAD CONTEMPORÁNEA** publicado en Didáctica y Educación, Categoría de la Revista: Scielo, Latindex, Volumen: VIII, No7 Septiembre 2016 Revista Didasc@lia: Didáctica y Educación con ISSN 2224-2643 entre las páginas 249-261

**EL EMPRENDIMIENTO EN EL SISTEMA UNIVERSITARIO**, Revista: Didasc@lia: Didáctica Y Educación, Categoría De La Revista: Scielo, Latindex. Volumen: VIII, No1, Cuba, Enero – Abril Del 2017, ISSN 2224-2643

**VINCULACIÓN SOCIAL: UN PARADIGMA EN EL FUTURO PROFESIONAL DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA** publicado en Latindex, Dialnet, Miar Revista Publicando Vol.4 (12) Abril 2017 de la Revista Publicando ISSN 1390-9304 , entre las páginas 480-490

**ESTUDIOS DE LA ESTRUCTURA DE COSTOS DE LOS PEQUEÑOS PRODUCTORES DE BANANO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD Y COMPETITIVIDAD UNACH RIOBAMBA** Agosto 2017 ISBN:978-9942-759-12-entre las paginas ,2146-156

**DISEÑO DE UN MODELO MATEMÁTICO APLICADO A LA PLANEACIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO** publicado en Latindex, Dialnet, Miar Revista Publicando Vol.4 (11) Septiembre 2017 de la Revista Publicando ISSN 1390-9304 , entre las páginas 348-369

**NORMATIVA DE AUDITORÍA BASADA EN RIESGO. APLICACIÓN A LAS CUENTAS POR COBRAR** publicado en Latindex, Dialnet, Miar Revista Publicando Vol.4 (13) Diciembre 2017 de la Revista Publicando ISSN 1390-9304 , entre las páginas 398-409

**METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA DEL SISTEMA DE COSTOS POR PROCESO** publicado en Latindex, Dialnet, Miar Revista Publicando Vol.4 (13) Diciembre 2017 de la Revista Publicando ISSN 1390-9304 , entre las páginas 296-315

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE COSTOS POR PROCESOS EN EL SECTOR BANANERO DEL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI, EN BASE A LA NIC 41 (AGRICULTURA), PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD Y PRODUCTIVIDAD DEL SECTOR** city of La Rioja, Spain).CLASE. (Quotations Latin America social sciences and humanities-UNAM). Research Gate. (USA)DULCINEA.

(Spanish scientific journals).HISPANA. (Ministry of Education and Culture, Spain).SHERPA. (University of Nottingham, England).Sudoc. (France) Revista Administración y Finanzas Bolivia ISSN 2410-342X

## **8.-CURSOS DE CAPACITACIÓN**

**Terceras Jornadas de Investigación Científica UTC –LA MANÁ Enero 2018 Tiempo:** 40 horas

**Primeras Jornadas de Contabilidad y Auditoría UTC LA MANÁ " Empresa de Economía Popular y Solidaria" Diciembre 2017 Tiempo:** 40 horas

**Finanzas Empresariales** Dictado: “CEINFE” Centro Internacional de Formación Empresarial Colegio Profesional de Contadores y Auditores de Pichincha Lugar y **Fecha:** Mayo del 2017 **Tiempo:** 40 horas

**Presupuesto y Gestión** Dictado: “CEINFE” Centro Internacional de Formación Empresarial Colegio Profesional de Contadores y Auditores de Pichincha Lugar y **Fecha:** Junio del 2017 **Tiempo:** 40 horas

**Curso Impuesto Diferido para la Aplicación de NIF** Dictado: “CEINFE” Centro Internacional de Formación Empresarial Colegio Profesional de Contadores y Auditores de Pichincha Lugar y **Fecha:** Quito, Junio del 2016 **Tiempo:** 40 horas

**Curso de Captación Profesional Tributación y Planificación Tributaria** Dictado: “FUNDEL” Fundación de Desarrollo Humano y Social Latacunga Lugar y **Fecha:** Latacunga, 13 de Febrero al 14 de Mayo del 2016 **Tiempo:** 60 horas

**“SRI” Servicio de Rentas Internas La Maná** Lugar y **Fecha:** La Maná, 02 de Febrero al 05 de Abril del 2016 **Tiempo:** 40 horas

