



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA

Tesis previa la obtención del Grado Académico de Magister en Administración de Empresas.

TEMA

Gestión administrativa – financiera y su incidencia en el nivel crediticio de la Cooperativa futuro Lamanense del Cantón la Maná. Períodos 2013 – 2014. Manual Crédito.

AUTORA

ING. DIANA MARICELA MADRIL MORA

DIRECTOR

ECON. LEÓN ARGUELLO NÚÑEZ, MSc.

QUEVEDO – ECUADOR

2016



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA

Tesis previa la obtención del Grado
Académico de Magíster en
Administración de Empresas.

TEMA

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA – FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN
EL NIVEL CREDITICIO DE LA COOPERATIVA FUTURO
LAMANENSE DEL CANTÓN LA MANÁ. PERÍODOS 2013 – 2014.
MANUAL CRÉDITICIO.**

AUTORA

ING. DIANA MARICELA MADRIL MORA

DIRECTOR

ECON. LEÓN ARGUELLO NÚÑEZ, MSc.

QUEVEDO – ECUADOR

2016
CERTIFICACIÓN

El Econ. León Arguello Núñez, M.Sc. Director de tesis previo a la obtención del grado académico de Magíster en Administración de Empresas.

CERTIFICA

Que, la Ing. DIANA MARICELA MADRIL MORA, ha cumplido con el desarrollo de la tesis titulada: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA – FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL CREDITICIO DE LA COOPERATIVA FUTURO LAMANENSE DEL CANTÓN LA MANÁ. PERÍODOS 2013 – 2014. MANUAL CREDITICIO**, la misma que se encuentra apta para la presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, Marzo del 2016.

ECON. LEÓN ARGUELLO NÚÑEZ, MSc.
DIRECTOR

AUTORÍA

Los razonamientos e informes publicados en la presente investigación, son de exclusiva responsabilidad de la autora, por ello autorizo a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, hacer el uso del presente documento.

ING. DIANA MARICELA MADRIL MORA

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada primeramente al divino creador, Dios por ser mi guía espiritual y haberme permitido llegar a disfrutar de este momento tan importante en mi formación profesional.

A mi madre, por ser el pilar más importante en mi vida, sé que todo este esfuerzo ha sido gracias a su gran apoyo, a ella le dedico este logro.

A mis queridos hermanos, gracias por estar siempre presentes en mi vida, ellos son mi mayor fuente de inspiración.

Diana Maricela

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo especialmente a la Unidad de Posgrado por permitirme formar parte de este selecto grupo de Magíster en Administración de empresas.

Al Ing. Roque Vivas Moreira, MSc. Director de la Unidad de Posgrado por su valioso aporte en la administración.

A la Ing. Mariela Andrade Arias, MSc., por su gran espíritu de trabajo y colaboración, la Unidad está en excelente manos.

A mi Director de Tesis Econ. León Arguello Núñez, MSc. por sus valiosos consejos durante el desarrollo de mi tesis.

A las demás personas que forman parte de mi vida, quiénes de una u otra manera han contribuido para que mi meta sea cumplida.

Diana Maricela

PRÓLOGO

El rol que desempeñan los créditos hoy en día en los hogares es muy grande, pues gracias a este mecanismo las personas y las empresas pueden obtener recursos que de otra forma serían difíciles de obtener.

El crédito es un elemento que ha estado, está y estará dentro de la economía de un país, resulta necesario y esencial para lograr que un país tenga solvencia, capacidad empresarial, así como el apoyo social necesario para mantener un gobierno y dar estabilidad a una sociedad.

Actualmente las empresas están inmersas en un mundo de negocios donde se exige evaluación permanente de sus actividades operativas, especialmente basándose en sus resultados, para determinar si sus resultados están alineados a sus objetivos y metas empresariales.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense” se ha caracterizado por ser una mediana entidad, la cual ha alcanzado una notable trayectoria durante sus 17 años de vida jurídica, pudiendo concluir que gran parte de la población del cantón confía sus depósitos a esta entidad desde hace varios años.

Por lo que analizando la información obtenida en la presente investigación puede determinar que ha sido elaborada en función de la realidad financiera de la Cooperativa, determinando que actualmente su producto financiero con mayor demanda representa los créditos y en las distintas líneas.

CPA. Fabián Morán
GERENTE GENERAL COAC “FUTURO LAMANENSE”

RESUMEN EJECUTIVO

La Cooperativa "Futuro Lamanense" del Cantón La Maná es una entidad financiera aprobada en constitución legal el 3 de marzo de 1998 según el acuerdo ministerial N°. 0152 e inscrita en el Registro General de Cooperativas (Ministerio de Inclusión Social MIES) con el número de orden N°. 006084 como Cooperativa de Ahorro y Crédito "Futuro Lamanense" con el fin de ofrecer productos y servicios financieros a la comunidad del cantón y sus sectores aledaños.

La presente investigación se enmarca al estudio de la gestión administrativa financiera y su incidencia en el nivel crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Futuro Lamanense", teniendo como primer objetivo analizar la variación porcentual de los créditos respecto a su destino, montos, volumen de cartera vencida, entre otros aspectos.

Para dar cumplimiento a los objetivos planteados el presente estudio estuvo apoyado en la utilización de técnicas como la entrevista y encuesta, donde se obtuvo información relevante proporcionada por la directiva de la Cooperativa, socios y empleados.

Finalmente para conocer el cumplimiento alcanzado por la entidad, se analizaron los montos otorgados de forma mensual de ambos periodos con el fin de determinar cuáles de los créditos tiene mayor demanda, los meses con más alta colocación y el nivel de morosidad.

El comportamiento de las operaciones crediticias se determinó que los créditos de mayor demanda durante el año 2013 han sido los de consumo, con un total de colocación de \$ 2.200.194,98; mientras que en el 2014 fueron los microcréditos con un valor de \$ 2.874.110,00.

ABSTRACT

Cooperative "Future Lamanense" Canton La Mana is a financial institution approved legal constitution the March 3, 1998 according to the ministerial decree N °. 0152 and registered at the General Registry of Cooperatives (Ministry of Social Inclusion MIES) with the order number N °. 006,084 and credit union "Lamanense Future" to offer financial products and services to the community of Canton and its surrounding areas.

This research is part of the study of the administrative and financial management and its impact on the credit ratings of the credit union "Lamanense Future", with the first to analyze the percentage change in the appropriations against their destination, amounts, volume of nonperforming loans, among others.

To comply with the objectives of this study was supported by the use of techniques such as interview and survey, where relevant information provided by the directors of the cooperative, members and employees was obtained.

Finally, to meet the performance achieved by the institution, the amounts are awarded in two periods in order to determine which credits increased demand has analyzed monthly, the months with higher placement and the level of arrears.

The behavior of credit operations was determined that the credits increased demand during 2013 were the consumer, with a total placement of \$ 2,200,194.98; while in 2014 were microloans worth \$ 2,874,110.00.

INDICE

Pág.

CARÁTULA	i
HOJA EN BLANCO	i
COPIA DE LA PORTADA.....	ii
CERTIFICACIÓN	iii
AUTORÍA	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
PRÓLOGO	vii
RESUMEN EJECUTIVO	viii
ABSTRACT	ix
INDICE	x
ÍNDICE DE CUADROS	xiv
INTRODUCCIÓN	xvi
CAPITULO I MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	2
1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.....	2
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.3.1. Problema General	3
1.3.2. Problemas Derivados	4
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.5. OBJETIVOS	5
1.5.1. Objetivo General.....	5
1.5.2. Objetivos Específicos	5
1.6. JUSTIFICACIÓN	5
1.7. CAMBIOS ESPERADOS EN LA INVESTIGACIÓN	6
CAPITULO II MARCO TEÓRICO DELA INVESTIGACIÓN	8

2.1.	FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	9
2.1.1.	Gestión	9
2.1.2.	Gestión Administrativa.....	9
2.1.3.	Administración	10
2.1.3.1.	Proceso Administrativo	10
2.1.3.2.	Planeación.....	11
2.1.3.3.	Organización	11
2.1.3.4.	Dirección.....	12
2.1.3.5.	Control	12
2.1.4.	Superintendencia de economía popular y solidaria (SEPS)	12
2.1.5.	Sector Cooperativo	13
2.1.6.	Cooperativas de Ahorro y Crédito	13
2.1.7.	Productos Financieros	13
2.1.7.1.	Productos de inversión	14
2.1.7.2.	Productos de financiación.....	14
2.1.8.	Préstamos y créditos	14
2.1.8.1.	Préstamos personales	14
2.1.8.2.	Préstamos hipotecarios	15
2.1.8.3.	Prestamos en mora	15
2.1.8.4.	Capital	16
2.1.8.5.	Interés	16
2.1.8.6.	Tipo de Interés.....	16
2.1.8.6.1.	Interés Simple	17
2.1.8.6.2.	Interés Compuesto	17
2.1.8.7.	Riesgo	17
2.2.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	18

2.2.1.	Economía popular y Solidaria.....	18
2.2.2.	Gestión Administrativa y volumen de créditos.....	18
2.2.3.	Administración.....	19
2.3.	FUNDAMENTACION LEGAL.....	20
2.3.1.	Constitución de la República del Ecuador.....	20
2.3.2.	Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.....	23
CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		37
3.1.	MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN.....	38
3.2.	CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACION.....	39
3.3.	ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO.....	40
3.4.	RECOLECCION DE LA INFORMACIÓN EMPÍRICA.....	40
3.5.	DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	41
3.6.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	41
CAPITULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS CON RELACIÓN A LA HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.....		42
4.1.	ENUNCIADO DE LA HIPÓTESIS.....	43
4.2.	UBICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN EMPÍRICA PERTINENTE A LA HIPÓTESIS.....	43
4.2.1.	Resultados de la encuesta realizada al personal operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FUTURO LAMANENSE” de Cantón La Maná.....	44
4.2.2.	Resultados de la encuesta realizada al personal de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FUTURO LAMANENSE” del Cantón La Maná.....	53
4.2.3.	Encuesta dirigida a los socios con créditos activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro “LAMANENSE” del Cantón La Maná.....	70

4.2.4.	Entrevista dirigida al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro “LAMANENSE” del Cantón La Maná.....	77
4.2.5.	Comportamiento de los créditos activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro “LAMANENSE” del Cantón La Maná año 2013 - 2014	78
4.3.	DISCUSIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA CON RELACION A LA NATURALEZA DE LA HIPÓTESIS	86
4.3.1.	Comprobación / disprobación de la hipótesis	87
	CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	89
5.1.	CONCLUSIONES.....	90
5.2.	RECOMENDACIONES	91
	CAPITULO VI PROPUESTA ALTERNATIVA	92
6.1.	TÍTULO DE PROPUESTA ALTERNATIVA	93
6.2.	JUSTIFICACIÓN	93
6.3.	FUNDAMENTACIÓN LEGAL	93
6.4.	OBJETIVOS	100
6.5.	IMPORTANCIA.....	100
6.6.	UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA	100
6.7.	FACTIBILIDAD	101
6.8.	PLAN DE TRABAJO.....	101
6.9.	ACTIVIDADES.....	103
6.10.	RECURSOS	113
	BIBLIOGRAFÍA	114
	ANEXOS	114

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro

Pág.

# 1	Población y muestra	40
# 2	Manual de funciones y procedimientos	44
# 3	Políticas y reglamentos para la aprobación de créditos	45
# 4	Desarrollo de programas de capacitación y perfeccionamiento del personal	46
# 5	Personal acorde a la demanda crediticia.....	47
# 6	Líneas de crédito con mayor demanda	48
# 7	Procesos de concesión de crédito con mayor dificultad	49
# 8	Cumplimiento de la meta presupuestada	50
# 9	Opinión respecto al manual de funciones y procesos crediticios.....	51
# 10	Gestión financiera y recuperación de créditos otorgados.....	52
# 11	Tiempo que labora en la Cooperativa.....	53
# 12	Forma de ingreso al área de crédito.....	54
# 13	Nivel de conocimiento de política y reglamentos de aprobación de créditos	55
# 14	Cumplimiento de las fases de concesión de créditos	56
# 15	Frecuencia de capacitaciones	57
# 16	Capacitación acorde con las funciones, responsabilidades y procedimientos que desempeña el personal del área de crédito	58
# 17	Créditos con mayor demanda.....	59
# 18	Créditos con mayor índice de cartera vencida.....	60
# 19	Procesos con mayor dificultad.....	61
# 20	Metas de cumplimiento para otorgar créditos.....	62
# 21	Promedio de socios atendidos diariamente.....	63
# 22	Porcentaje promedio de negación de créditos.....	64
# 23	Existencia de manual para aprobar y recuperar créditos	65

# 24	Son adecuados los procedimientos del área de crédito	66
# 25	Cumplimiento del proceso de recuperación de créditos asignados.....	67
# 26	Necesidad de nuevas líneas de créditos	68
# 27	Ampliación de montos y plazos	69
# 28	Crédito activo en la Cooperativa.....	70
# 29	Tipo de crédito que mantiene el socio con la Cooperativa	71
# 30	Factores para socializar un crédito.....	72
# 31	Asesoría para solicitar un crédito	73
# 32	Frecuencia de créditos otorgados	74
# 33	Ampliación de nuevos créditos	75
# 34	Extensión de nuevos montos y plazos	76
# 35	Montos asignados microcrédito 2013 y 2014	79
# 36	Montos asignados de crédito vivienda 2013 y 2014	80
# 37	Montos asignados de crédito de consumo 2013 y 2014.....	81
# 38	Comportamiento de los créditos año 2013	82
# 39	Comportamiento de los créditos año 2014	84
# 40	Matriz – Líneas de créditos, montos, plazos y forma de pago.....	97
# 41	Plan de trabajo de la COAC “Futuro Lamanense”	102

INTRODUCCIÓN

El sistema financiero juega un rol sumamente importante en la economía de los países, ya que su función principal está encaminada a canalizar los recursos entre los agentes económicos que están dispuestos a ahorrar y los que desean consumir e invertir.

Las entidades de intermediación financiera tales como: Bancos, Cooperativas, Mutualistas, Cajas de ahorro y demás sociedades financieras, han sido creadas con el fin de resolver las demandas de seguridad, confianza e información de los agentes económicos, pues al cumplirse con esta actividad se estaría contribuyendo de forma directa en la reactivación económica del sector productivo del País.

El sistema cooperativo nace ante la necesidad de buscar mejores condiciones de vida, especialmente para aquellos sectores donde les resulta difícil el acceso a créditos de la banca tradicional.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Futuro Lamanense" es una entidad financiera fundada el 3 de marzo de 1998, en la ciudad de La Maná, provincia de Cotopaxi mediante acuerdo Ministerial N° 0152. Brinda un variado catálogo de servicios a la colectividad de la ciudad y el país, especialmente de los productos de Ahorro normal, Ahorro Junior, Inversiones a plazo Fijo, Créditos de consumo, vivienda y microcréditos.

Actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Futuro Lamanense" en el Cantón La Maná, cuenta con una gran aceptación por parte del mercado, hecho que se ha podido conocer por medio del análisis de sus indicadores financieros; sin embargo estos resultados no son suficientes ya que es muy importante evaluar la gestión administrativa – financiera de la Cooperativa, pues esto le permitirá determinar el nivel de eficiencia y eficacia alcanzada con relación a las metas y objetivos planteados.

En base a la indagación preliminar existe deficiencia en la aplicación de políticas y procedimientos en materia de colocación, aprobación y recuperación de los

créditos otorgados, pues el personal del área de crédito no cumple a cabalidad con las fases establecidas, existe omisión de alguna de ellas, sumado a ello la insuficiente capacitación al talento humano en temas relacionados a créditos, así como también dificultades en la gestión de cobro, debido al desconocimiento de las normas y acciones estratégicas de recuperación de valores vencidos.

Para un mejor entendimiento de la investigación se procede a estructurarla por capítulos los cuáles se detallan a continuación:

El **Capítulo I** abarca el marco contextual de la Investigación, haciendo referencia a la ubicación geográfica, la situación actual de la problemática, se plantea el problema general y sus derivados, seguido de los objetivos, general y específicos, para luego plantear la hipótesis del trabajo investigativo junto con su justificación. Se realiza un análisis macro, meso y micro del problema y sus derivaciones.

El **Capítulo II** presenta el marco teórico exponiendo las teorías y conceptos relacionados a sistema financiero, instituciones financieras, créditos, préstamos, sujetos de crédito, tipos de crédito, calificación, garantías, interés, tasa, dinero, mora, incluyendo también la fundamentación legal de la investigación

En el **Capítulo III** se detalla la metodología de investigación: tipos y diseño de la misma, además población, muestra, variables.

En el **Capítulo IV** se presentan los resultados de la investigación realizada, aquí se analiza la gestión administrativa que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro “Lamanense” con relación al nivel crediticio y determinar el nivel de cumplimiento alcanzado en la colocación de microcréditos.

El **Capítulo V** presenta las conclusiones y recomendaciones obtenidas, las que sirven de pauta para el desarrollo de la propuesta alternativa, encaminada a mejorar el nivel crediticio que actualmente posee.

El **Capítulo VI** se plantea la propuesta alternativa manual de crédito como mecanismo de regulación a las actividades operativas que realiza el personal del área de crédito.

CAPITULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

Si naciste pobre esa no es tu culpa, pero si mueres pobre, esa si es tu culpa.

Bill Gates

1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La presente investigación se llevó a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Futuro Lamanense", la misma que se encuentra ubicada en el Cantón La Maná provincia de Cotopaxi en la calle Galo Plaza y Av. 19 de mayo, a fin de conocer la gestión administrativa - financiera y su incidencia en el cumplimiento de metas de la Agencia.

A nivel mundial la colocación de créditos representa para muchas instituciones financieras el instrumento de penetración en el mercado, pues es a través de ellas que se logra dinamizar la economía promoviendo el flujo de dinero a través de las distintas actividades de financiamiento.

En el Ecuador el sector financiero crece a paso agigantados y es que la propuesta del Gobierno incentiva a los usuarios a la búsqueda constante de fuentes de financiamiento, ya sea para la instalación de nuevas unidades de negocios, créditos de consumo o compra de bienes tales como: casa, vehículos, entre otros.

Actualmente el sector financiero presenta cambios a nivel organizacional, tal es el caso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito pues hoy en día están reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, organismo encargado de supervisar y controlar las distintas actividades de estas instituciones.

1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

Actualmente el sistema cooperativo tiene un solo organismo de control que en este caso es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, el cual tiene como objetivo favorecer un crecimiento controlado y estadístico real del sistema y del grupo de cooperativas.

En el año 2012 el sistema financiero cooperativo ecuatoriano fue excelente debido a que superó porcentajes de crecimiento de la banca privada, lo que permitió incrementar la participación de las cooperativas dentro del mercado nacional.

Sin embargo, se puede apreciar que la Cooperativa a pesar de llevar muchos años funcionando en el sector, sus actividades de crédito constantemente registran inconvenientes especialmente en el cobro de los valores otorgados a sus socios, pues existe una débil gestión de cobranzas por parte de los ejecutivos de crédito lo que genera que las actividades relacionadas a esta área no se desarrollen de forma eficiente.

El incumplimiento de las políticas de crédito y los efectos que conllevan la aplicación errónea de las mismas para aprobar y conceder créditos a los clientes, así como también aquellas encaminadas a recuperar créditos vencidos es lo que ha motivado el interés de la presente investigación.

Dentro de los síntomas observados en la Gestión Administrativa financiera de la cooperativa se encuentra la morosidad de los créditos otorgados, principalmente los de consumo, pues éstos son los más solicitados por los clientes y por ende es donde se ubica el mayor índice de cartera vencida, hecho al que se atribuye el incumplimiento de las actividades establecidas en el manual de funciones por parte del personal de crédito.

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema General

¿Cómo incide la gestión administrativa - financiera en el nivel crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense” del cantón “La Maná”?

1.3.2. Problemas Derivados

- ¿De qué forma el incumplimiento de las políticas de crédito afectan la gestión administrativa y financiera de la institución?
- ¿En cuánto afecta al nivel crediticio el escaso uso de herramientas de análisis financieros – indicadores económicos financieros en la institución?
- ¿Cuál es la afectación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense” el escaso e inadecuado cumplimiento en la colocación de microcréditos, acorde a lo planificado?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

El presente trabajo de investigación se realizó en el cantón La Maná provincia de Cotopaxi, específicamente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense”, mediante un análisis de la gestión administrativa – financiera de la Cooperativa y su incidencia en el nivel crediticio.

Campo:	Gestión Administrativa
Área:	Administrativa - Financiera
Aspecto:	Nivel crediticio
Sector:	Servicios financieros
Tiempo:	Períodos 2013 - 2014
Tema:	Gestión administrativa – financiera y su incidencia en el nivel crediticio de la Cooperativa “Futuro Lamanense” del cantón La Maná. Períodos 2013 – 2014. Manual crediticio.
Problema:	¿Cómo incide la gestión administrativa - financiera en el nivel crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense” del cantón “La Maná”?

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Evaluar la incidencia de la gestión administrativa – financiera en el nivel crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense”.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar el sistema de gestión administrativa - financiera en el cumplimiento de las políticas y procedimientos de las operaciones de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense”.
- Identificar las herramientas financieras y de diagnóstico económico que utiliza la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense para su funcionamiento.
- Determinar el nivel de cumplimiento alcanzado en la colocación de microcréditos por la cooperativa.
- Diseñar un manual crediticio que permita regular las actividades relacionadas a la aprobación, colocación y recuperación de microcréditos que ofrece la Cooperativa.

1.6. JUSTIFICACIÓN

Generalmente el sistema cooperativo realiza operaciones muy similares a las que realiza la banca tradicional, por lo tanto las instituciones cooperativas están autorizadas a desarrollar un amplio espectro de operaciones activas y pasivas.

El principal objetivo del sector cooperativo consiste en la prestación de servicios financieros especialmente a sectores económicamente sociales que habitualmente presentan dificultad para acceder a servicios bancarios y en

particular a los diferentes tipos de créditos. Dentro de estos sectores vulnerables se encuentran las micro, pequeñas y medianas empresas.

Bajo este argumento nace la necesidad del presente estudio de evaluar la gestión administrativa - financiera de la Cooperativa "Futuro Lamanense" y su incidencia en el volumen de créditos, con el fin de establecer la eficiencia y eficacia de sus operaciones de crédito.

Mediante la elaboración de un manual crediticio se podrán regular las actividades relacionadas a ésta área, dotando al personal inmerso de una herramienta valiosa en donde reposan las actividades y criterios encaminados a la decisión de calificar, conceder y aprobar créditos, así como también el proceso de recuperación de los mismos.

La presente investigación será un instrumento valioso para el personal de la Cooperativa pues servirá de referente para desarrollar mejor sus funciones en materia de colocación y entrega de valores económicos durante el período 2013 - 2014.

1.7. CAMBIOS ESPERADOS EN LA INVESTIGACIÓN

Los cambios que se esperan generar en la presente investigación son los siguientes:

- Políticas y procedimientos en las operaciones de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Futuro Lamanense" adecuadas a la estructura organizacional.
- Indicadores financieros aplicados trimestralmente para el proceso de toma de decisiones en la medición permanente del nivel de cumplimiento crediticio.
- Colocación de microcréditos adecuada y con garantías de recuperación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Futuro Lamanense".

- Cobranza oportuna y al día de los créditos colocados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense”, promoviendo la eficiencia, eficacia y productividad de las operaciones

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

“No hay enseñanzas sin investigación ni investigación sin enseñanza”.

Paulo Freire

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1. Gestión

Tradicionalmente se asociaba gestión con Dirección o mando; la comprensión del “ciclo de gestión” permite relacionarlo más bien con evaluación y planificación. Ambas actividades pueden ser delegadas hasta los niveles operativos; está cambiando el rol de la Dirección **(Pérez J. , 2010)**.

Se define como la acción de gestionar y administrar una actividad profesional destinado a establecer los objetivos y medios para su realización, a precisar la organización de sistemas, con el fin de elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal. Así mismo en la gestión es muy importante la acción, porque es la expresión de interés capaz de influir en una situación dada **(Vilcarromero, 2013)**.

2.1.2. Gestión Administrativa

La gestión administrativa abarca las actividades de planeación, organización, dirección, ejecución y control, las mismas que interrelacionadas contribuyen en el cumplimiento de los objetivos propuestos **(Hurtado, 2008)**.

Es a través del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental; ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines; de la buena o mala gestión administrativa depende el éxito o fracaso de la empresa.

La gestión empresarial es la actividad empresarial que busca a través de personas (como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios. Una óptima gestión no busca sólo hacer las cosas mejor, lo más

importante es hacer mejor las cosas correctas y en ese sentido es necesario identificar los factores que influyen en el éxito o mejor resultado de la gestión **(Amorós, et. al., 2007)**

2.1.3. Administración

El término administración se refiere al proceso de conseguir que se hagan las cosas, con eficiencia y eficacia, mediante otras personas y junto con ellas **(Robbins & De Cenzo, 2009)**.

La administración es el proceso de diseñar y mantener un ambiente en que los individuos trabajen en conjunto de manera eficaz y eficiente con el fin de llegar a objetivos específicos **(Vilcarromero, 2013)**.

2.1.3.1. Proceso Administrativo

El proceso administrativo, es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Existen cuatro elementos muy importantes que componen el proceso administrativo, extraído de la definición de administración, y que están relacionados con la gestión administrativa; sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son planeación, organización, dirección y control **(Hurtado, 2008)**.

El proceso Administrativo se fundamenta bajo cuatro principios básicos que son: planeación, organización, dirección y control. Los gerentes deben ser capaces de desempeñar los cuatro al mismo tiempo; es decir estos procesos están relacionados entre sí y son interdependientes, siendo la finalidad del proceso administrativo el cumplir con el objetivo establecido por la organización **(Robbins & De Cenzo, 2009)**.

2.1.3.2. Planeación

Es la etapa que forma parte del proceso administrativo mediante la cual se establecen directrices, se definen estrategias y se seleccionan alternativas y cursos de acción, en función de objetivos y metas generales económicas, sociales y políticas; tomando en consideración la disponibilidad de recursos reales y potenciales que permitan establecer un marco de referencia necesario para concretar programas y acciones específicas en tiempo y espacio **(Rojas & Medina, 2012)**.

La planeación es una actividad integrativa que trata de elevar al máximo la eficacia del sistema. El enfoque logístico –sistémico de la planeación aprecia el entorno desde el punto de vista político, económico y competitivo, visualiza el papel deseado para la actividad, sector o empresa en dicho entorno; percibe las necesidades y los requerimientos del mercado; determina los posibles cambios del mercado y otros grupos, convierte la planeación en un esfuerzo integral a base de investigación, diseño, desarrollo y servicio, y detalla la utilización de los recursos en cada área en función del todo **(Chang, 2011)**.

2.1.3.3. Organización

Es la estructura de la organización donde intervienen elementos fundamentales para la asignación de funciones y delimitación de responsabilidades mediante los cargos, con el fin del logro de los objetivos **(Hurtado, 2008)**.

La organización determina las tareas y actividades que deberá realizar el personal, el encargado de realizarlas y la forma como deberán estar agrupada, las líneas de mando para saber cuál es el jefe inmediato y a quién se debe responder, por último el responsable de tomar la decisiones **(Robbins & De Cenzo, 2009)**.

2.1.3.4. Dirección

El proceso de dirigir consiste en conseguir los objetivos de la empresa mediante la aplicación de los factores disponible desarrollando las funciones de planificación, organización, gestión y control. El trabajo del directivo es combinar los recursos humanos y técnicos lo mejor posible para conseguir los objetivos; ha de dirigir los esfuerzos de otras personas hacia los objetivos de la empresa. El factor directivo es crítico en cualquier empresa **(Pérez & Oteo, 2012)**.

“Dirigir es gestionar la organización y el liderazgo se precisa para atacar el cambio y hacer la estrategia” **(Bager, 2009)**.

2.1.3.5. Control

El control compara resultados durante y después de los procesos, los cuáles sirven para tomar decisiones y aplicar los correctivos necesarios **(Hurtado, 2008)**.

Se refiere al proceso de vigilar el desempeño de todas las partes involucradas, compararlo contra las metas y corregir todas las desviaciones importantes, con la finalidad de volver a llevar la organización por buen camino.

2.1.4. Superintendencia de economía popular y solidaria (SEPS)

Es una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, con personería jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario **(SEPS, 2014)**.

2.1.5. Sector Cooperativo

Comprende el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social **(SEPS, 2014)**.

Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en la ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas del Buen Gobierno Corporativo **(SEPS, 2014)**.

2.1.6. Cooperativas de Ahorro y Crédito

Las cooperativas de ahorro y crédito constituyen el tercer grupo de entidades de depósito, junto con los bancos y cajas de ahorro. Su funcionamiento institucional y sus órganos de gobierno son similares a los de cualquier sociedad cooperativa. Estas instituciones están presentes en la mayoría de los países occidentales y su vocación original ha sido el apoyo al campo o a alguna actividad económica en particular **(Pampillón, et. al., 2009)**

2.1.7. Productos Financieros

Los productos financieros son los distintos medios de financiación que utilizan las empresas. Son los que generan beneficios a las entidades de crédito que ceden dinero a sus clientes a cambio de recibir unos intereses **(Ortíz, 2013)**.

Operaciones de financiación habituales a largo plazo: para adquirir viviendas (préstamo hipotecario), automóviles, financiación de las inversiones del inmovilizado de las empresas. Y entre las operaciones a corto plazo: financiación

del activo corriente (póliza de crédito, descuento de efectos), créditos al consumo (tarjetas de crédito), etc.

2.1.7.1. Productos de inversión

Los productos de inversión son los distintos productos que permiten el depósito de los ahorros para obtener una remuneración vinculada a un mantenimiento en el tiempo. Se incluyen en este grupo los depósitos bancarios a plazo, los fondos de inversión, fondos de pensiones, entre otros **(Iguar, 2008)**.

2.1.7.2. Productos de financiación

Son los productos destinados a facilitar recursos financieros a los clientes de acuerdo con distintas necesidades. Se distinguen claramente, a su vez, las necesidades de financiación de los particulares (consumo y adquisición de la vivienda) de las necesidades de la empresa (circulante, adquisición de inmovilizado, entre otros) **(Iguar, 2008)**.

2.1.8. Préstamos y créditos

2.1.8.1. Préstamos personales

Las entidades de crédito ofrecen una gran variedad de préstamos personales con distintos nombres comerciales (Créditos de consumo, viajes, estudios, entre otros), aunque no todos ellos siguen un mismo modelo con pequeñas variaciones **(Blanco, 2015)**.

El nombre de préstamo personal se lo atribuye en función del tipo de garantía que la entidad financiera recibe para recuperar el dinero, con el fin de asegurar el pago del cliente **(Ortíz, 2013)**.

2.1.8.2. Préstamos hipotecarios

En el caso de los préstamos hipotecarios, el prestatario ofrece como garantía al que en los préstamos personales, su garantía personal y, además como garantía específica el propio mueble (garantía hipotecaria), que pasará a ser propiedad de la entidad financiera en caso de impago **(Blanco, 2015)**.

El préstamo hipotecario se diferencia de un personal en las garantías. Los préstamos hipotecarios son el instrumento ideal para la financiación o compras de viviendas u otros bienes de alto valor, ya que al tener el banco la garantía real, puede conceder montos mayores, a un mayor plazo y a un menor tipo de interés que en los préstamos personales **(Ortíz, 2013)**.

El préstamo hipotecario es aquel préstamo que tiene como garantía un bien (habitualmente un inmueble). En caso de que el prestatario no pueda hacer frente a la devolución de la deuda, el prestamista podrá ejecutar la hipoteca, con lo que el bien pasará a formar parte de su patrimonio. Este préstamo es un instrumento de financiación muy utilizado en la adquisición de viviendas **Superintendencia de Bancos del Ecuador, SBE (2009)**.

2.1.8.3. Prestamos en mora

Los préstamos en mora son los que cumplen una de las siguientes condiciones **(FMI, Fondo Monetario Internacional, 2009)**:

- a) Los pagos de principal e intereses han vencido hace tres meses (90 días) o más.
- b) Los pagos de intereses iguales a tres meses (90 días) o más se han capitalizado (reinvertido en el monto de principal), o el pago se ha postergado por acuerdo.

- c) Existe evidencia para clasificar un préstamo como en mora aun cuando no haya ningún pago vencido hace más de 90 días, como cuando el deudor se declara en quiebra.

2.1.8.4. Capital

Amortizar un préstamo significa devolver el capital prestado junto con los intereses pactados. Financieramente se interpreta que lo que entrega el prestamista debe ser igual que lo que recibe el prestatario, valorado en el mismo momento de tiempo, a un tipo de interés fijado para cada préstamo **(Bahillo & Pérez, 2011)**.

“Capital de préstamo, entrega de dinero contra devolución del mismo importe, con o sin intereses” **(Guzmán, 2014)**.

“Es el importe total que el prestamista entrega al prestatario, y al que tiene derecho a que le sea devuelto, al vencimiento del contrato” **(Aíbar, 2012)**.

2.1.8.5. Interés

El tipo de interés que se aplica a los préstamos no es igual siempre, sino que evoluciona, y su importe está en función de los mercados financieros, y si se altera dependiendo de la coyuntura económica de un país **(Aíbar, 2012)**.

El interés representa el precio del dinero, como una medida de riesgo que supone dejar disponer de un capital financiero durante un tiempo **(Ruiz, 2014)**.

2.1.8.6. Tipo de Interés

Existen diferentes reglas matemáticas para capitalizar o descontar el dinero. De todo ello trataremos únicamente dos conceptos, el tipo de interés simple y el tipo de interés compuesto **(Cirera, 2014)**.

2.1.8.6.1. Interés Simple

Entendemos como tipo de interés simple “aquel que no reinvierte el propio tipo de interés en la inversión. Su rendimiento es siempre el mismo; dicho formalmente, es lineal” **(Cirera, 2014)**.

Esta modalidad de manejo de los intereses está más acorde con el concepto de valor del dinero en el tiempo, en la cual el dinero correspondiente a los montos causados de interés no puede generar más intereses sobre sí, aunque sea cancelado mucho tiempo después de su causación **(Lacarte, 2012)**.

2.1.8.6.2. Interés Compuesto

Por el contrario, el tipo de interés compuesto se caracteriza por la acumulación de los intereses; de este modo, el rendimiento no es el mismo cada año, sino que es mayor cada año, ya que los rendimientos adquieren un carácter exponencial. Crecen de forma cada vez más rápida **(Cirera, 2014)**.

La modalidad de interés compuesto, asume la posición de que los montos de interese generados pero no cancelados rentes, así como el capital, a su misma tasa de interés **(Lacarte, 2012)**.

2.1.8.7. Riesgo

Posibilidad que se produzca un suceso que genere pérdidas que afecten al valor de la institución financiera **(Amat, et. al., 2012)**.

“El riesgo financiero se refiere a la probabilidad de que la empresa sea capaz de cumplir con sus obligaciones financieras fijas (que incluyen intereses y dividendos preferentes). Obviamente, si todo lo demás sigue igual, cuanta más deuda utilice una empresa para financiar sus activos, más alto será el costo por intereses.

Interese más altos llevan directamente a una probabilidad más alta de que la empresa no pueda ser capaz de pagar” (Shank, 2009).

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Para desarrollar esta parte del capítulo ha sido necesario revisar varios estudios relacionados a la gestión administrativa y el riesgo crediticio, es por eso que se han citado como fuente de consulta información proveniente de tesis de investigación, las cuáles se constituyen en el soporte de la investigación.

2.2.1. Economía popular y Solidaria

En términos generales, los autores que trabajan en el concepto d economía popular, confluyen para una comprensión plural de la economía, según la cual, es posible reconocer que ha otras formas de hacer economía que no se identifican apenas con las formas empresariales y sobre las cuales los sectores populares tienen un saber que precisa ser reconocido (Sarria, 2008).

2.2.2. Gestión Administrativa y volumen de créditos

En este punto se dará a conocer estudios realizados relacionados a la gestión administrativa y volumen de créditos:

Para (Barreno & Moyota, 2009), en el estudio sobre el “Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” de la ciudad de Riobamba, los resultados de su investigación indican que la mayoría de sus socios tienen créditos de montos inferiores destinados al consumo. El valor de la cartera de crédito se ha incrementado de manera considerable en los últimos meses, sin embargo este hecho no ha ocasionado que la morosidad de cartera se incremente. Adicional se observó que el exceso de carga operativa del personal de crédito ocasiona que

las políticas departamentales afecten el efectivo monitoreo y control de riesgo de crédito.

Concluyó que el mejoramiento del departamento de crédito y cobranzas aportará al buen desempeño de la organización, con el respectivo cuidado de los recursos de la empresa, y superar el nivel de cartera vencida a niveles normales que tantos problemas serios ha traído al flujo de efectivo que afectan principalmente el pago a proveedores. El grave problema que enfrenta la empresa es la cartera vencida, por cuanto no se han cumplido los pasos para dar crédito a clientes que cumplan con los pagos a tiempo. La selección de clientes es uno de los principales motivos para que se encuentren en mora **(Cuñas, 2013)**.

(Cuñas, 2013) Expone los siguientes resultados: el departamento de créditos, no cumple los procedimientos empíricos, establecidos para la recepción de documentos que respalden la evaluación del perfil crediticio de socios y garantes, lo cual provoca desactualización en las direcciones domiciliarias de los mismos. Las notificaciones emitidas por el Departamento de Cobranzas, son fallidas al momento de la entrega al socio y al garante, ya que un gran porcentaje no coincide la dirección y cuando coincide no se hace firmar el recibo, lo cual incrementa el gasto por gestión de cobros, al desperdiciar recursos materiales y al indagar la ubicación del deudor.

2.2.3. Administración

La administración se puede mencionar como la función de lograr que las cosas se realicen por medio de otros, u obtener resultados a través de otros mediante la utilización de toda clase de recursos de una manera racional **(Hurtado, 2008)**.

Se puede determinar que los principios generales de la Administración son:

- **División del trabajo:** Es la especialización de las tareas de conformidad con las áreas funcionales de una organización y con el conocimiento humano.

- **Autoridad o responsabilidad:** la autoridad está dada por el nivel jerárquico que un puesto de trabajo ocupa dentro de una estructura organizacional.
- **La jerarquía:** Está dada por los niveles que determine una estructura organizacional. A mayor jerarquía mayor nivel de autoridad.
- **Unidad de mando:** Se debe tener un solo jefe, que tenga la suficiente autoridad para hacer que los subordinados realicen las tareas

Organización de funciones y tareas: Es brindar y proporcionar un conocimiento muy exacto sobre las funciones que va a desarrollar un empleado según el cargo que ocupe dentro de la estructura organizacional, y a su vez, se le deben brindar las herramientas y los recursos necesarios para un desempeño eficiente de sus actividades laborales **(Hurtado, 2008)**.

2.3. FUNDAMENTACION LEGAL

Los fundamentos legales que rigen a las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador se detallan a continuación:

- Constitución de la República (2008)
- Ley Orgánica de la Economía popular y Solidaria (2012)
- Reglamento Interno Cooperativa Futuro Lamanense (2013)

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador

La Junta de Regulación del Sector Financiero Popular y Solidario, considerando que **(Junta de Regulación del Sector Financiero Popular y Solidario, 2015)**:

La Ley Orgánica de la Economía Popular y solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidarios en el artículo 144 y su Reglamento General en el artículo 148, determinan que la regulación del Sector Financiero Popular y Solidario

estará a cargo de la Junta de Regulación

Que la Ley Ibídem dispone en el artículo 21, que el Sector Cooperativo “Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con responsabilidad jurídica de derecho privado e interés social”

Que el reglamento general a la LOEPS en el numeral 3 del artículo 152 prevé como una de las atribuciones de la Junta de Regulación normar los procedimientos para la constitución, funcionamiento y control de la entidades del Sector Financiero Popular y Solidarios lo que esté previsto en la ley y este reglamento

En uso de sus atribuciones legales, Resuelve expedir la siguiente:

REGULACIÓN PARA LA CONSTITUCIÓN Y REFORMA DE ESTATUTOS DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

Artículo 1.- Objeto.- La presente regulación tiene como objeto principal el procedimiento que deberá seguir y reforma de estatutos de cooperativas de ahorro y crédito, de acuerdo con lo establecido LOEPS y SFPS

CAPÍTULO I CONSTITUCIÓN DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

Artículo 2.- Requisitos para la aprobación.- La Superintendencia, de conformidad con lo que determinan la LOEPS y del Sector Financiero Popular y Solidario y su Reglamento General, establecerá los procedimientos para constituir una cooperativa, tomando en consideración los principios de eficiencia, agilidad y simplificación además de la naturaleza de cada organización y su estudio de

factibilidad que contendrá la viabilidad social, económica, financiera y legal.

Artículo 3.- Contenido del estatuto social.- Para la aprobación por parte de la Superintendencia, las cooperativas de ahorro y crédito deberán presentar un estatuto, el mismo que debe contener lo siguiente:

1. Denominación social domicilio, ámbito geográfico de actividades y responsabilidad:

La denominación de la cooperativa debe ser única de tal manera que no cause confusión con las demás Cooperativa de Ahorro y Crédito existentes; además de indicar el domicilio principal donde estará ubicada, identificando la provincia y cantón a la que pertenece conforme a la división territorial dada por el organismo competente.

La cooperativa indicará en su estatuto social que está sujeta al régimen de responsabilidad limitada y que responderá ante terceros hasta por la totalidad de su patrimonio.

2. Objeto social y actividades:

El objeto social deberá determinar en forma concreta, la realización de actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios, en el marco de los principios establecidos en la LOEPS.

3. Principios:

El estatuto social incluirá la sujeción y cumplimiento de los valores y principios constantes en LOEPS y del Sector Financiero Popular y Solidario y los universales el cooperativismo. Se incorporará como norma estatutaria, el cumplimiento de las prácticas de Buen Gobierno Cooperativo, que comprenden las reglas que rigen las relaciones entre los consejos y la administración; y entre

los consejos, la administración, los socios y empleados, para evitar interferencias en sus funciones, preservar la ética y la transparencia en la gestión, obtener la confianza de los socios y de la comunidad, a quienes informarán la situación de la organización, de manera oportuna, clara y concisa.

En el estatuto social, se garantizará la igualdad de derechos y obligaciones de los socios, prohibiéndose la concesión de privilegios en consideración al monto de aportaciones o a la calidad de socios fundadores, benefactores u otros.

4. Socios:

El estatuto social contendrá el vínculo común asociativo, tales como: identidad, étnica territorio, trabajo, profesión o domicilio. En el estatuto social, constarán los derechos y obligaciones de los socios y las causas para la pérdida de esta calidad, incluyendo los componentes de la liquidación de haberes. Se remitirá al reglamento interno los requisitos para tener la calidad de socio y los procedimientos para la aplicación de estas normas

2.3.2. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria

EL REGLAMENTO A LA LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA, Decreto No.1061, Registro Oficial Suplemento 648 de 27 de febrero de 2012; considerando:

Que la Constitución de la República en su artículo 283 establece que el sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine; y, que la economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios **(LOEPS, 2011)**;

Que el artículo 147 de la Carta Magna dispone que es atribución y deber del Presidente Constitucional de la República el expedir los reglamentos necesarios

para la aplicación de las leyes, sin contravenirlas ni alterarlas (**Reglamento LOEPS, 2012**);

Título I DEL ÁMBITO

Art. 1.- Ámbito y objeto.- El presente reglamento general tiene por objeto establecer los procedimientos de aplicación de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (**Reglamento LOEPS, 2012**).