**Primera Jornada Científica Internacional de Informática** Dictado: Carrera Ingeniería Informática y Sistemas Computacionales Lugar y **fecha:** La Maná, 06 al 08 de Julio del 2016 **Tiempo:** 40 horas

**Curso Actualización Tributaria** Dictado: “CEINFE” Centro Internacional de Formación Empresarial Colegio Profesional de Contadores y Auditores de Pichincha **Lugar y Fecha:** Quito, Marzo del 2016 **Tiempo:** 40 horas

**Primera Jornada Científica de Contabilidad y Auditoría** Dictado: Carrera de Contabilidad y Auditoría **Lugar y fecha:** La Maná, 28 Julio al 2 de Agosto del 2016 **Tiempo:** 40 horas

**Curso Cierre Contable y del Flujo del Efectivo** Dictado: “CEINFE” Centro Internacional de Formación Empresarial Colegio Profesional de Contadores y Auditores de Pichincha **Lugar y Fecha:** Quito, Noviembre del 2015 **Tiempo:** 40 horas

**Curso Abierto Vulnerabilidades Ante Desastres Socio Naturales II** Dictado: Universidad de Chile Facultad de Ciencias Sociales **Lugar y fecha:** 05 de Julio al 10 de Agosto del 2016 **Tiempo:** 40 horas

**Seminario De Rediseños Curriculares De Las Careras Del Área Ciencias Sociales, Educación Comercial Y Derecho** Dictado: Universidad Técnica de Cotopaxi **Lugar y fecha:** Latacunga 01 de Marzo al 29 de Abril del 2016 **Tiempo:** 100 horas

**Curso Como Publicar en Revistas Indexadas** Dictado: RML Research Management Learnig **Lugar y fecha:** Quito 15 Marzo al 20 Marzo del 2016 **Tiempo:** 40 horas

**Curso Abierto Vulnerabilidades Ante Desastres Socio Naturales II** Dictado: Universidad de Chile Facultad de Ciencias Sociales **Lugar y fecha:** 05 de Julio al 10 de Agosto del 2016 **Tiempo:** 40 horas

**Curso Fundamental de Microeconomía** Dictado: Miriada X Universidad Rey Juan Carlos **Lugar y fecha:** Noviembre 2013 (12 semanas) **Tiempo:** 36 horas



**Ing. Brenda Elizabeth Oña Sinchiguano MSc.**  
**C.I. 050297203-7**

**Anexo 3:** Encuesta dirigida a los colaboradores de las Cooperativas del Cantón La Maná.



**UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DE  
COTOPAXI**



**Carrera de  
Contabilidad y Auditoría  
La Maná**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**EXTENSIÓN “LA MANÁ”**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

*Encuesta dirigida a los responsables del departamento de crédito de las Cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná.*

**Objetivo:** Determinar la incidencia que tiene la rentabilidad en las operaciones de microcrédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, para la elaboración de una propuesta destinada al fortalecimiento de su impacto socio-económico en el cantón La Maná Periodo 2017 - 2018.

**DATOS GENERALES:**

Institución: \_\_\_\_\_ Profesión: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

**PREGUNTAS.**

**1.- ¿La rentabilidad de las operaciones de microcrédito en la cooperativa considera?**

Alta		Baja		Normal	
------	--	------	--	--------	--

**2.- ¿Cómo considera en la Cooperativa la Cartera de Crédito?**

Muy buena	
Buena	
Mala	

**3.- ¿Se realiza en la Cooperativa un análisis de la gestión para evaluar la calidad y competencia de la misma?**

Si		No	
----	--	----	--

**4.- De la pregunta anterior ¿Hacia dónde está enfocado el análisis?**

Evaluar la calidad de los activos financieros	
---	--

Riesgo crediticio	
Liquidez y fondeo	
Suficiencia de capital	
Rentabilidad y eficiencia	
Competencias del Mercado	

**5.- ¿Existe riesgo de liquidez producidos por los créditos a largo plazo?**

Si	No
----	----

**6.- ¿Para la recuperación de créditos qué mecanismos utiliza?**

Cobranzas eficaces y oportunas	
Implementación de un Departamento Cobranzas	
Comité de Morosidad	
Controlando los Plazos	
Controlando los Montos	

**7.- ¿Cómo se maneja la recuperación de la cartera de crédito?**

Manual de Políticas de créditos	
Existe un Manual de rentabilidad en base a políticas de crédito y cobranzas	
Estrategias de recuperación de crédito	
Otro (Indique)	

**8.- ¿Está de acuerdo que se realice un estudio de Rentabilidad de las Operaciones de Microcrédito?**

Si	No
----	----

**Anexo 4:** Encuesta dirigida a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná.



UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DE  
COTOPAXI



Carrera de  
Contabilidad y Auditoría  
La Maná

## UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

### EXTENSIÓN “LA MANÁ”

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

*Encuesta dirigida a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná.*

**Objetivo:** Determinar la incidencia que tiene la rentabilidad en las operaciones de microcrédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, para la elaboración de una propuesta destinada al fortalecimiento de su impacto socio-económico en el cantón La Maná Periodo 2017 - 2018.

#### DATOS GENERALES:

Profesión: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

#### PREGUNTAS.

1.- ¿Qué tiempo es Ud. Socio de una Cooperativa?

Menos de 1 año		Uno a 3 años		Más de 3 años	
----------------	--	--------------	--	---------------	--

2.- ¿Cuál es su actividad económica?

Comerciante		Artesano		Transportista		Agricultor		Otros	
-------------	--	----------	--	---------------	--	------------	--	-------	--

3.- ¿Confía usted completamente en las Cooperativas?

Si		No	
----	--	----	--

4.- ¿A qué servicios más acude en las Cooperativas?

Crédito		Ahorro		Inversiones	
---------	--	--------	--	-------------	--

5.- ¿Le han otorgado un microcrédito?

Si		No	
----	--	----	--

6.- ¿En las Cooperativas el servicio al cliente que brindan es?

Muy buena		Buena		Regular		Mala	
-----------	--	-------	--	---------	--	------	--

7.- ¿Respecto al espacio físico, qué le gustaría a usted que mejorará en las Cooperativas?

Infraestructura	
Área Administrativa	
Área Recepción	
Área de Crédito	

8.- ¿Cuál es el monto de crédito más reciente que ha recibido Ud. en una Cooperativa?

Menos de 1000	
De 1000 a 5000	
Más de 5000	

9.- ¿Cuál es el plazo solicitado por Ud. para cancelar el Microcrédito otorgado?

6 Meses	
12 Meses	
18 Meses	
24 Meses o más	

10.- ¿El dinero otorgado por la Cooperativa fue destinado a:

Pago de otras deudas	
Compra de activos fijos	
Capital de trabajo	
Comercio	
Agricultura	
Ganadería	
Otros	

11.- ¿A la hora realizar un crédito, está de acuerdo con los trámites y documentos solicitados?

Si		No	
----	--	----	--

12.- ¿Para acceder a un crédito, qué tiempo desearía que este en movimiento su cuenta?

1 Mes	
3 Meses	

6 Meses	
Otros	

**13.- ¿Le gustaría en su crédito una aprobación inmediata?**

Si		No	
----	--	----	--

**14.- ¿Considera usted que son accesibles a su economía las tasas de interés otorgadas por las Cooperativas del Cantón La Maná?**

Si		No	
----	--	----	--

**15.- ¿Está de acuerdo con las políticas de cobranza de las Cooperativa?**

Si		No	
----	--	----	--

**16.- ¿Con qué políticas de cobranza no está de acuerdo?**

Solicitud de gastos	
Seguimiento de cartera	
Llamadas telefónicas y visitas a domicilios	
Cartas	

**17.- ¿Por el pronto pago del crédito, otorgan algún incentivo al socio?**

Siempre		Casi Siempre		Nunca	
---------	--	--------------	--	-------	--

**18.- ¿Qué tipo de recargo existe por falta de pago?**

Recargo por gestión de cobranzas	
Recargo de intereses	
Otros.....	