Título II DE LAS FORMAS DE ORGANIZACIÓN DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Capítulo I NORMAS COMUNES A LAS FORMAS DE ORGANIZACIÓN DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Sección I CONSTITUCIÓN

Art. 2.- Asamblea Constitutiva.- Para constituir una de las organizaciones sujetas a la ley, se realizará una asamblea constitutiva con las personas interesadas, quienes, en forma expresa, manifestarán su deseo de conformar la organización y elegirán un Directorio provisional integrado por un Presidente, un Secretario y un Tesorero, que se encargarán de gestionar la aprobación del estatuto social y la obtención de personalidad jurídica ante la Superintendencia (**Reglamento LOEPS, 2012**).

Art. 3.- Acta Constitutiva.- El acta de la asamblea constitutiva a que se refiere el artículo anterior, contendrá lo siguiente:

1. Lugar y fecha de constitución;
2. Expresión libre y voluntaria de constituir la organización;
3. Denominación, domicilio y duración;

4. Objeto social;
5. Monto del fondo o capital social inicial;
6. Nombres, apellidos, nacionalidad, número de cédula de identidad de los fundadores;
7. Nómina de la Directiva provisional; y,
8. Firma de los integrantes fundadores o sus apoderados.

Art. 4.- Reserva de denominación.- Las asociaciones EPS y cooperativas en formación, reservarán en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en coordinación con la Superintendencia de Compañías, el uso de una denominación por el plazo de noventa días dentro de los cuales presentarán la documentación para el otorgamiento de la personalidad jurídica **(Reglamento LOEPS, 2012)**.

Art. 7.- Requisitos cooperativas.- Las cooperativas a través de su Presidente provisional, además de los requisitos exigidos a las asociaciones presentarán los siguientes documentos **(Reglamento LOEPS, 2012)**:

1. Estudio técnico, económico y financiero que demuestre la viabilidad de constitución de la cooperativa y plan de trabajo;
2. Declaración simple efectuada y firmada por los socios de no encontrarse incurso en impedimento para pertenecer a la cooperativa; y,
3. Informe favorable de autoridad competente, cuando de acuerdo con el objeto social, sea necesario. Para el caso de cooperativas de transporte se contará con el informe técnico favorable, emitido por la Agencia Nacional de Tránsito o la autoridad que corresponda.

Además deberán cumplir con los siguientes mínimos de socios y capital **(Reglamento LOEPS, 2012)**:

1. Para la constitución de cooperativas de ahorro y crédito, además de los requisitos señalados en el presente reglamento, se requerirá un mínimo de 50

socios y un capital social inicial, equivalente a doscientos salarios básicos unificados; y,

2. Las cooperativas de las restantes clases, se constituirán con un mínimo de veinte socios y un monto mínimo equivalente a cuatro salarios básicos unificados de capital social inicial.

Capítulo IV
DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR COOPERATIVO
Sección I
SOCIOS

Art. 24.- Ingreso y registro de socios.- El Consejo de Administración de la cooperativa o del organismo de integración, aceptará o rechazará, en un plazo de treinta días, las solicitudes de ingresos de nuevos socios. El Gerente, dentro de los siguientes quince días, solicitará a la Superintendencia el registro de los nuevos socios, adjuntando una certificación del secretario de la cooperativa, que acredite el cumplimiento de los requisitos reglamentarios y estatutarios **(Reglamento LOEPS, 2012)**.

La Superintendencia, en cualquier tiempo, verificará el cumplimiento de los requisitos reglamentarios y estatutarios y, en caso de incumplimiento, aplicará las sanciones previstas en la ley, al Secretario y vocales del Consejo de Administración, dejará sin efecto el registro y ordenará la separación del socio **(Reglamento LOEPS, 2012)**

Capítulo II
DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO
Sección I
DE LA ORGANIZACIÓN INTERNA

Art. 93.- Ingreso de socios.- Los consejos de administración de las cooperativas ubicadas en los segmentos dos, tres y cuatro, podrán delegar la facultad de

aceptar socios a la gerencia o administradores de las oficinas operativas **(Reglamento LOEPS, 2012)**.

Art. 94.- Requisitos para ser designado vocal de los consejos.- Además de los requisitos contemplados en el estatuto social, en las cooperativas de los segmentos tres y cuatro, al menos dos de los vocales principales de los consejos y sus respectivos suplentes, deberán tener título profesional de tercer nivel, según las definiciones de la ley que regule la educación superior, en profesiones relacionadas con administración de empresas, economía, finanzas, contabilidad, auditoría o jurisprudencia, debiendo las cooperativas, establecer en el reglamento de elecciones, mecanismos que aseguren la participación de socios con el perfil requerido **(Reglamento LOEPS, 2012)**.

La Superintendencia registrará a los vocales de los consejos de las cooperativas de todos los segmentos; y, además, calificará a los vocales en los segmentos tres y cuatro **(Reglamento LOEPS, 2012)**.

Art. 95.- Requisitos para gerentes.- Para ser designado Gerente de una cooperativa del segmento uno, el postulante deberá cumplir los requisitos señalados en el estatuto social **(Reglamento LOEPS, 2012)**.

Para ser designado Gerente de una cooperativa de los segmentos tres y cuatro, el postulante, deberá acreditar título profesional de, al menos, tercer nivel en administración, economía, finanzas, o ciencias afines, de conformidad con la ley que regule la educación superior o experiencia mínima de cuatro años como administrador, responsable de áreas de negocios, financieros o de administración de riesgos, en cooperativas de ahorro y crédito u otras instituciones de la economía social y solidaria y finanzas solidarias **(Reglamento LOEPS, 2012)**.

Sección III DE LAS OPERACIONES

Art. 97.- Exclusividad.- Únicamente las organizaciones que integran el Sector Financiero Popular y Solidario, reconocidas por la ley y debidamente autorizadas por la Superintendencia, podrán efectuar las operaciones financieras previstas en el artículo 83 de la ley **(Reglamento LOEPS, 2012)**.

Las operaciones señaladas en el presente artículo, podrán efectuarse por medios electrónicos, ópticos, magnéticos, inalámbricos, electromagnéticos u otros similares o de cualquier otra tecnología, así como de sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, que se implementarán bajo óptimas medidas de seguridad y de conformidad con las regulaciones que se dicten para el efecto **(Reglamento LOEPS, 2012)**.

Art. 98.- Autorización previa.- Para efectos de aplicación de la letra a) del artículo 83 de la ley, las cooperativas que desearan captar depósitos a la vista, en una modalidad distinta a la de ahorros, requerirán autorización de la Superintendencia, previo el cumplimiento de los requisitos establecidos mediante regulación **(Reglamento LOEPS, 2012)**.

Art. 99.- Inversiones.- Las cooperativas de ahorro y crédito podrán realizar inversiones en las entidades de integración cooperativa hasta por el 10% de su patrimonio técnico y en servicios no financieros legalmente autorizados, hasta por el 10% de su patrimonio técnico **(Reglamento LOEPS, 2012)**.

Art. 100.- Operaciones con terceros.- Para efectos de aplicación de la ley, no se consideran operaciones con terceros, las relacionadas con cobranzas y pagos de servicios públicos, impuestos, remuneraciones, pensiones de jubilación, bono de desarrollo humano, servicios privados y otros de similar índole, efectuadas en las cooperativas de ahorro y crédito previa autorización de la Superintendencia **(Reglamento LOEPS, 2012)**.

2.3.3. Reglamento interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense”

La Asamblea General de Socios Representantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FUTURO LAMANENSE, domiciliada en el cantón La Mana, Provincia de Cotopaxi, en uso de las atribuciones que le confiere el Art. 29 numeral 1) del Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, considerando **(COAC, Futuro Lamanense, 2015)**:

Que la Constitución de la República del Ecuador, en su Art. 283 establece: “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 **(COAC, Futuro Lamanense, 2015)**.”

Que dentro del Reglamento a la Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, dentro de las atribuciones y deberes de la Asamblea General establece el aprobar y reformar el Estatuto Social, el reglamento interno y el de elecciones. Que es deber de la organización normar la actividad administrativa interna en estricta aplicación del marco legal vigente **(COAC, Futuro Lamanense, 2015)**

En uso de sus facultades legales, resuelve **(COAC, Futuro Lamanense, 2015)**:

Aprobar la reforma del REGLAMENTO INTERNO de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FUTURO LAMANENSE” en todo su contenido, en estricto cumplimiento y aplicación a lo determinado en ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, Estatuto Social reformado y resoluciones internas del Consejo de Administración **(COAC, Futuro Lamanense, 2015)**.

MISIÓN, La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense” es una empresa financiera al servicio de la comunidad, basada en los principios de cooperativismo y un trabajo honesto y transparente, brinda servicios de calidad que apoyen a quienes tienen menos recursos económicos y de esta manera busca contribuir a mejorar las condiciones de vida de socios y socias e impulsar el desarrollo productivo de la Región **(COAC, Futuro Lamanense, 2015).**

VISIÓN.- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense”, se constituirá en los próximos años, en una empresa administrativa y financieramente solida con amplia cobertura en la Región, con instalaciones adecuadas con personal altamente capacitado socios/socias identificados con la cooperativa y con buenas relaciones interinstitucionales **(COAC, Futuro Lamanense, 2015).**

TITULO PRIMERO DE LOS OBJETIVOS COMPLEMENTARIOS

Art. 1.-OBJETIVOS.- A más de lo dispuesto en los objetivos constantes en el estatuto social, la cooperativa se regirá por los siguientes objetivos complementarios **(COAC, Futuro Lamanense, 2015)**

1. Promover la cooperación económica entre sus asociados a través del sistema de prestación de servicios financieros, apoyando al desarrollo local, agrícola, artesanal, productivo, micro empresarial, asociativo, los emprendimientos unipersonales, familiares, domésticos, el comercio informal, y minorista, talleres artesanales y otros, atendiendo principalmente al sector rural y urbano del cantón La Mana, y demás sectores de la provincia y fuera de ella, de acuerdo con las autorizaciones de creación de agencia que se dieran por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
2. Apoyar con créditos a proyectos agrícolas en las zonas de influencia de la cooperativa;

3. Apoyo de créditos a los emprendimientos, unipersonales, familiares, domésticos, del comercio minorista, talleres artesanales;
4. Establecer créditos preferenciales, a través de préstamos de Instituciones del Estado, y/o Organismos Internacionales a los proyectos, relacionados con las unidades económicas populares;
5. Entregar créditos de consumo a personas naturales o jurídicas, en función de una reglamentación interna establecida para el efecto;
6. Establecer dentro de su accionar operativo un departamento de segundo piso donde se proceda al apoyo al asociado que desee emprender en proyectos productivos con el asesoramiento y elaboración de proyectos de acuerdo a la reglamentación dictada para el efecto;
7. Establecer y poner en práctica el servicio de asistencia social, y médica, este último a través de convenios institucionales con profesionales de la salud, a la muerte del asociado a través fondo mortuario, siempre y cuando se encuentre dentro de la planeación estratégica y presupuesto institucional;
8. Establecer dentro de la planificación anual, una partida presupuestaria destinada a fomentar la capacitación sobre cooperativismo, Ley de Economía Popular y Solidaria, emprendimientos personales, economía popular y solidaria y otros que mejoren el servicio y buen vivir de los socios;
9. Cumplir con las normas y disposiciones legales que tienen relación al control del medio ambiente, a través de los respectivos estamentos estatales;
10. Cumplir y gestionar formas de integración cooperativa, a nivel provincial y nacional a través de los procesos de Fusión e integración gremial;

11. Adquirir, arrendar, gravar o enajenar propiedades, muebles o inmuebles y maquinarias, que sirvan para el mejor cumplimiento de los fines de la Entidad.

12. Adicionalmente, podrá efectuar las actividades complementarias que le fueren autorizadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria **(COAC, Futuro Lamanense, 2015)**.

TITULO II

CAPITULO PRIMERO3

DE LOS SOCIOS

Art. 2.- SOCIOS.- Son socios de la Cooperativa, las personas naturales legalmente capaces y las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común de ser profesionales, comerciantes, agricultores, pecuarios, avicultores, artesanos y empleados de la Cooperativa y toda persona que realice actividades económicas lícitas **(COAC, Futuro Lamanense, 2015)**.

Las personas que ingresaren posteriormente en calidad de socios, aceptadas por el Consejo de Administración deberán cumplir con los siguientes requisitos:

1. Ser legalmente capaz,
2. Presentar la solicitud de ingreso en formulario otorgado por la Cooperativa.
3. Pagar la cuota de ingreso por el valor de \$ 5,00 los mismos que estarán distribuidos de la siguiente manera: \$4,00 para gastos administrativos y \$ 1,00 cuota de ingreso; valores, que no serán reembolsables.
4. Pagar \$ 15.00 para certificados de aportación.
5. Depositar y mantener en ahorros \$ 15.00 reembolsables.
6. Una foto tamaño carnet.
7. Original y copia simple de cedula de ciudadanía
8. Estar domiciliado en la República del Ecuador.
9. No estar inmerso en las prohibiciones contempladas en el Estatuto Social; de no estar beneficiando a terceras personas; y que los dineros que ingresara a la

cooperativa no provienen de transacciones ilícitas deslindando responsabilidad por el no cumplimiento de la misma a la organización.

10. Correo electrónico del aspirante a socio (opcional)

11. Copia de una planilla de un servicio básico.

Los menores de edad que aperturen cuenta de ahorros en la cooperativa deberán tener un representante legal, y su participación será en calidad de cliente, puntualizándose que una vez que obtenga la mayoría de edad pasara a ser socio, siempre y cuando no exponga expresamente lo contrario.

Art. 4.- PROCEDIMIENTO DE ACEPTACION Y REGISTRO.- El aspirante a socio y la cooperativa seguirá el siguiente procedimiento administrativo **(COAC, Futuro Lamanense, 2015):**

El aspirante a socio presentará la solicitud de ingreso en la secretaría de la Cooperativa, adjuntando la documentación pertinente establecida en el Art 2. (persona natural) y el (la) funcionario (a) responsable procederá a revisar la documentación y realizará el ingreso respectivo para su trámite correspondiente; El Secretario (a) revisará y verificará que los documentos presentados para el ingreso del aspirante a socio, cumplan con lo dispuesto en el Art. 2 y 3 del presente Reglamento según el caso, y procederá a remitir al señor Presidente de la Cooperativa a fin de que en una sesión de Consejo de Administración se analice la documentación de ingreso del aspirante a socio;

El Presidente dentro de los ocho días posteriores a la presentación de la documentación del aspirante a socio procederá a convocar a una sesión de Consejo de Administración, donde dentro de los puntos del orden del día se incluirá el punto “

Análisis sobre la solicitud de ingreso del aspirante a socio y Resolución”;

1. El consejo de Administración en uso de sus facultades contempladas en el Estatuto Social, aceptará o rechazará la solicitud de ingreso del aspirante a socio;

2. Una vez aceptado el ingreso del nuevo socio el secretario certificará el ingreso del nuevo socio y remitirá a Gerencia para que en plazo de quince días proceda con el respectivo registro en la Superintendencia de Económica Popular y Solidaria; y,

3. El socio legalmente aceptado por el Consejo de Administración, adquiere todos los derechos y obligaciones como tal dentro de la cooperativa, sin perjuicio de estar registrado en el Organismo de Control cooperativo.

Art. 5. NO PODRAN SER SOCIOS.- No podrán ser admitidos como socios de la Cooperativa (**COAC, Futuro Lamanense, 2015**):

- a) Quienes hubiesen defraudado en cualquier Institución pública o privada y que exista sentencia ejecutoriada;
- b) Los que hayan sido excluidos de otras Cooperativas, por falta de honestidad o probidad;
- c) Los que hayan sido separados por incumplimiento de sus obligaciones económicas y sociales en otras Cooperativas;
- d) Los menores de edad.
- e) Las personas excluidas de esta o de otras Cooperativas de Ahorro y Crédito;
- f) Las personas que consten en el registro de sindicatos en el CONSEP;
- g) Los que consten en la Central de Riesgos a causa de morosidad con (Calificación E); y,
- h) Quienes hayan incurrido en las demás prohibiciones que señala la LOEPS y su reglamento.

CAPITULO TERCERO DE LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA

Art. 71.- NOMINACIÓN.- Todos los empleados de la cooperativa, serán nombrados por el Gerente, siempre que existieran vacantes y partidas presupuestarias para el efecto, previo visto bueno del Consejo de Administración, su nominación y funciones será establecido en el orgánico funcional por procesos realizado en la cooperativa **(COAC, Futuro Lamanense, 2015).**

Art. 72.- DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES.- Todo empleado desempeñará sus funciones, previo la suscripción obligatoria del contrato de trabajo, donde se establecerán claramente las funciones a realizar, horario de trabajo, deberán discreción y fidelidad a sus patronos en asuntos inherentes a la cooperativa, siempre y cuando estos asuntos no estén en contra de la ética, la moral, y la honestidad, en tales circunstancias tendrán la obligación de comunicar al señor presidente o gerente de la cooperativa de acuerdo con el caso **(COAC, Futuro Lamanense, 2015).**

Serán caucionados en caso de recibir valores con una póliza de fidelidad, estarán protegidos por el Código del Trabajo y por la Ley de Seguridad Social **(COAC, Futuro Lamanense, 2015).**

Art. 73.- TÉRMINO DE RELACIÓN LABORAL.- La cooperativa podrá terminar sus relaciones laborales con los empleados por las causas señaladas en el Código de Trabajo, en el reglamento interno de trabajo y manual de funciones de la Cooperativa, y en los siguientes casos**(COAC, Futuro Lamanense, 2015):**

1. Por indisciplina y desobediencia grave a los reglamentos internos y disposiciones de gerencia;
2. Por falta de probidad y conducta inmoral del trabajador;
3. Por injurias graves realizadas a los directivos de la Cooperativa a sus familiares, socios y usuarios de la organización;

4. Por ineptitud manifiesta del trabajador, respecto a la ocupación o labor para la cual se comprometió;
5. Por abuso de confianza; y
6. Por denuncias de los socios o clientes siempre que las mismas sean comprobadas

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

“El éxito es aprender a ir de fracaso en fracaso sin desesperarse”.

Winston Churchill

3.1. MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

Entre los métodos utilizados se encuentran los siguientes:

Método Descriptivo.- Mediante este método se logró describir los hechos y situaciones actuales que giran en torno a la entidad, lo cual permitió establecer la incidencia de la gestión administrativa - financiera con relación al volumen de crédito otorgado por la Cooperativa; para esto fue necesario recolectar datos que fueron tabulados y analizados.

Método Propositivo.- Se fundamenta en base a las necesidades que presenta la Cooperativa, el mismo que ha sido planteado de forma estructurada permitiendo otorgar al personal de la Cooperativa una herramienta importante para el desarrollo de sus actividades.

Método Estadístico.- El estudio estadístico fue necesario para la investigación, pues en él se estableció la cantidad de personas a estudiar, todo esto mediante la selección y aplicación de una fórmula estadística.

Con relación a los tipos de investigación que fueron aplicados se encuentran los siguientes:

Documental.- La investigación documental se la obtuvo de las fuentes de investigación secundaria, proveniente de información legal, financiera y bases de datos de la Cooperativa, para conocer los valores económicos relacionados a distribución de servicios financieros durante los períodos en estudio, así como también aquellos aspectos relacionados a la parte legal de la institución.

Cuantitativa.- La investigación es aquella cuyo procedimiento utiliza magnitudes numéricas que son tratadas mediante el uso de la estadística. Este tipo de investigación fue aplicada mediante la tabulación de las encuestas y el análisis de los resultados obtenidos de cada pregunta.

3.2. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACION

El diseño de la investigación fue realizado a través de la investigación de campo, en donde la observación, encuesta y entrevista han sido las principales técnicas utilizadas, permitiendo analizar de forma minuciosa los procesos relacionados a servicios financieros, para así determinar la gestión administrativa de la entidad.

El tema de investigación surge como una necesidad imperante de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense”, pues en los últimos años se evidencia un crecimiento en el porcentaje de cartera vencidas en las líneas de crédito de mayor demanda.

El proceso metodológico a seguir inicia con la selección del problema de investigación, una vez identificado se procede a estructurar el objetivo general con los específicos para en lo posterior construir el trabajo de investigación el cual está estructurado por capítulos.

Las principales técnicas empleadas han sido la encuesta y entrevista, herramientas que han permitido extraer información importante de la institución, de las que se ha obtenido las principales debilidades y amenazas que afectan el desenvolvimiento de las actividades operativas en materia de colocación, seguimiento, distribución y recuperación de los valores por concepto de créditos.

Las conclusiones obtenidas del proceso de tabulación han permitido construir la propuesta alternativa, la cual se fundamenta en el diseño de un manual de créditos para el personal dentro de ésta, permitiendo definir las principales funciones y responsabilidades a las que debe regirse para obtener un eficaz desempeño y sobre todo cumplir a cabalidad con las responsabilidades asignadas.

3.3. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

El Marco teórico ha sido elaborado en función de tres categorías, la primera de ellas se refiere a la fundamentación conceptual en la que se exponen conceptos de varios autores extraídos de las principales variables de investigación. En la parte teórica se presentan experiencias y teorías relacionadas al tema de investigación. Y por último el marco legal comprende apartados legales relacionados a principios y normativas que rigen a la Institución, como la Economía popular y solidaria, reglamento interno de la Cooperativa, entre otros.