**19.- ¿Ha sido notificado por incumplimiento de pago?**

Si		No	
----	--	----	--

**20.- ¿Cuáles son las causas del retraso en el pago de cuotas relacionadas al crédito?**

Remuneraciones empresariales tardías	
Calamidad doméstica inesperada	
Incremento de la canasta básica familiar	
Falta de liquidez en el negocio	
Otras(Indique)	

**21.- ¿Cuáles cree usted que son los principales factores que impiden a los socios solicitar un crédito?**

Las tasas de interés están muy altas	
El proceso del crédito es muy largo	
Las condiciones de aprobación del crédito son muy difíciles	

**22.- ¿Considera usted que el microcrédito mejora su condición de vida?**

Si		No	
----	--	----	--

**23.- ¿Qué periodo de pago prefiere?**

Mensual		Bimensual		Trimestral	
---------	--	-----------	--	------------	--

**Anexo 5:** Entrevista dirigida a los gerentes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná.



**Carrera de**  
Contabilidad y Auditoría  
La Maná

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**EXTENSIÓN “LA MANÁ”**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

*Entrevista dirigida a los gerentes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Maná.*

**Objetivo:** Determinar la incidencia que tiene la rentabilidad en las operaciones de microcrédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, para la elaboración de una propuesta destinada al fortalecimiento de su impacto socio-económico en el cantón La Maná Periodo 2017 - 2018.

**DATOS GENERALES:**

Nombre: \_\_\_\_\_

Institución: \_\_\_\_\_ Profesión: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Experiencia en el ámbito cooperativo: \_\_\_\_\_

**PREGUNTAS.**

**¿Conoce usted que es la Rentabilidad de las Operaciones de Microcrédito?**

\_\_\_\_\_

**¿La Cooperativa para ofrecer Microcréditos, mantiene convenios con Asociaciones de agricultura, ganadería, entre otros?**

\_\_\_\_\_

**¿La cooperativa ofrece microcréditos a comerciantes Informales?**

\_\_\_\_\_

**¿Cuáles son los microcréditos que ofrece la cooperativa?**

\_\_\_\_\_

**¿Considera usted que los microcréditos otorgados por la cooperativa ayudan al desarrollo del ámbito microempresaria en el Cantón La Maná?**

\_\_\_\_\_

**¿Según los ingresos totales cree usted que el margen bruto financiero es adecuado?**

\_\_\_\_\_

---

---

**¿Cómo califica a la competencia que enfrente actualmente la Cooperativa?**

---

---

---

**¿Cómo considera la eficiencia administrativa de la cooperativa?**

---

---

---

**¿Se analiza el récord de pagos puntuales que ha tenido cada socio?**

---

---

---

**Cuál es el promedio de las tasas activas y pasivas que maneja la cooperativa de ahorro y crédito en el año 2017 al 2018?**

---

---

---

**¿La rentabilidad de las operaciones de microcrédito que incidencia tienen en la Cooperativa?**

---

---

---

**¿La cooperativa de ahorro y crédito en qué medida apoya para el crecimiento económico de sus socios?**

---

---

---

**¿Cree usted que es necesario que se realice un estudio de Rentabilidad de las Operaciones de Microcrédito?**

---

---

## Anexo 6: Oficio



DIRECCIÓN

LM-ICOA 073 -2019  
La Maná 31 de Mayo del 2019

**Gerentes:**  
**Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón la Maná**  
**Presente.-**

**De mi consideración:**

Certifico que la señorita Reina Rivera Milena Guadalupe con cédula de identidad No. 040178153-9 estudiante de Décimo Ciclo matriculada en el ciclo académico: "Marzo - Agosto 2019" se encuentra realizando el "PROYECTO RENTABILIDAD DE LAS OPERACIONES DE MICROCRÉDITO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO Y SU IMPACTO SOCIOECONÓMICO EN EL CANTÓN LA MANÁ" PERIODO 2017-2018. Por tal razón solicito de la manera más comedida se sirvan llenar las encuestas y entrevistas respectivas para el proceso de investigación como también el organigrama estructural, y la información que requiera la señorita para este proceso.

Segura de que nos brinden estas facilidades reitero mi agradecimiento y estima.

"POR LA VINCULACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CON EL PUEBLO"



Ing. MgS.c. Brenda Oña  
DIRECTORA DE CARRERA  
Universidad Técnica de Cotopaxi - La Maná



www.utc.edu.ec

Av. Los Almendros y Pujili. Edificio Universitario / Tel: 032688443 / extension.lamana@utc.edu.ec



**Anexo 7: Evidencias Recoleccion de Datos**

**Análisis de Estados Financieros**



**Encuesta a los socios activos del cantón la Maná**