3.4. RECOLECCION DE LA INFORMACIÓN EMPÍRICA

3.4.1. Población y muestra

Población.- Este conjunto lo conforman los Directivos, personal operativo y socios activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense”. El siguiente cuadro presenta la distribución de la población objeto de investigación:

Cuadro 1. Población y muestra

#	CARGO	CANTIDAD
1	Consejo de Administración y Vigilancia	14
2	Gerente General	1
3	Personal área de crédito	4
4	Personal operativo	22
4	Socios Activos	12.844
TOTAL		12.885

Muestra.- Para el cálculo de la muestra se aplicó la siguiente fórmula estadística:

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

Datos:

N: 12.844 socios

o: 0,5 = 0,25

z: 1,96 = 3.8416

e: 0,05 = 0,0025

$$n = \frac{(12.844)(0.5)^2(1.96)^2}{(12.844 - 1)(0.05)^2 + (0.5)^2(1.96)^2}$$

$$n = 373 \text{ socios}$$

El resultado obtenido indica el total de 373 socios encuestados.

3.5. DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La recolección de la información ha sido obtenida mediante las siguientes técnicas de investigación:

3.5.1. Entrevista

Esta técnica fue aplicada al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense”, con el fin de conocer las directrices, normas y procedimientos establecidos en la institución.

3.5.2. Encuesta

La encuesta se aplicó a los socios activos de la Cooperativa con el fin de conocer cuál es la relación financiera que posee actualmente con la Cooperativa, así como también, montos y demás actividades que lo relacionan con la Institución.

También se diseñó un cuestionario para el personal del área de crédito, con el fin de conocer los procesos que se desarrollan e identificar las necesidades y debilidades en el área que ha sido objeto de estudio.

3.6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Una vez obtenida la información necesaria se procedió a realizar la tabulación en el programa Microsoft Excell, herramienta que permitió brindar una mejor presentación de los resultados.

CAPITULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS EN RELACIÓN CON LAS HIPÓTESIS
DE INVESTIGACIÓN

*“El fracaso más grande es
nunca haberlo intentado”.*

Proverbio Chino

4.1. ENUNCIADO DE LA HIPÓTESIS

La débil gestión administrativa - financiera influye negativamente en el nivel crediticio de microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense”.

4.2. UBICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN EMPÍRICA PERTINENTE A LA HIPÓTESIS

La investigación se desarrolló en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense” del Cantón La Maná, el proceso de recolección de la información pertinente se lo realizó a través de la aplicación de encuestas y entrevista, siendo la primera de ellas aplicadas al personal del área de crédito, personal operativo y socios, las mismas que estuvieron enmarcadas a la obtención de datos relacionados a procesos de créditos, montos asignados, demanda de créditos, estado de créditos, entre otros con el fin de identificar problemas que pudieran estar afectando el normal desarrollo de las actividades crediticias.

Así mismo, se logró entrevistar al gerente de la Cooperativa quién de acuerdo a las preguntas realizadas emitió un diagnóstico del área de crédito.

Las principales variables de investigación son:

Variable Independiente.- Gestión Administrativa – Financiera

Variable Dependiente.- Volumen de microcréditos.

Variable Interviniente.- Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense”

4.2.1. Resultados de la encuesta realizada al personal operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FUTURO LAMANENSE” de Cantón La Maná.

1. ¿Conoce usted si el área de crédito de la Cooperativa cuenta con un manual de funciones y procedimientos?

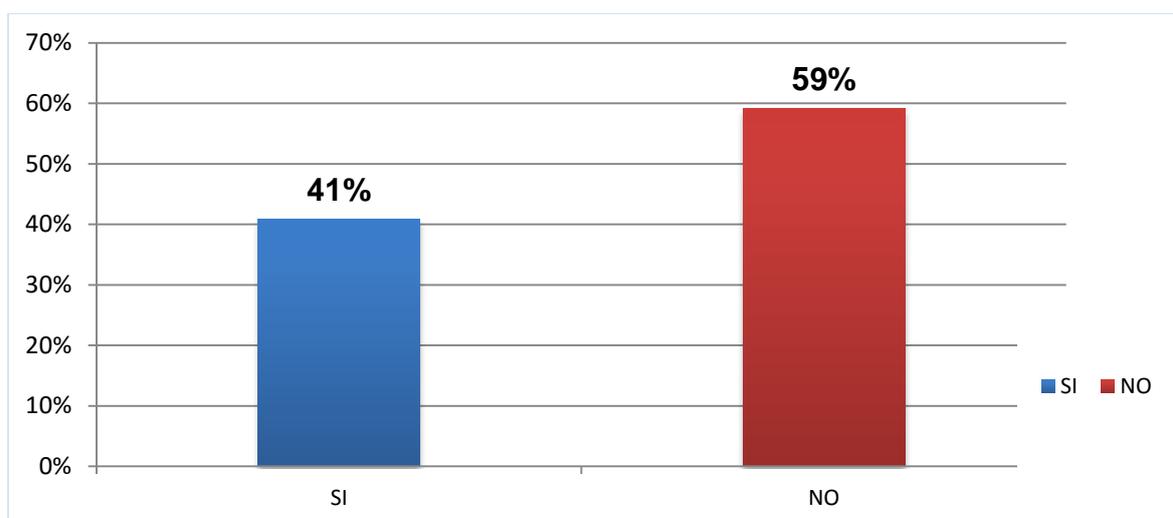
Cuadro 2. Manual de funciones y procedimientos para el área de crédito

OPCIONES	ABSOLUTA	RELATIVA
Si	9	41%
No	13	59%
TOTAL	22	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa Futuro “Lamanense”

Elaborado por: La Autora

Gráfico 1. Manual de funciones y procedimientos para el área de crédito



Análisis:

En el gráfico 1 se aprecia que el 41% del personal encuestado si tiene conocimiento de la existencia de políticas y manual de funciones y procedimientos para el área de crédito, mientras que el 59% opina lo contrario. Estos resultados muestran que la mayoría de los empleados desconocen la existencia de este documento el cual permite regular los diferentes procesos que se desarrollan en ésta área.

2. ¿Considera usted que el personal del área de crédito tiene pleno conocimiento de las políticas y reglamentos respecto a la aprobación de créditos?

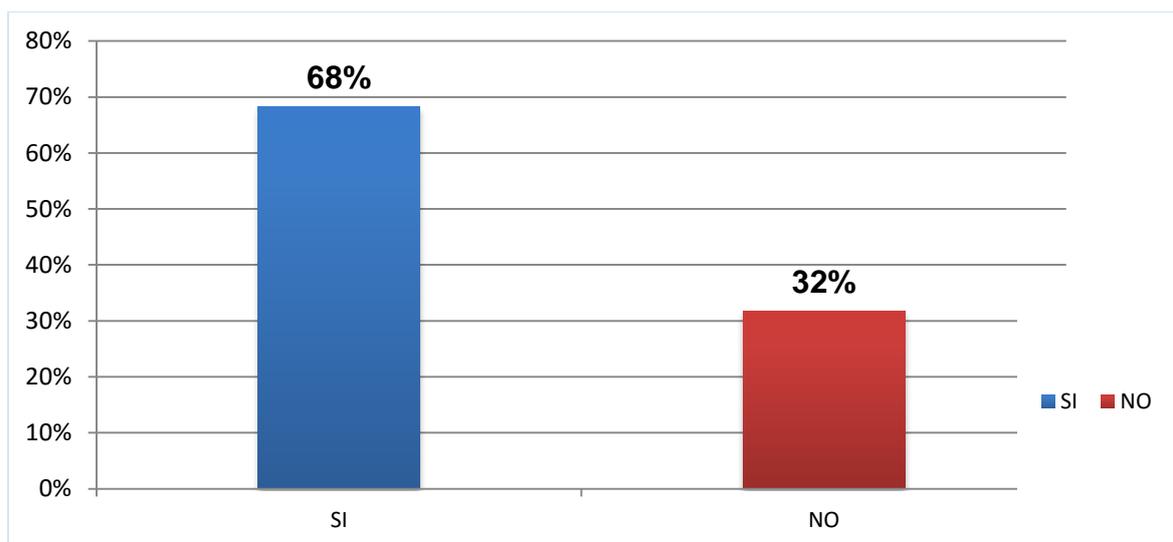
Cuadro 3. Políticas y reglamentos para la aprobación de créditos

OPCIONES	ABSOLUTA	RELATIVA
Si	15	68%
No	7	32%
TOTAL	22	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa Futuro “Lamanense”

Elaborado por: La Autora

Gráfico 2. Políticas y reglamentos para la aprobación de créditos



Análisis:

El gráfico 2 muestra que el 68% de los encuestados considera que el personal del área de crédito sí tiene pleno conocimiento de las políticas y reglamentos para la aprobación de créditos, mientras que el 32% manifiesta lo contrario. Estos resultados reflejan que desde el punto de vista del área operativa el personal que labora en el área de crédito sí está al tanto de la aplicación de políticas y reglamentos relacionados a la aprobación de las distintas líneas de créditos.

3. ¿Cuál es la frecuencia con que se desarrollan programas para la capacitación y perfeccionamiento del personal?

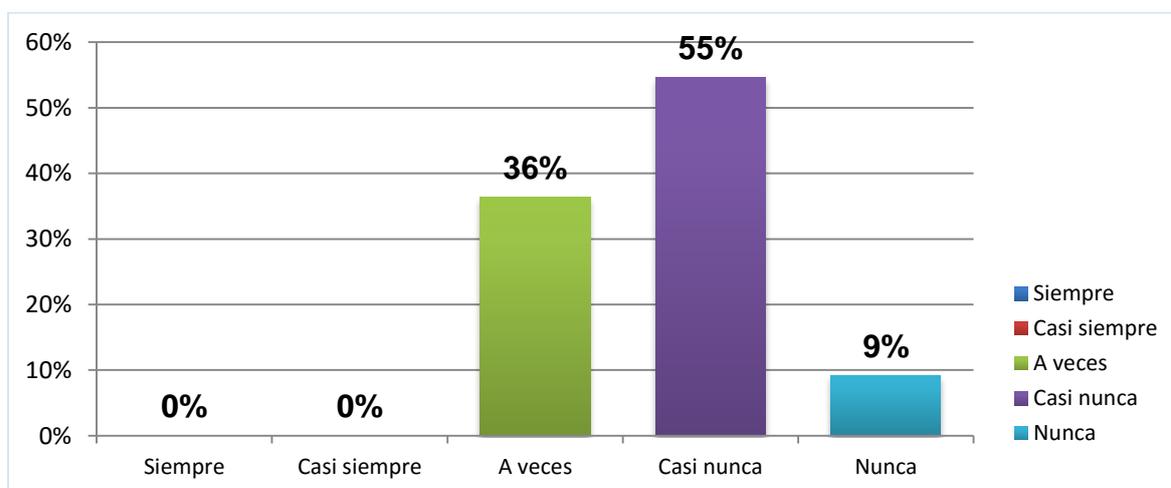
Cuadro 4. Desarrollo de programas de capacitación y perfeccionamiento del personal

OPCIONES	ABSOLUTA	RELATIVA
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	8	36%
Casi nunca	12	55%
Nunca	2	9%
TOTAL	22	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa Futuro “Lamanense”

Elaborado por: La Autora

Gráfico 3. Desarrollo de programas de capacitación y perfeccionamiento del personal



Análisis:

En el gráfico 3 se observa que el 55% de los colaboradores manifiesta que la frecuencia con que desarrollan los programas de capacitación y perfeccionamiento del personal de la COAC “Futuro Lamanense” es casi nunca, el 36% indica que se realizan a veces y el 9% en cambio manifiesta que nunca se realizan. Tales resultados permiten conocer que en la Cooperativa no se

desarrollan programas de capacitación y perfeccionamiento del personal en forma continua.

4. ¿Considera usted que el personal con el que cuenta la Cooperativa está acorde con la demanda crediticia?

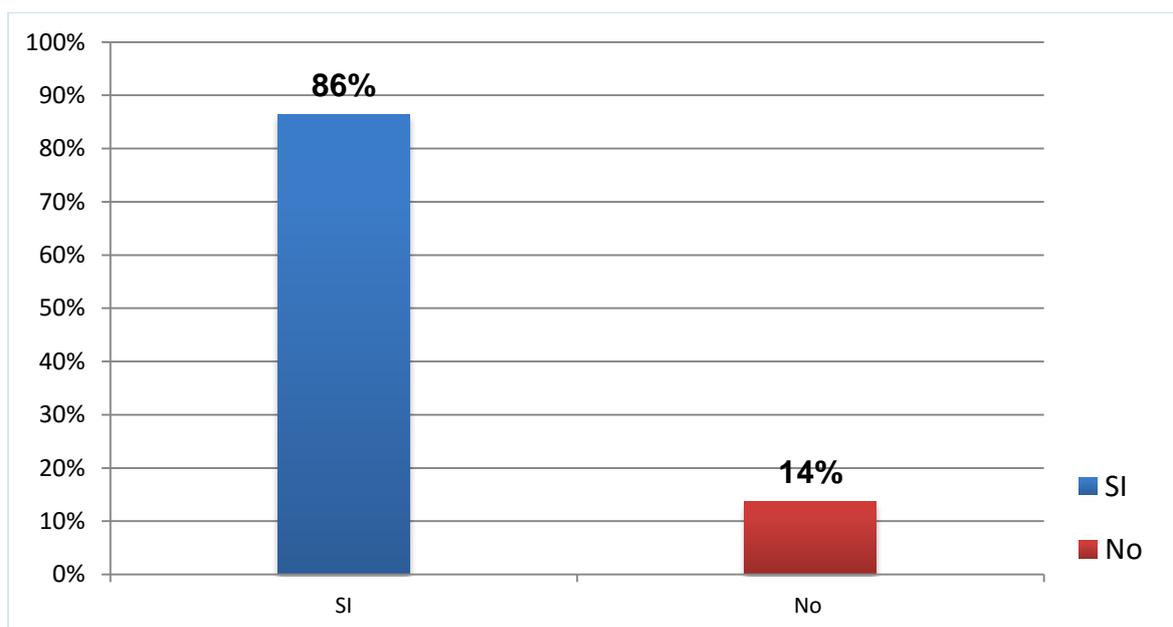
Cuadro 5. Personal acorde a la demanda crediticia

OPCIONES	ABSOLUTA	RELATIVA
Si	19	86%
No	3	14%
TOTAL	22	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa Futuro "Lamanense"

Elaborado por: La Autora

Gráfico 4. Personal acorde a la demanda crediticia



Análisis:

El gráfico 4 muestra que el 86% de los encuestados considera que el número de colaboradores sí está de acuerdo con la demanda crediticia, sin embargo el 14% considera que no. Estos resultados determinan que la mayor parte de los encuestados indican que el número de colaboradores que laboran en el del área de crédito puede cubrir la demanda crediticia existente.

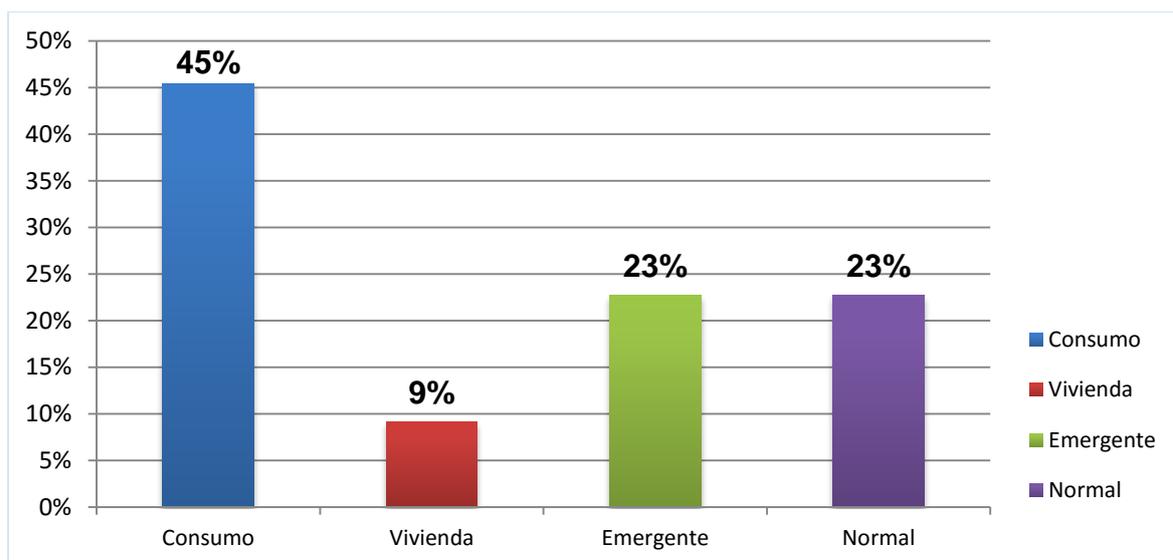
5. ¿Cuáles de las líneas de crédito presenta mayor demanda?

Cuadro 6. Líneas de crédito con mayor demanda

OPCIONES	ABSOLUTA	RELATIVA
Consumo	10	45%
Vivienda	2	9%
Emergente	5	23%
Normal	5	23%
TOTAL	22	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa Futuro "Lamanense"
Elaborado por: La Autora

Gráfico 5. Líneas de crédito con mayor demanda



Análisis:

El gráfico 5 muestra que el 45% considera que la línea de crédito de mayor demanda es la de consumo, seguido del 23% para créditos emergentes y normales y por último con el 9% aparecen los de vivienda. Tales resultados indican que el crédito de consumo es el de mayor demanda en la Cooperativa, debido a las múltiples necesidades que presentan los socios.

6. ¿Cuál de los procesos de concesión de crédito presentan mayor dificultad?

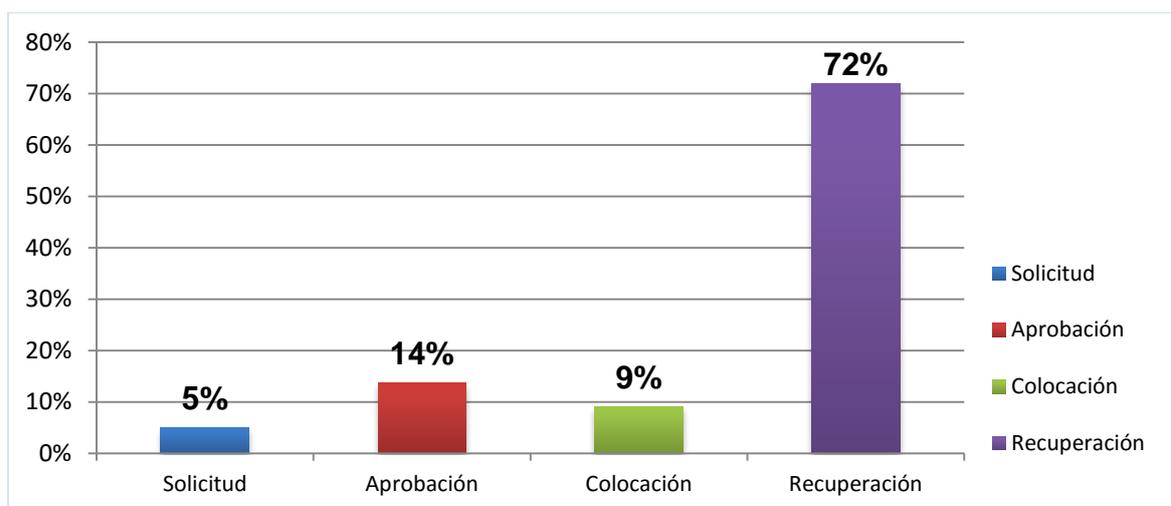
Cuadro 7. Procesos de concesión de crédito con mayor dificultad

OPCIONES	ABSOLUTA	RELATIVA
Solicitud	1	5%
Aprobación	3	14%
Colocación	2	9%
Recuperación	16	72%
TOTAL	22	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa Futuro “Lamanense”

Elaborado por: La Autora

Gráfico 6. Procesos de concesión de crédito con mayor dificultad



Análisis:

En el gráfico 6 se observa que el 72% de los encuestados considera que el proceso que presenta mayor dificultad en la concesión de un crédito es el de recuperación, seguido de un 14% que considera que es el proceso de aprobación. Es evidente que se generen distintos problemas para realizar el cobro de los créditos oportunamente, por lo que los encuestados ven este proceso como un gran problema.

7. ¿Califique el cumplimiento de la meta presupuestada de colocación y aprobación de créditos?

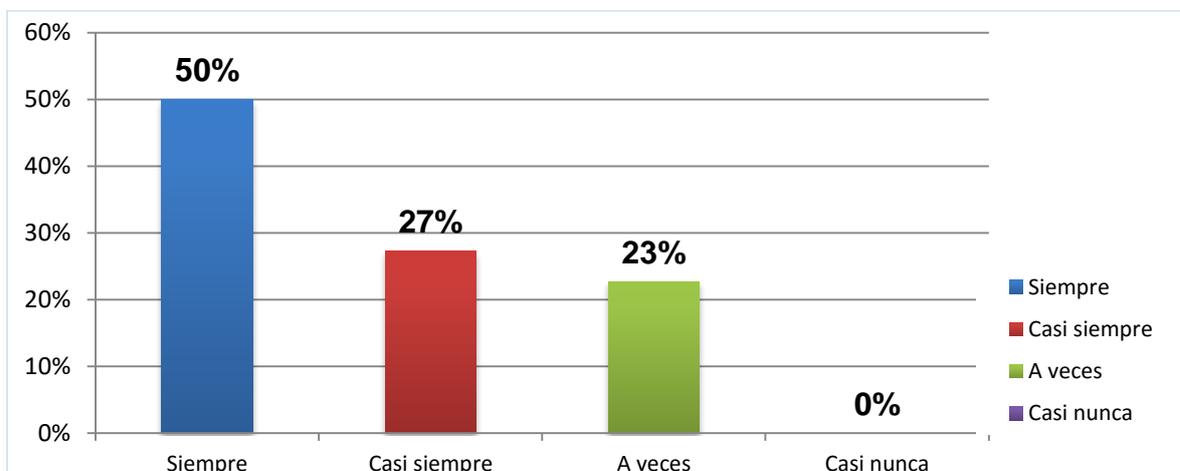
Cuadro 8. Cumplimiento de la meta presupuestada de colocación y aprobación de créditos

OPCIONES	ABSOLUTA	RELATIVA
Siempre	11	50%
Casi siempre	6	27%
A veces	5	23%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	22	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa Futuro “Lamanense”

Elaborado por: La Autora

Gráfico 7. Cumplimiento de la meta presupuestada de colocación y aprobación de créditos



Análisis:

El gráfico 7 muestra el nivel de cumplimiento de la meta presupuestada de colocación y aprobación de créditos por parte del personal que labora en esta área, en donde se tiene que el 50% considera que este se cumple siempre, un 27% considera que casi siempre se cumple, mientras que un 23% considera que a veces. Los resultados reflejan que existe un nivel de cumplimiento por parte del personal en un 50%, es decir que este se cumple a medias y no en su totalidad.

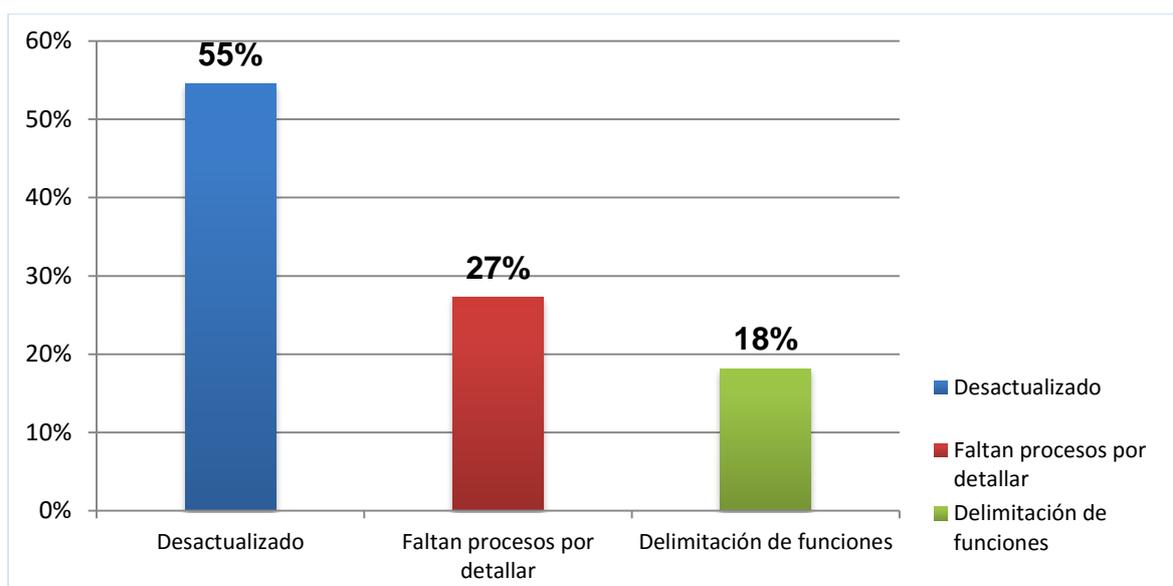
8. Desde su punto de vista, ¿Qué opinión tiene respecto al manual de funciones y procesos crediticios?

Cuadro 9. Opinión respecto al manual de funciones y procesos crediticios

OPCIONES	ABSOLUTA	RELATIVA
Desactualizado	12	55%
Faltan procesos por detallar	6	27%
Delimitación de funciones	4	18%
TOTAL	22	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa Futuro “Lamanense”
Elaborado por: La Autora

Gráfico 8. Opinión respecto al manual de funciones y procesos crediticios



Análisis:

El gráfico 8 muestra la opinión del personal respecto al manual de funciones y procesos crediticios, en donde el 55% considera que está desactualizado, el 27% consideran que faltan procesos por detallar y un 18% considera que falta delimitar las funciones. Es decir que para la mayoría de encuestados el manual de funciones y procesos existentes está desactualizado y debería actualizarse de acuerdo a los nuevos procesos.

9. Califique la gestión financiera de la Cooperativa con relación a la recuperación de los créditos otorgados

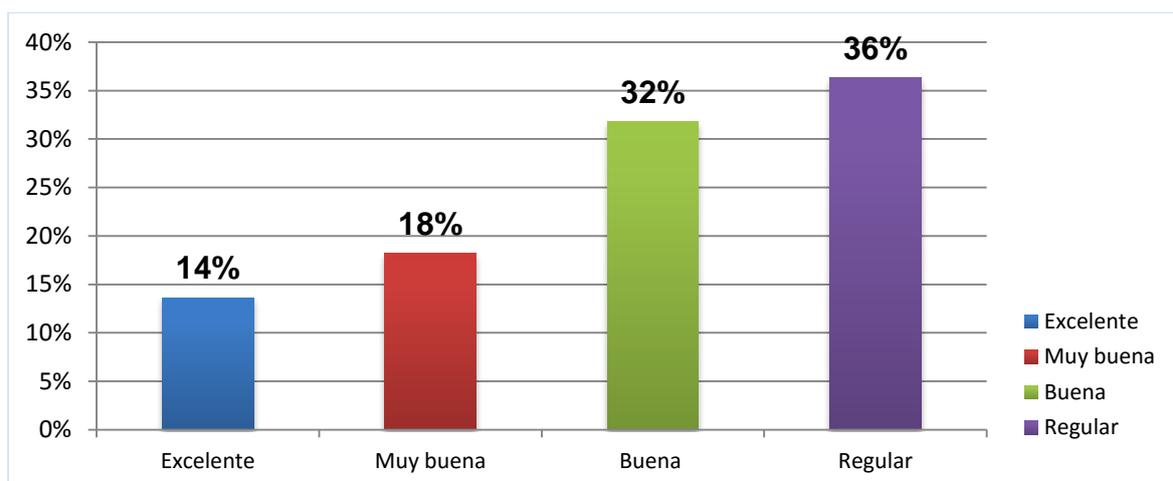
Cuadro 10. Gestión financiera y recuperación de créditos otorgados

OPCIONES	ABSOLUTA	RELATIVA
Excelente	3	14%
Muy buena	4	18%
Buena	7	32%
Regular	8	36%
TOTAL	22	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa Futuro "Lamanense"

Elaborado por: La Autora

Gráfico 9. Gestión financiera y recuperación de créditos otorgados



Análisis:

El gráfico 9 presenta la opinión que tienen los encuestados respecto a la gestión financiera y recuperación de los créditos otorgados, de los cuales el 36% la califica como regular, un 32% como buena, el 18% como muy buena y un 14% como excelente. Esto demuestra que el nivel de recuperación de los créditos otorgados es bajo, debido a que los socios no cancelan sus deudas a tiempo.

4.2.2. Resultados de la encuesta realizada al personal de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FUTURO LAMANENSE” del Cantón La Maná.

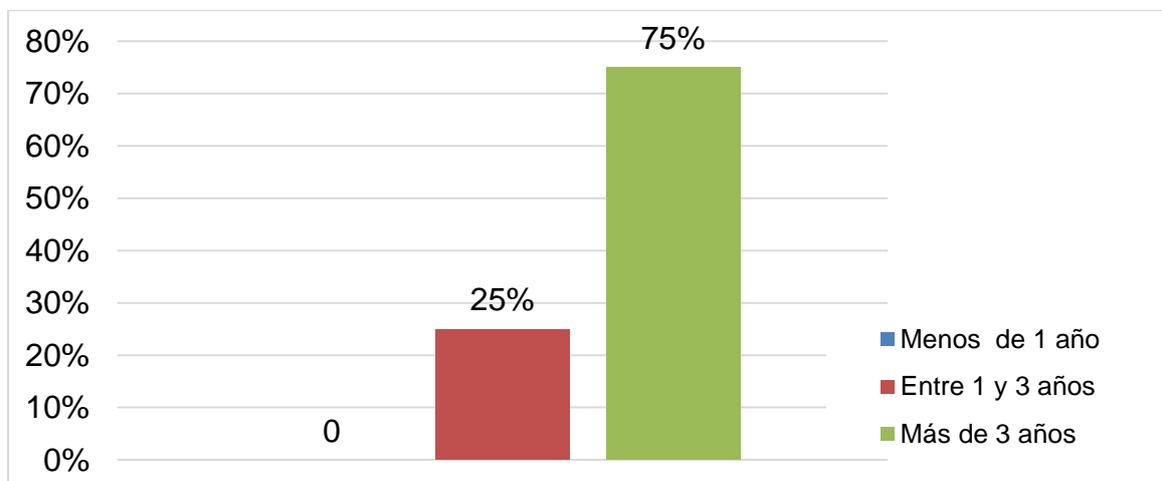
1. ¿Desde hace cuánto años labora en el área de crédito de la Cooperativa “Futuro Lamanense”?

Cuadro 11. Tiempo que labora en la Cooperativa

OPCIONES	ABSOLUTA	RELATIVA
Menos de 1 año	0	0%
Entre 1 y 3 años	1	25%
Más de 3 años	3	75%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del área crédito de la Cooperativa Futuro “Lamanense”
Elaborado por: La Autora

Gráfico 10. Tiempo que labora en el Cooperativa



Análisis:

En el gráfico 11 se aprecia que el 75% del personal del área de crédito tiene más de 3 años trabajando en la Cooperativa y el 25% entre 1 y 3 años. Esto significa que la mayoría del personal tiene experiencia en el área y por ende en la colocación, seguimiento y control de las actividades de crédito y cartera.

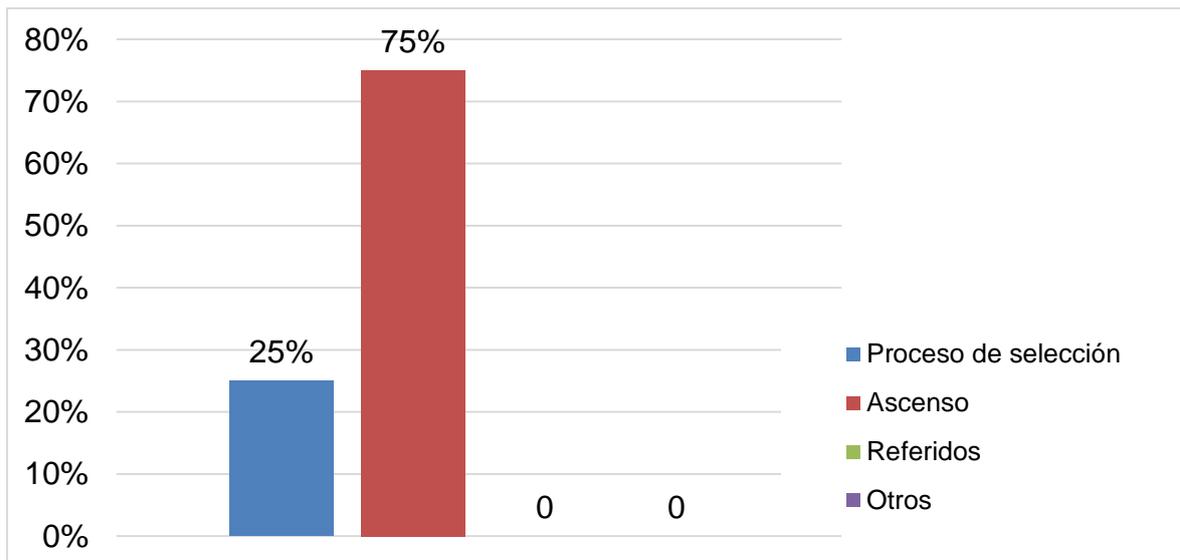
2. ¿El ingreso al área de crédito lo hizo mediante?

Cuadro 12. Forma de ingreso al área de crédito

OPCIONES	ABSOLUTA	RELATIVA
Proceso de selección	1	25%
Ascenso	3	75%
Referidos	0	0%
Otros	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del área crédito de la Cooperativa Futuro “Lamanense”
Elaborado por: La Autora

Gráfico 11. Forma de ingreso al área de crédito



Análisis:

En el gráfico 11 expone que el 75% del personal ingresó al área de crédito por medio de ascenso y el 25% a través de un proceso de selección, estos resultados refleja que el personal que labora actualmente ha tenido trayectoria dentro de la cooperativa, por lo tanto tiene conocimiento de todos los procesos que se llevan a cabo en el área de crédito y las anexas a la misma.

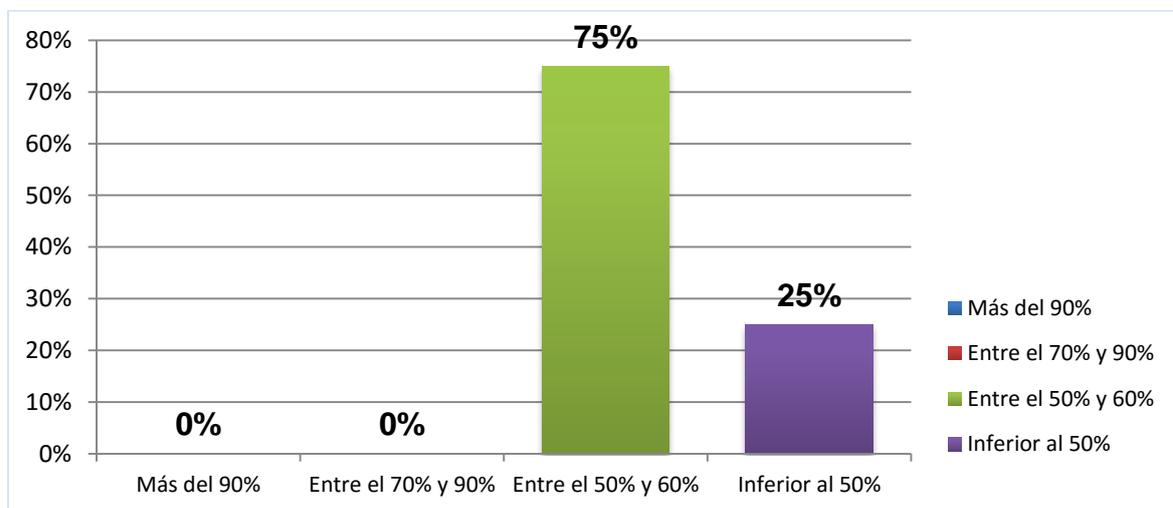
3. Indique el nivel de conocimiento que tiene respecto a las políticas y reglamentos de aprobación de créditos

Cuadro 13. Nivel de conocimiento de políticas y reglamentos de aprobación de créditos

OPCIONES	ABSOLUTA	RELATIVA
Más del 90%	0	0%
Entre el 70% y 90%	0	0%
Entre el 50% y 60%	3	75%
Menos del 50%	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del área crédito de la Cooperativa Futuro “Lamanense”
Elaborado por: La Autora

Gráfico 12. Nivel de conocimiento de políticas y reglamentos de aprobación de créditos



Análisis:

En el gráfico 12 expone que el 75% del personal tiene conocimiento respecto a las políticas y reglamento de aprobación de créditos entre el 50% y el 60%, mientras que el otro 25% manifestó que su nivel de conocimiento es inferior al 50%. Tales resultados reflejan que existe débil conocimiento de las políticas y reglamentos de aprobación por parte del personal en ésta área.

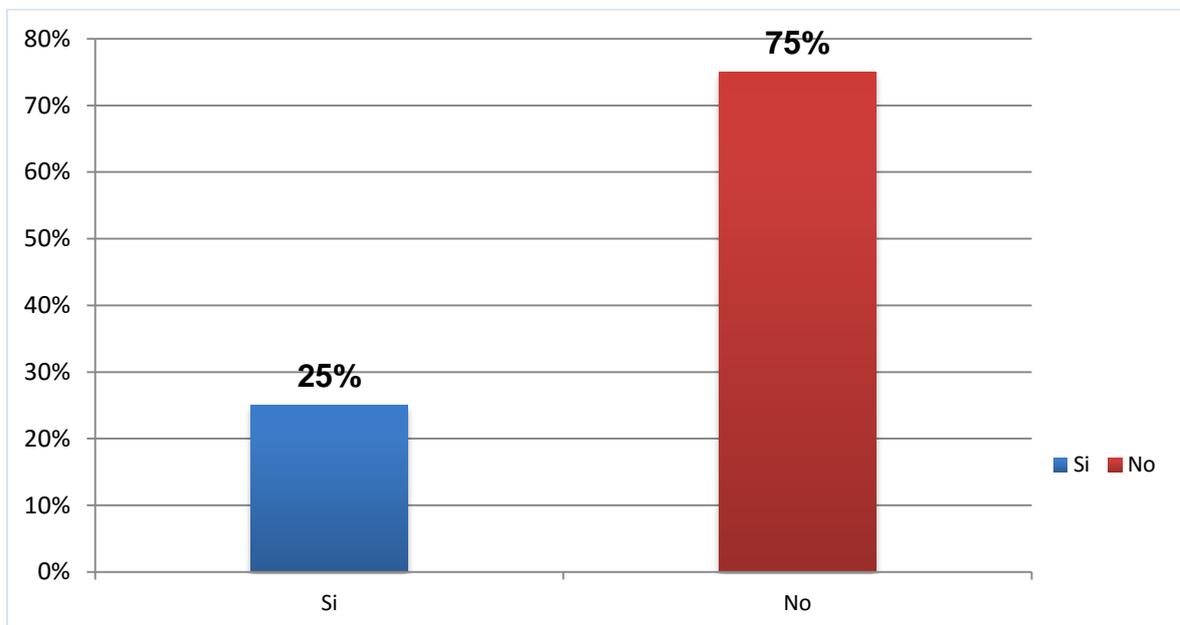
4. ¿Cumple a cabalidad con las fases para la concesión de créditos?

Cuadro 14. Cumplimiento en las fases de concesión de créditos

OPCIONES	ABSOLUTA	RELATIVA
Si	1	25%
No	3	75%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del área crédito de la Cooperativa Futuro “Lamanense”
Elaborado por: La Autora

Gráfico 13. Cumplimiento en las fases de concesión de créditos



Análisis:

El gráfico 13 muestra que el 75% del personal no cumple a cabalidad con las fases para la concesión de créditos, mientras que el 25% manifiesta que si lo hace. Entre las principales fases que omite el personal se encuentra el proceso de evaluación del cliente debido a que en algunos casos son clientes antiguos a quienes conocen el historial crediticio.

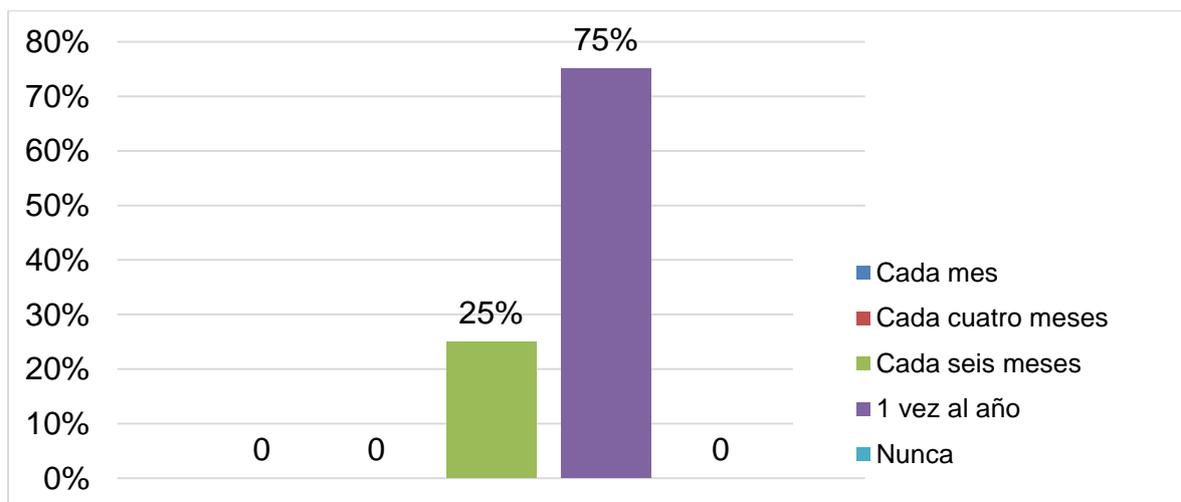
5. ¿Cada que tiempo recibe capacitación?

Cuadro 15. Frecuencia de capacitaciones

OPCIONES	ABSOLUTA	RELATIVA
Cada mes	0	0%
Cada cuatro meses	0	0%
Cada seis meses	1	25%
1 vez al año	3	75%
Nunca	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del área crédito de la Cooperativa Futuro “Lamanense”
Elaborado por: La Autora

Gráfico 14. Frecuencia de capacitaciones



Análisis:

El gráfico 14 muestra la frecuencia de capacitación que recibe el personal del área de crédito, en donde el 75% manifestó que la reciben 1 vez al año y el 25% cada seis meses. Los temas que más reciben en materia de capacitación son actualizaciones de software bancario y nuevas disposiciones reglamentarias por parte del Sistema de Economía popular y solidaria.

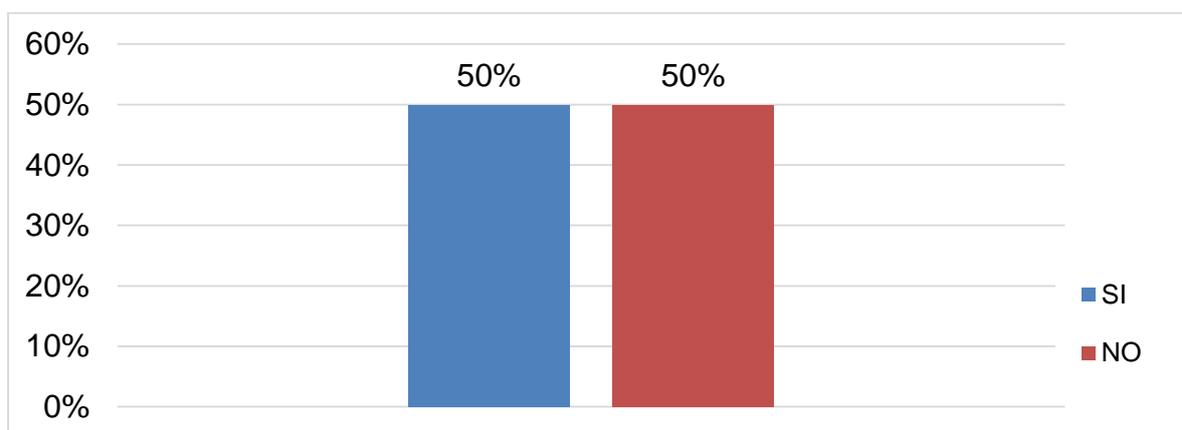
6. ¿La capacitación que recibe esta acorde con las funciones, responsabilidades y procedimientos que usted desempeña?

Cuadro 16. Capacitación acorde con las funciones, responsabilidad y procedimientos que desempeña el personal del área de crédito

OPCIONES	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	2	50%
NO	2	50%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del área crédito de la Cooperativa Futuro “Lamanense”
Elaborado por: La Autora

Gráfico 15. Capacitación acorde con las funciones, responsabilidad y procedimientos que desempeña el personal del área de crédito



Análisis:

El 50% del personal manifiesta que sí están acordes las capacitaciones que reciben con las funciones, responsabilidades y procedimientos que realizan, pero también existe un 50% que manifiesta no lo están. En este caso, los criterios están compartidos pues se pudo conocer que las capacitaciones se enfocan más a servicio y atención al cliente o a las nuevas disposiciones que rigen el accionar de la Cooperativa y no se enfocan a dar solución de conflictos en materia de cobranza y respaldo de garantías.

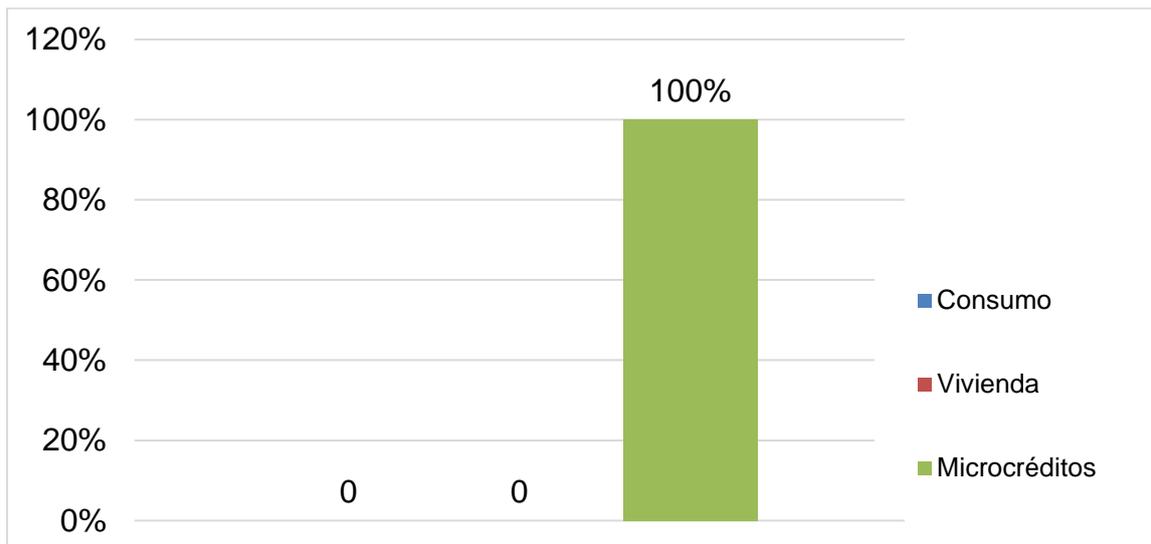
7. A su criterio, ¿Cuál es la línea de crédito que mayor demanda tiene?

Cuadro 17. Créditos con mayor demanda

OPCIONES	ABSOLUTA	RELATIVA
Consumo	0	0%
Vivienda	0	0%
Emergente	1	25%
Normal	3	75%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del área crédito de la Cooperativa Futuro “Lamanense”
Elaborado por: La Autora

Gráfico 16. Créditos con mayor demanda



Análisis:

El gráfico 16 muestra la línea de crédito que presenta mayor demanda, en donde se tiene que el 100% corresponde a los microcréditos, los cuáles se clasifican a su vez en emergentes y normales, teniendo a los emergentes como los más solicitados debido al monto cuya cantidad mínima es de \$100 y máxima hasta \$1000 pudiendo pagar en un plazo máximo de seis meses.

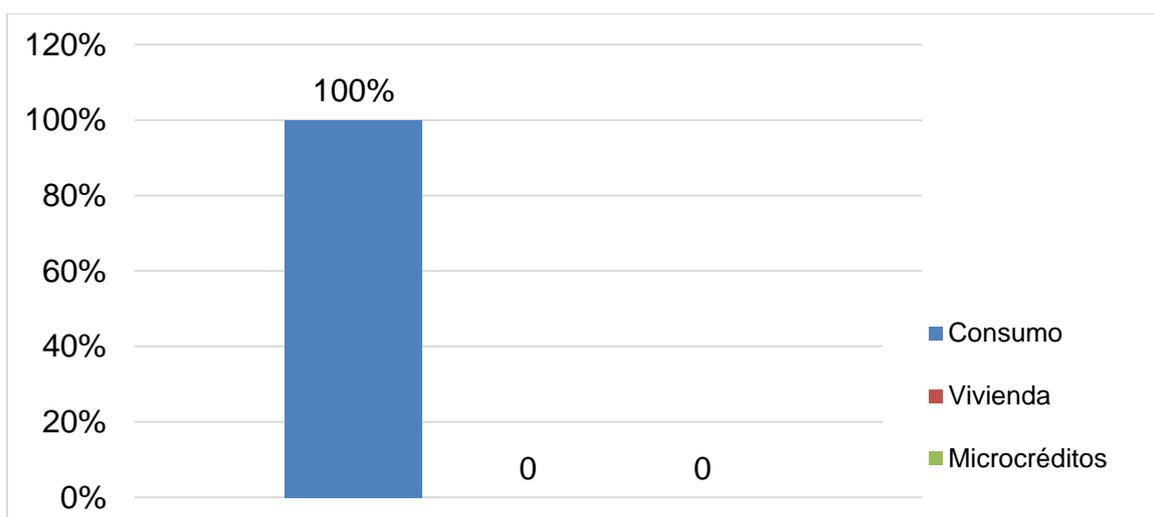
8. De las líneas de créditos, ¿Cuál es la que posee mayor índice de cartera vencida?

Cuadro 18. Créditos con mayor índice de cartera vencida

OPCIONES	ABSOLUTA	RELATIVA
Consumo	4	100%
Vivienda	0	0%
Microcréditos	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del área crédito de la Cooperativa Futuro “Lamanense”
Elaborado por: La Autora

Gráfico 16. Créditos con mayor índice de cartera vencida



Análisis:

El gráfico 16 presenta los créditos que tienen mayor índice de cartera vencida, el que más destaca en esta categoría se encuentra el de consumo, debido a los que cambios que realiza el gobierno en materia de garantías, en donde se realizaban anteriormente débitos directamente bajo convenios institucionales.

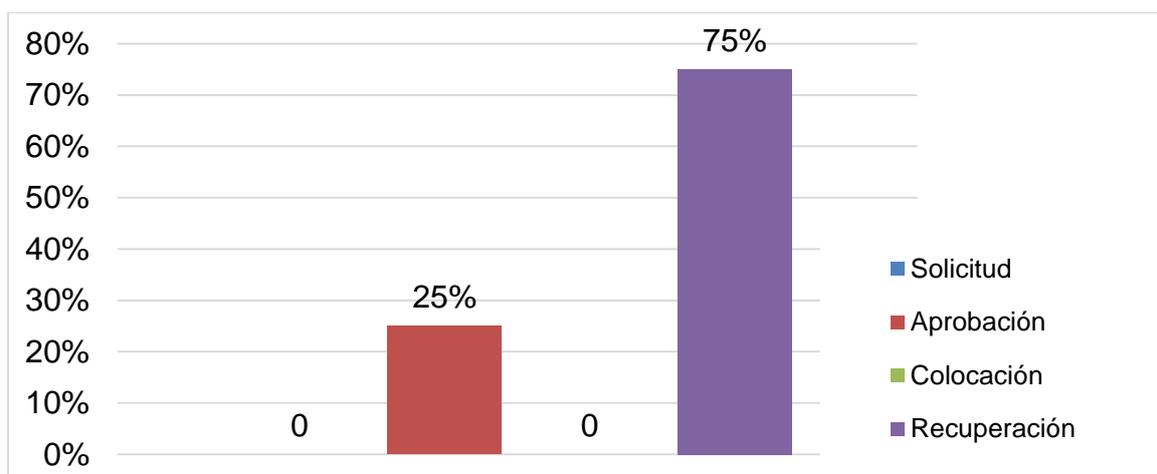
9. A su criterio, ¿Cuál/cuáles de los procesos de concesión de crédito presenta mayor dificultad?

Cuadro 19. Procesos con mayor dificultad

OPCIONES	ABSOLUTA	RELATIVA
Solicitud	0	0%
Aprobación	1	25%
Colocación	0	0%
Recuperación	3	75%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del área crédito de la Cooperativa Futuro “Lamanense”
Elaborado por: La Autora

Gráfico 18. Procesos con mayor dificultad



Fuente: Encuesta realizada al personal del área crédito de la Cooperativa Futuro “Lamanense”
Elaborado por: La Autora
Análisis:

En el gráfico 18 se aprecia que el 75% de los encuestados coinciden en que la recuperación es el proceso que mayor dificultad presenta para conceder un crédito, pero el 25% opinó que es la aprobación. Dichos resultados confirman el problema que atraviesa la Cooperativa, pues existe una débil gestión de cobro, debido al desconocimiento de acciones y estrategias para agilizar la recuperación de los valores vencidos.

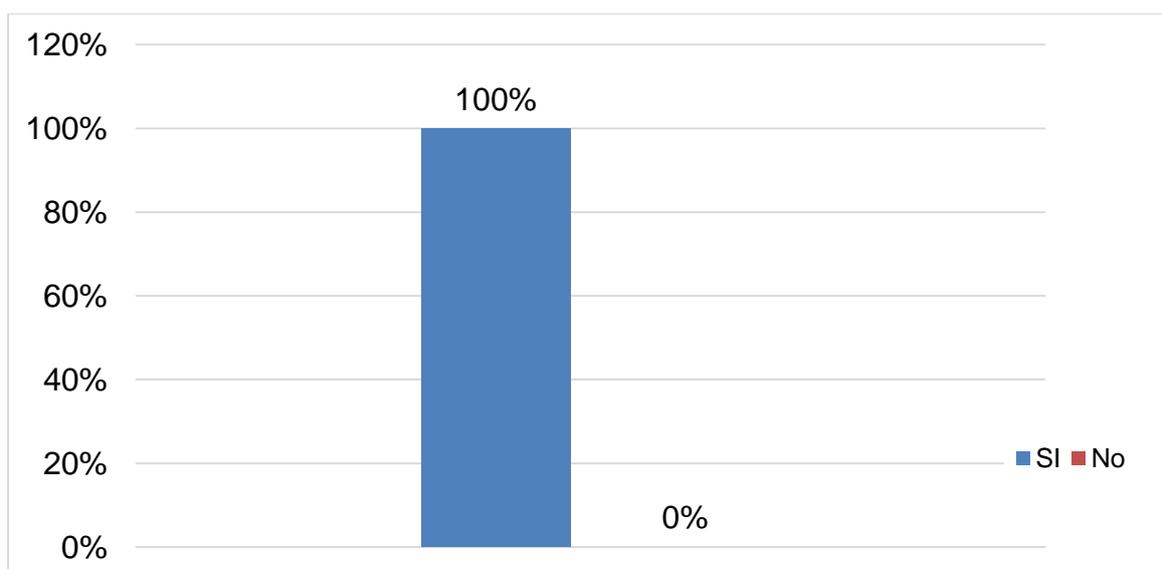
10. ¿Tiene establecidas metas de cumplimiento en colocación de créditos?
Si contesta si continúe a la siguiente pregunta, caso contrario siga con la pregunta 9

Cuadro 20. Metas de cumplimiento para otorgar créditos

OPCIONES	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	4	100%
No	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del área crédito de la Cooperativa Futuro “Lamanense”
Elaborado por: La Autora

Gráfico 19. Metas de cumplimiento para otorgar créditos



Análisis:

El gráfico 18 muestra que el 100% del personal del área de crédito si tienen metas de cumplimiento establecidas para la colocación de un crédito, sin embargo éstas solo se limitan a colocar y cumplir con los valores asignados más no a recuperarlos.

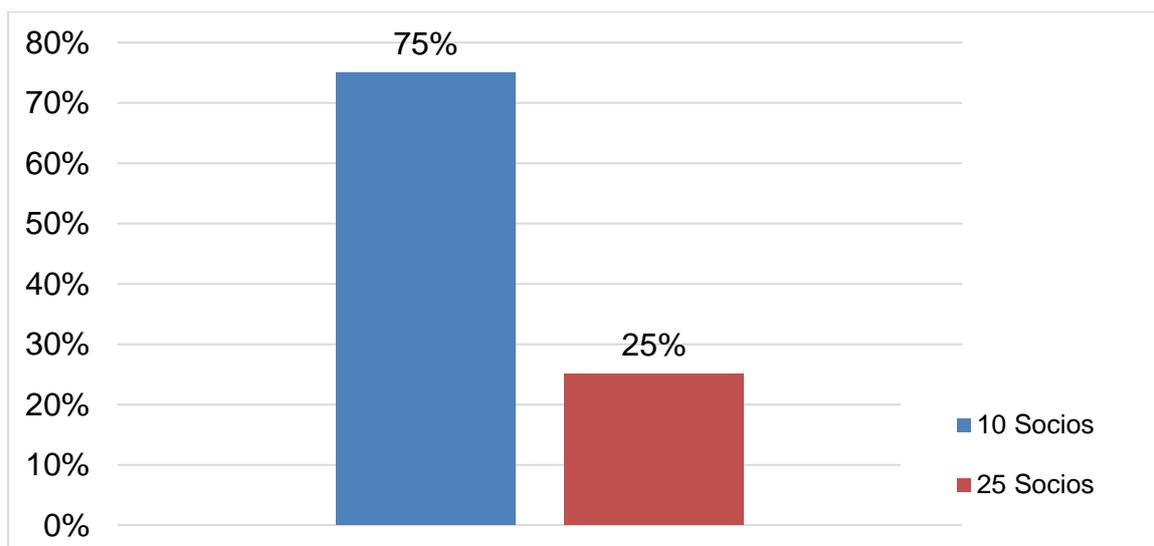
11. ¿Cuál es el promedio de socios que atiende diariamente?

Cuadro 21. Promedio de socios atendidos diariamente

OPCIONES	ABSOLUTA	RELATIVA
10 Socios	3	75%
25 Socios	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del área crédito de la Cooperativa Futuro “Lamanense”
Elaborado por: La Autora

Gráfico 20. Promedio de socios atendidos diariamente



Análisis:

En el gráfico 20 se aprecia que el 75% del personal del área de crédito atiende un promedio de 10 socios al día y el 25% en cambio atiende un promedio de 25 socios diariamente. Lo que indica que un porcentaje del personal está más interesado por atender una mayor cantidad de clientes, pues cada cliente atendido representa una posibilidad de colocación de crédito.

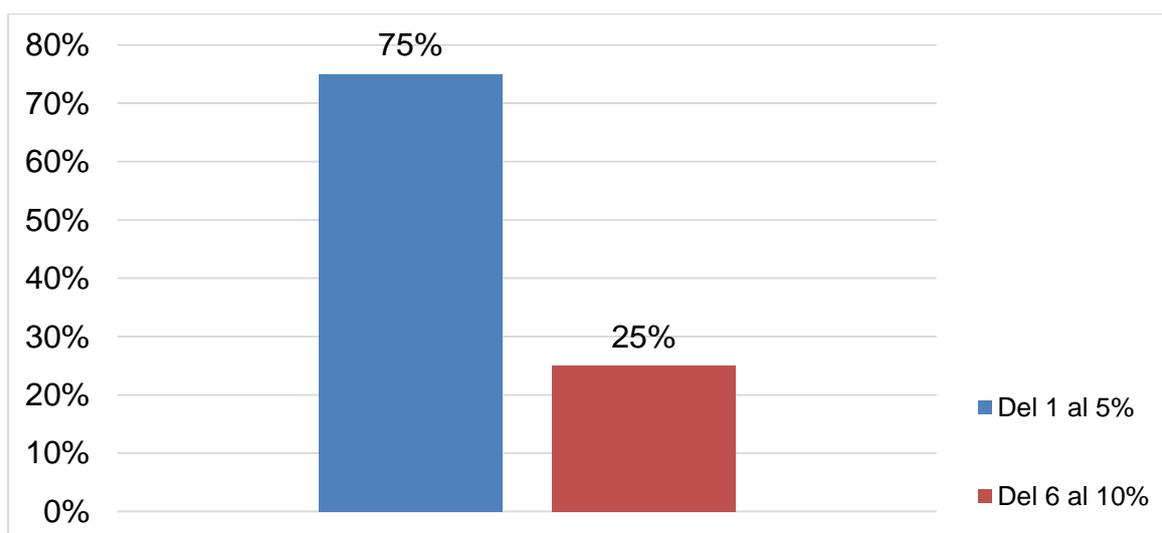
12. Del total de clientes que solicitan créditos, ¿Podría indicar el porcentaje promedio de negación y los motivos por los cuales son negados?

Cuadro 22. Porcentaje promedio de negación de créditos.

OPCIONES	ABSOLUTA	RELATIVA
Del 1% al 5%	3	75%
Del 6% al 10%	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del área crédito de la Cooperativa Futuro “Lamanense”
Elaborado por: La Autora

Gráfico 21. Porcentaje promedio de negación de créditos



Análisis:

Referente al porcentaje de negación de créditos se tiene que el 75% del personal encuestado considera que éste se ubica entre el 1% y 5% debido a la situación financiera que atraviesa el cliente en cuanto al nivel de endeudamiento que posee, mientras que el 25% manifestó corresponde del 6% al 10% especialmente por tener pagos serios con el Sistema Financiero Nacional, es decir deudas vencidas con otras instituciones financieras.

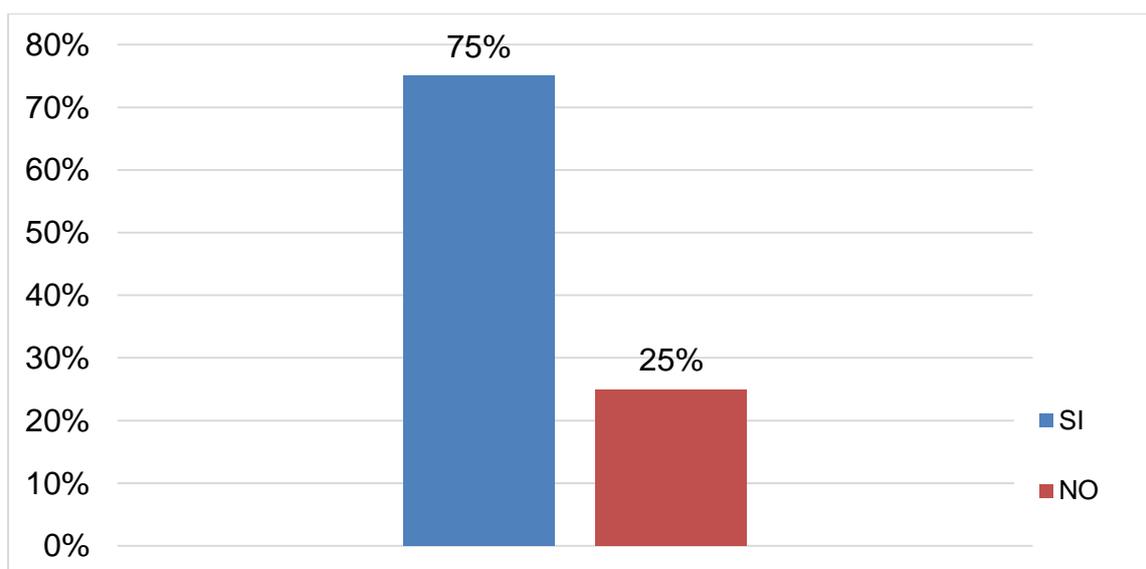
13. ¿El área cuenta un manual de procesos para aprobar y recuperar créditos?

Cuadro 23. Existencia de un manual para aprobar y recuperar créditos

OPCIONES	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del área crédito de la Cooperativa Futuro “Lamanense”
Elaborado por: La Autora

Gráfico 22. Existe manual de aprobar y recuperar créditos



Análisis:

El 75% del personal encuestado manifiesta que el área si cuenta con un manual de procesos para aprobar y recuperar los créditos y el 25% dijeron que no existe dicho manual, pues de acuerdo a las opiniones expuestas manifiestan que existe los tipos de créditos y lo procesos para calificar o negar un crédito, pero consideran que se debería actualizar de acuerdo a las necesidades y problemas que presenta la Cooperativa.

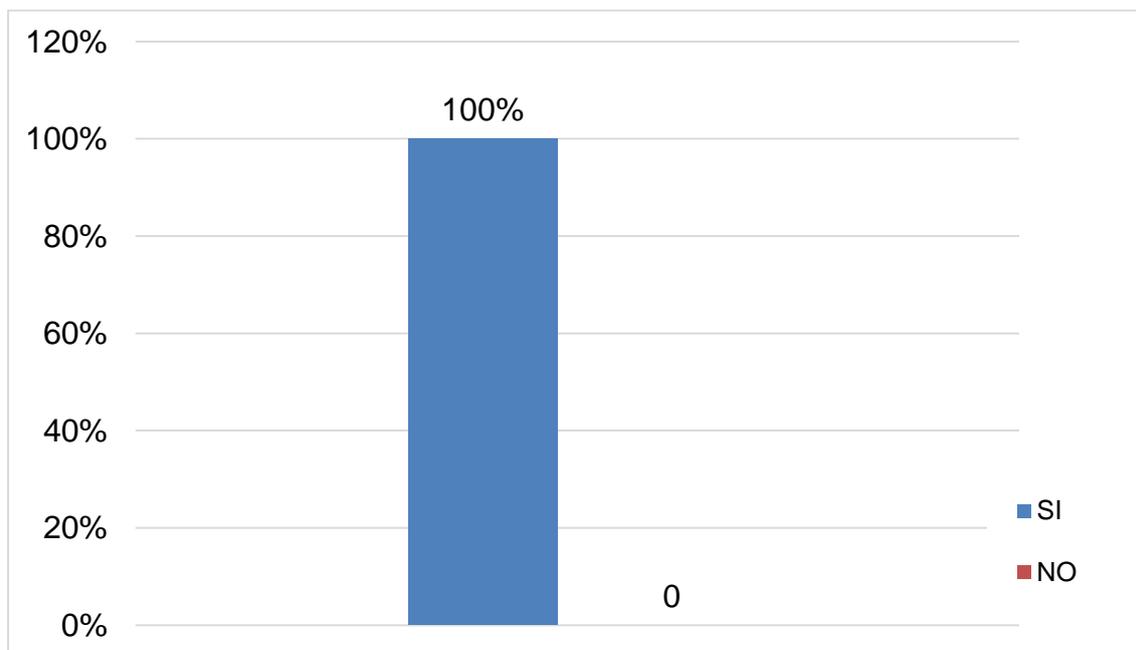
14. ¿Considera que los procedimientos que se realizan en el área de crédito son adecuados?

Cuadro 24. Son adecuados los procedimientos del área de crédito.

OPCIONES	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del área crédito de la Cooperativa Futuro “Lamanense”
Elaborado por: La Autora

Gráfico 23. Son adecuados los procedimientos del área de crédito.



Análisis:

Con relación a los procedimientos que realiza el área de crédito, el 100% manifestó que sí son adecuados pues éstos están alineados a las disposiciones establecidas en el reglamento interno de la Cooperativa de ahorro y crédito.

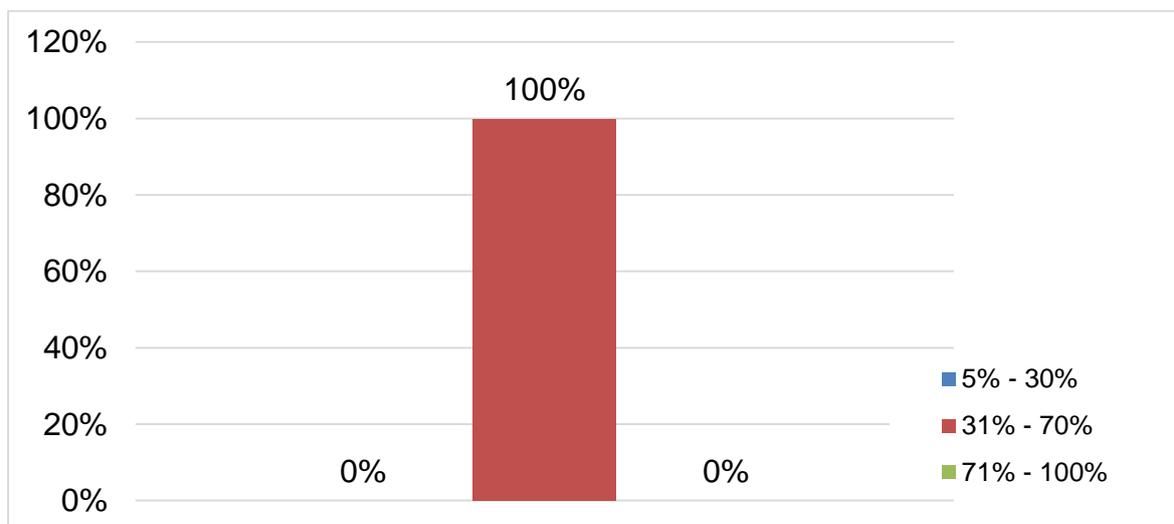
15. Califique el cumplimiento del proceso recuperación de créditos asignados

Cuadro 25. Cumplimiento del proceso de recuperación de créditos asignados

OPCIONES	ABSOLUTA	RELATIVA
5% - 30%	0	0%
31% - 75%	4	100%
76% - 100%	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del área crédito de la Cooperativa Futuro “Lamanense”
Elaborado por: La Autora

Gráfico 24. Cumplimiento del proceso de recuperación de créditos asignados



Fuente: Encuesta realizada al personal del área crédito de la Cooperativa Futuro “Lamanense”
Elaborado por: La Autora

Análisis:

Con respecto al cumplimiento del proceso de recuperación de créditos asignados el 100% del personal manifestó que éste se cumple entre el 31% y el 70%, es decir que el personal está consciente de que se no se logra cumplir al 100% con las recuperación de los créditos asignados.

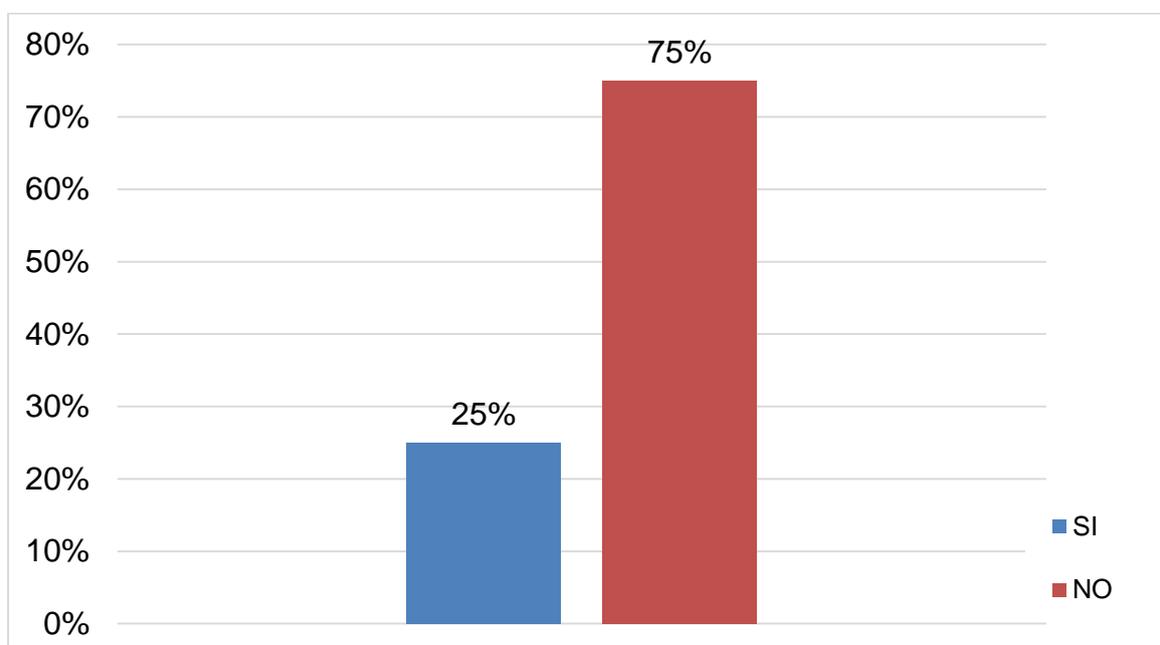
16. ¿Considera necesaria la incorporación de nuevas líneas de créditos?

Cuadro 26. Necesidad de nuevas líneas de créditos

OPCIONES	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del área crédito de la Cooperativa Futuro “Lamanense”
Elaborado por: La Autora

Gráfico 25. Necesidad de nuevas líneas de créditos



Análisis:

Con relación a la necesidad de las nuevas líneas de créditos, el 75% del personal indicó que no es necesaria y el 25% manifestaron que sí es necesaria. De manera que para la mayoría no resulta necesario pues consideran que tienen las líneas de créditos que más solicitan los socios de acuerdo a sus principales necesidades.

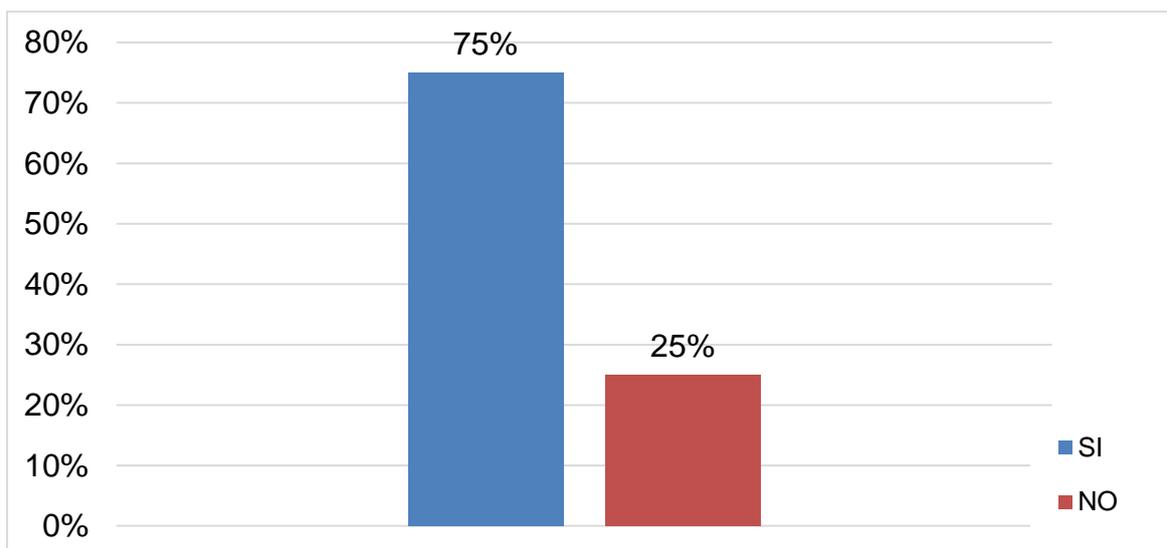
17. ¿Cree usted que se deben ampliar los montos y plazos de los créditos?

Cuadro 27. Ampliación de montos y plazos

OPCIONES	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del área crédito de la Cooperativa Futuro "Lamanense"
Elaborado por: La Autora

Gráfico 26. Ampliación de montos y plazos



Análisis:

El 75% del personal sí está de acuerdo con que amplíen los montos y plazos de créditos, pues de acuerdo a las solicitudes realizadas por los socios ellos han manifestado que debería ampliarse el monto y existir mayor flexibilidad en el tiempo de pago, pero para el 25% del personal considera que no es necesario.

4.2.3. Encuesta dirigida a los socios con créditos activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro “LAMANENSE” del Cantón La Maná.

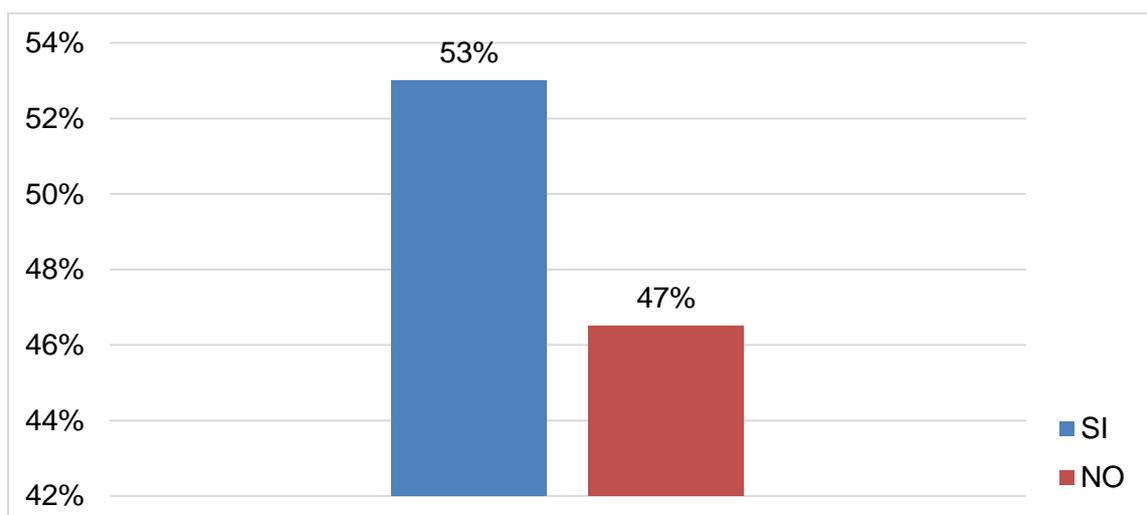
1. ¿Actualmente mantiene usted un crédito activo en la Cooperativa?

Cuadro 28. Crédito activo en la Cooperativa

OPCIONES	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	200	53%
NO	173	47%
TOTAL	373	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense”.
Elaborado por: La Autora

Gráfico 27. Crédito activo en la Cooperativa



Análisis:

En el gráfico 26 se aprecia que el 53% de los socios encuestados sí mantienen crédito activo con la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense”, mientras que el 47% manifestaron que no tiene, esto resultados indican que existe un gran porcentaje de socios con créditos activos a la presente fecha.

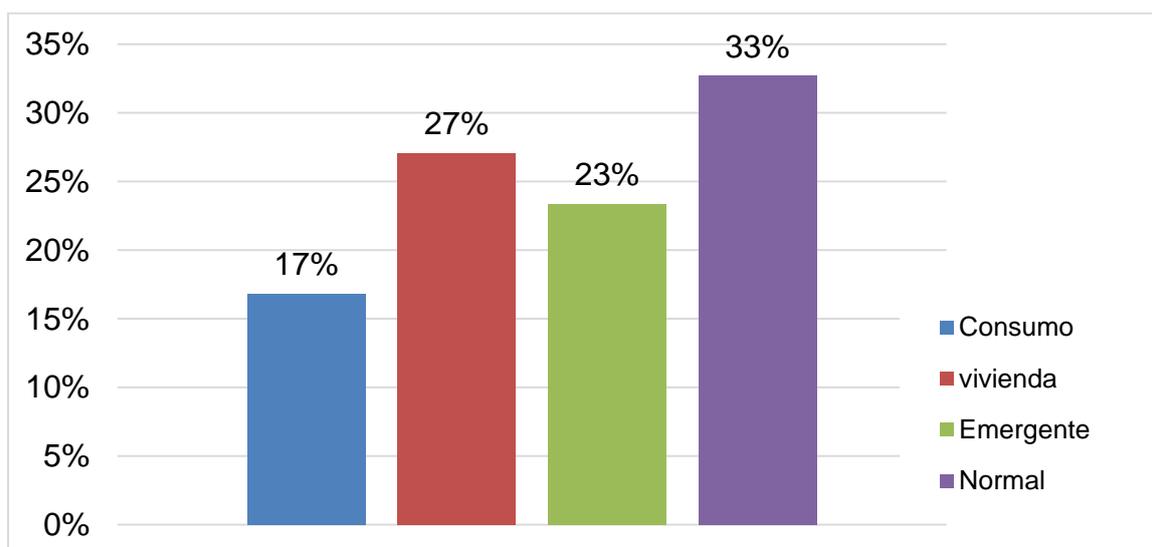
2. Selecciones el tipo de crédito que mantiene con la Cooperativa

Cuadro 29. Tipo de crédito que mantiene el socio con la Cooperativa

OPCIONES	ABSOLUTA	RELATIVA
Consumo	34	17%
vivienda	54	27%
Emergente	47	23%
Normal	65	33%
TOTAL	200	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense".
Elaborado por: La Autora

Gráfico 27. Tipo de crédito que mantiene el socio con la Cooperativa



Análisis:

De los socios que mantienen crédito activo con la Cooperativa un 33% corresponde al tipo de crédito normal, un 27% posee crédito de vivienda, un 23% mantiene un crédito emergente y un 17% corresponde a los créditos de consumo. Cabe indicar que los créditos emergentes y normales pertenecen a la línea de microcréditos.

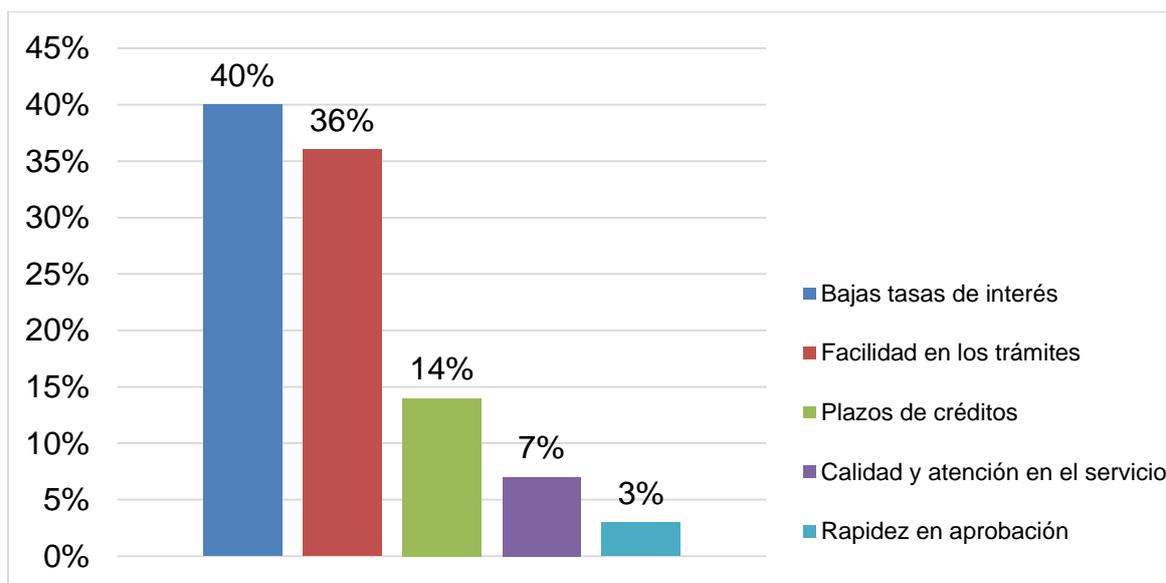
3. De acuerdo al grado de importancia, califique cada uno de los factores que usted considera para solicitar un crédito

Cuadro 30. Factores para solicitar un crédito

OPCIONES	ABSOLUTA	RELATIVA
Bajas tasas de interés	150	40%
Facilidad en los trámites	135	36%
Plazos de créditos	52	14%
Calidad y atención en el servicio	23	7%
Rapidez en aprobación	13	3%
TOTAL	373	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense”.
Elaborado por: La Autora

Gráfico 28. Factores para solicitar un crédito



Análisis:

El gráfico 28 muestra los factores por los cuales los clientes solicitan un crédito, en donde se tiene que el 40% los solicita debido a la bajas tasas de interés que oferta la Cooperativa, el 36% se debe a la facilidad en los trámites, el 14% de acuerdo a los plazos de créditos, el 7% por la calidad y atención que les brinda el personal del área y el 3% por la rapidez en la aprobación.

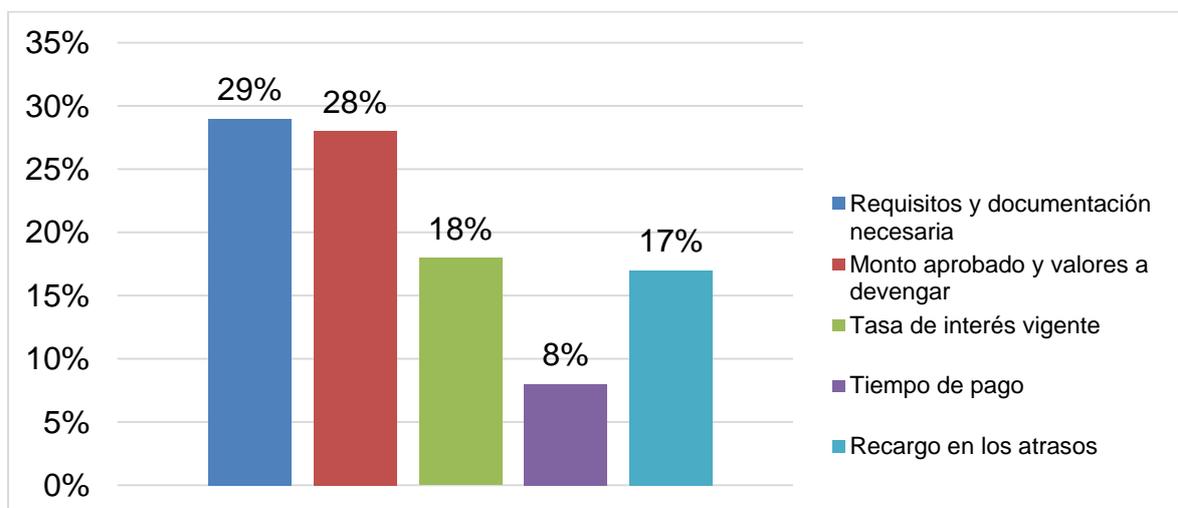
4. ¿Recibe por parte del personal del área de crédito la asesoría necesaria antes de solicitar un crédito?

Cuadro 31. Asesoría para solicitar un crédito

OPCIONES	ABSOLUTA	RELATIVA
Requisitos y documentación necesaria	107	29%
Monto aprobado y valores a devengar	104	28%
Tasa de interés vigente	67	18%
Tiempo de pago	32	8%
Recargo en los atrasos	63	17%
TOTAL	373	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense".
Elaborado por: La Autora

Gráfico 29. Asesoría para solicitar un crédito



Análisis:

El gráfico 29 se puede apreciar que el 29% de los socios activos encuestados recibe asesoría necesaria relacionada a los requisitos y documentos que se requieren para solicitar un crédito, el 28% se refirió que el tipo de información proporcionada se enfoca a montos aprobados y valores a devengar, el 18% se indicó que se da en base a las tasas de interés, el 17% que recibió información de los recargos por atrasos y el 8% al tiempo de pago.

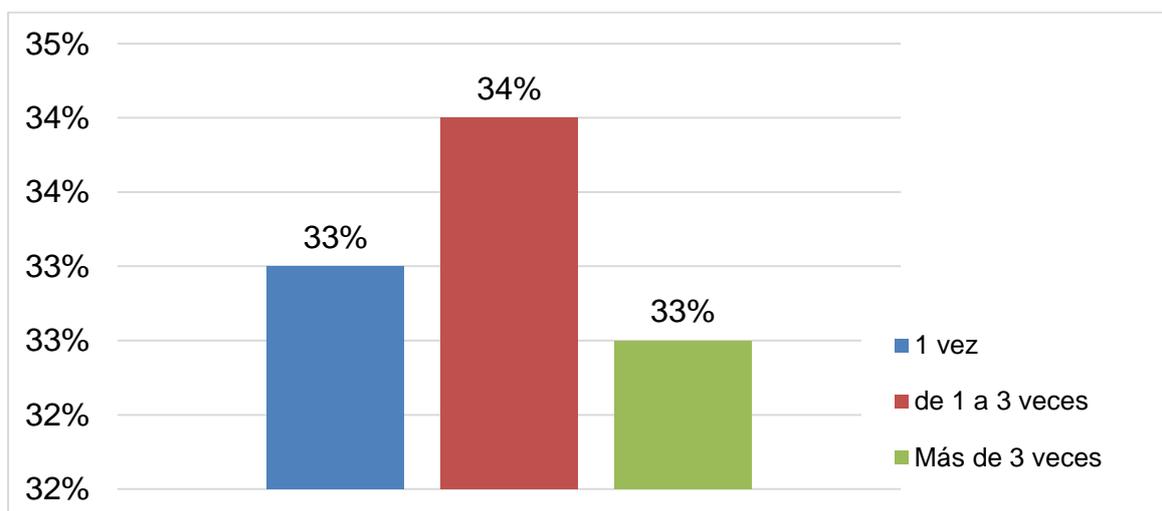
Pregunta 5. Frecuencia de créditos otorgados

Cuadro 32. Frecuencia de créditos otorgados

OPCIONES	ABSOLUTA	RELATIVA
1 vez	125	33%
de 1 a 3 veces	127	34%
Más de 3 veces	121	33%
TOTAL	373	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense".
Elaborado por: La Autora

Gráfico 30. Frecuencia de créditos otorgados



Fuente: Encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense".
Elaborado por: La Autora

Análisis:

El 34% de los socios activos encuestados manifestaron que la Cooperativa les ha otorgado crédito hasta 3 veces, un 33% manifestaron que les han otorgado crédito solo una vez y otro 33% que han otorgado crédito más de 3 veces.

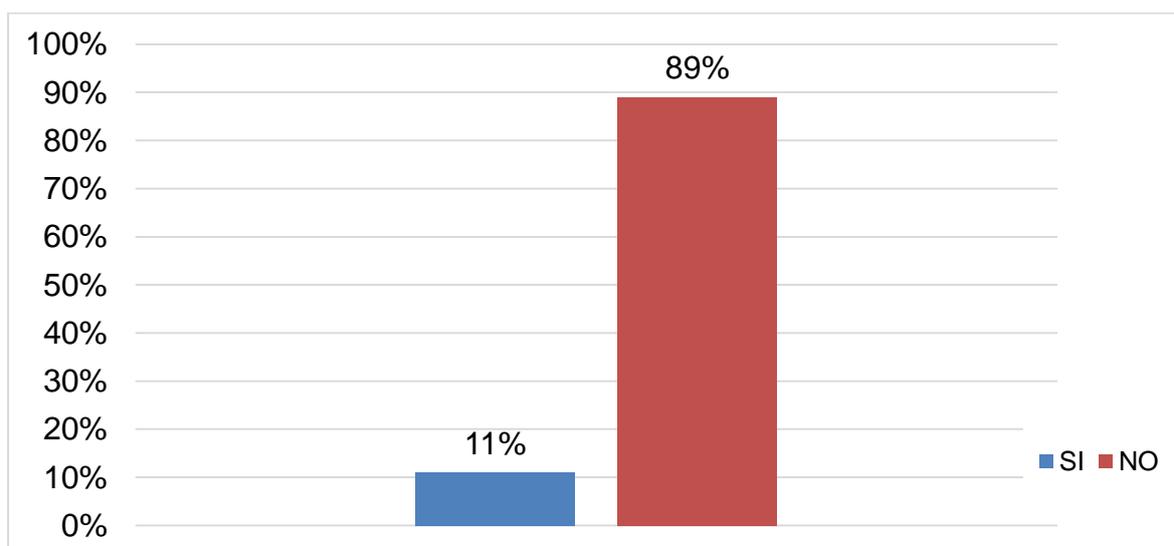
Pregunta 6. ¿Considera necesaria la ampliación de nuevas líneas de créditos? Indique cuáles.

Cuadro 33. Ampliación de nuevos créditos

OPCIONES	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	41	11%
NO	332	89%
TOTAL	373	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense".
Elaborado por: La Autora

Gráfico 31. Ampliación de nuevos créditos



Fuente: Encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense".
Elaborado por: La Autora

Análisis:

De los socios activos encuestados el 89% manifestaron SI es necesario que la Cooperativa amplíe nuevas líneas de crédito y el 11% manifestaron que NO.

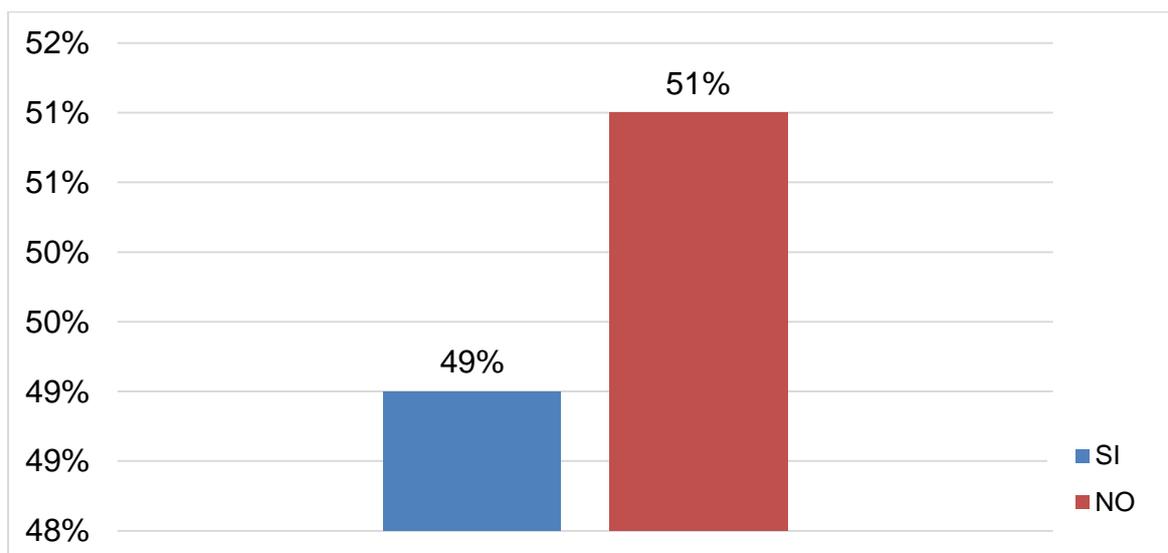
Pregunta 7. ¿Cree usted que se deben ampliar los montos y plazos de los créditos?

Cuadro 34. Extender los montos y los plazos

OPCIONES	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	183	49%
NO	190	51%
TOTAL	373	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense".
Elaborado por: La Autora

Gráfico 32. Extender los montos y los plazos.



Fuente: Encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense".
Elaborado por: La Autora

Análisis:

De los socios activos encuestados el 51% manifestaron que la Cooperativa sí se debería ampliar los montos y los plazos el 49% manifestaron que no.

4.2.4. Entrevista dirigida al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro “LAMANENSE” del Cantón La Maná.

1. ¿Existe una persona responsable de controlar y supervisar los distintos procesos que realiza el área de crédito?

Si, en el área de crédito existe un responsable de controlar las actividades de dicha área.

2. ¿El área de créditos cuenta con un manual de procesos?

Si, la Cooperativa para poder desarrollar sus actividades operativas financieras deberá guiarse en un manual, aunque estos procesos algunas están desactualizados.

3. ¿Considera que el personal del área de crédito posee un adecuado conocimiento de las líneas de créditos que oferta la Cooperativa?

Sí, claro al personal realiza un período de adaptación en el que se le capacita sobre las principales funciones que va a desempeñar

4. ¿Qué opinión tiene respecto a los programas de capacitación que recibe el personal de esta área?

Son excelentes, ya que a sus conocimientos adquiridos se desempeñan mejor en su trabajo.

5. ¿Se establecen metas de colocación y recuperación de créditos? ¿Cuáles son los criterios para su elaboración?

Si se establecen metas y éstas son impartidas al personal respectivamente.

6. ¿Cuál es el porcentaje de cumplimiento de las metas de colocación y recuperación?

De acuerdo a los resultados obtenidos se tiene un nivel de cumplimiento más o menos del 70%.

7. ¿El área de crédito presenta necesidades? Indique, ¿Cuáles?

Sí, la elaboración de un manual de recuperación.

8. ¿Considera que en la Cooperativa hace falta incorporar nuevas líneas de créditos? ¿Por qué?

No, porque si tenemos líneas enmarcadas a la economía del cantón.

9. ¿Cree usted que se deben ampliar los montos y plazos de los créditos? ¿Por qué?

Montos sí, porque permite brindar un servicio más completo a los socios.

4.2.5. Comportamiento de los créditos activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro “LAMANENSE” del Cantón La Maná año 2013 - 2014

En la Cooperativa de Ahorro y crédito Futuro “Lamanense” las operaciones de crédito se clasifican en: consumo, microcréditos y de vivienda. A continuación se presenta la distribución de las operaciones de créditos en los períodos 2013 y 2014.

Cuadro 35. Montos asignados microcrédito 2013 y 2014

MESES	2013		2014	
	DÓLARES	%	DÓLARES	%
ENERO	\$ 15.040,00	1%	\$ -	0%
FEBRERO	\$ 121.590,00	8%	\$ 237.000,00	8%
MARZO	\$ 131.790,00	9%	\$ 114.500,00	4%
ABRIL	\$ 55.500,00	4%	\$ 218.500,00	8%
MAYO	\$ 93.000,00	6%	\$ 216.600,00	8%
JUNIO	\$ 182.500,00	13%	\$ 387.300,00	13%
JULIO	\$ 151.600,00	10%	\$ 356.780,00	12%
AGOSTO	\$ 140.970,00	10%	\$ 323.910,00	11%
SEPTIEMBRE	\$ 69.500,00	5%	\$ 202.890,00	7%
OCTUBRE	\$ 126.400,00	9%	\$ 298.200,00	10%
NOVIEMBRE	\$ 216.400,00	15%	\$ 281.200,00	10%
DICIEMBRE	\$ 141.300,00	10%	\$ 237.230,00	8%
TOTAL	\$ 1.445.590,00	100%	\$ 2.874.110,00	100%

Fuente: Área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro "Lamanense".
Elaborado por: La Autora

Gráfico 33. Montos asignados microcrédito 2013 y 2014



La gráfica 33 muestra el comportamiento que han tenido los microcréditos en cuanto valores asignados durante el año 2013 y 2014, en donde se observa que los meses de mayor colocación para el año 2013 han sido Noviembre con

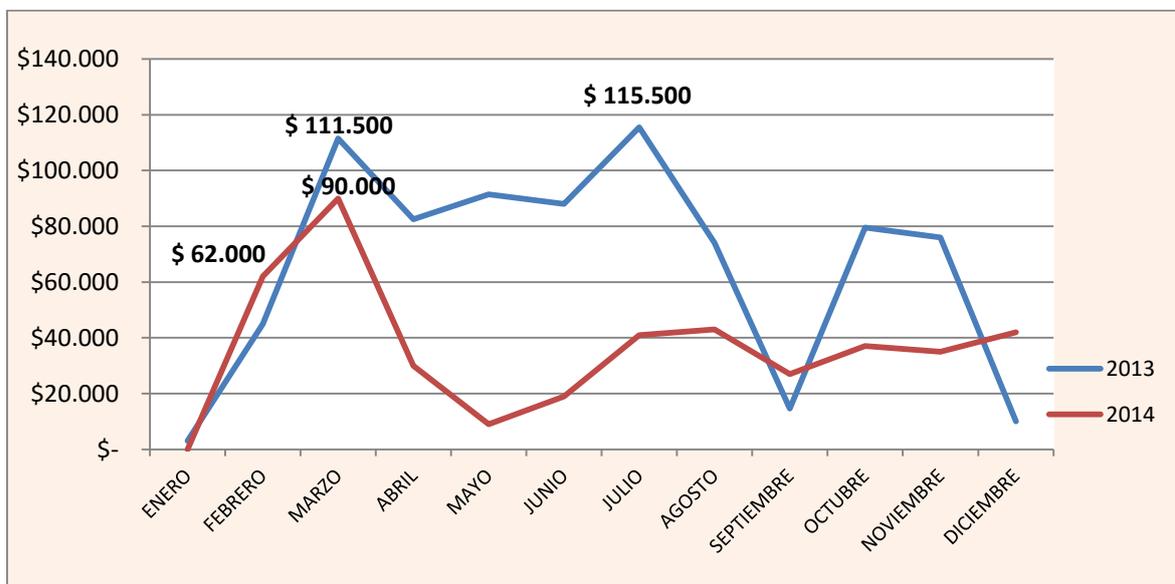
\$216.400,00 y Junio \$ 182.500,00. Para el año 2014 julio con \$ 356.780,00 y agosto con \$ 323.910,00.

Cuadro 36. Montos asignados de crédito de vivienda 2013 y 2014

MESES	2013		2014	
	DÓLARES	%	DÓLARES	%
ENERO	\$ 3.000,00	0%	\$ -	0%
FEBRERO	\$ 45.000,00	6%	\$ 62.000,00	14%
MARZO	\$ 111.500,00	14%	\$ 90.000,00	21%
ABRIL	\$ 82.500,00	10%	\$ 30.000,00	7%
MAYO	\$ 91.500,00	12%	\$ 9.000,00	2%
JUNIO	\$ 88.000,00	11%	\$ 19.000,00	4%
JULIO	\$ 115.500,00	15%	\$ 41.000,00	9%
AGOSTO	\$ 74.000,00	9%	\$ 43.000,00	10%
SEPTIEMBRE	\$ 14.583,08	2%	\$ 27.000,00	6%
OCTUBRE	\$ 79.500,00	10%	\$ 37.000,00	9%
NOVIEMBRE	\$ 76.000,00	10%	\$ 35.000,00	8%
DICIEMBRE	\$ 10.000,00	1%	\$ 42.000,00	10%
TOTAL	\$ 791.083,08	100%	\$ 435.000,00	100%

Fuente: Área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro “Lamanense”.
Elaborado por: La Autora

Gráfico 34. Montos asignados de crédito de vivienda 2013 y 2014



La gráfica 34 muestra el comportamiento que han tenido los créditos de vivienda en cuanto valores asignados durante el año 2013 y 2014, en donde se observa que los meses de mayor colocación para el año 2013 han sido Julio con

\$115.500,00 y Marzo \$ 111.500,00. Para el año 2014 los meses son marzo con \$90.000,00 y Febrero con \$ 62.000,00.

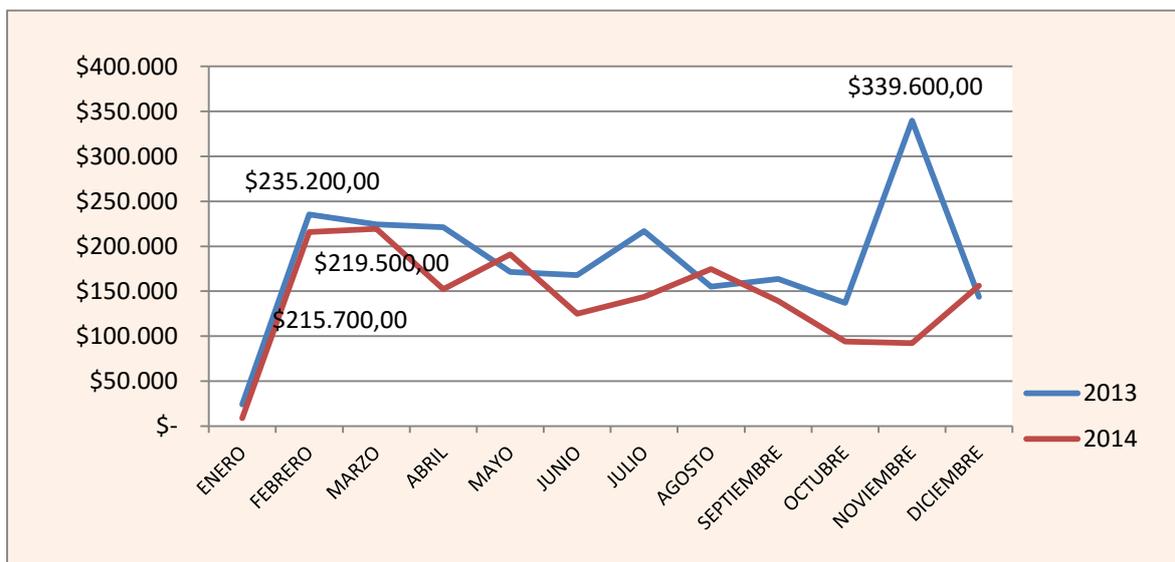
Cuadro 37. Montos asignados de crédito de consumo 2013 y 2014

MESES	2013		2014	
	DÓLARES	%	DÓLARES	%
ENERO	\$ 24.085,00	1%	\$ 8.800,00	1%
FEBRERO	\$ 235.200,00	11%	\$ 215.700,00	13%
MARZO	\$ 224.310,00	10%	\$ 219.500,00	13%
ABRIL	\$ 221.000,00	10%	\$ 52.200,00	9%
MAYO	\$ 171.400,00	8%	\$ 90.800,00	11%
JUNIO	\$ 168.046,90	8%	\$ 25.000,00	7%
JULIO	\$ 217.000,00	10%	\$ 43.600,00	8%
AGOSTO	\$ 155.100,00	7%	\$ 174.500,00	10%
SEPTIEMBRE	\$ 163.583,08	7%	\$ 139.280,00	8%
OCTUBRE	\$ 137.000,00	6%	\$ 3.900,00	5%
NOVIEMBRE	\$ 339.600,00	15%	\$ 92.300,00	5%
DICIEMBRE	\$ 143.870,00	7%	\$ 156.150,00	9%
TOTAL	\$ 2.200.194,98	100%	\$ 1.711.730,00	100%

Fuente: Área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro "Lamanense".

Elaborado por: La Autora

Gráfico 35. Montos asignados de crédito de consumo 2013 y 2014



La gráfica 35 muestra el comportamiento que han tenido los créditos de consumo en cuanto valores asignados durante el año 2013 y 2014, en donde se observa que los meses de mayor colocación para el año 2013 han sido noviembre con

\$339.600,00 y Marzo \$ 235.200,00. Para el año 2014 los meses son marzo con \$219.500,00 y Febrero con \$ 215.700,00.

Cuadro 38. Comportamiento de los créditos año 2013

ESTADO	MICRO	VIVIENDA	CONSUMO
CANCELADO	\$ 645.290,00	\$ 357.583,08	\$ 1.148.855,18
AL DÍA	\$ 408.700,00	\$ 333.500,00	\$ 547.575,00
VENCIDO	\$ 75.970,00	\$ 12.000,00	\$ 174.600,00
MOROSO	\$ 285.410,00	\$ 88.000,00	\$ 316.264,80
JUDICIAL	\$ 30.220,00	\$ -	\$ 12.900,00
TOTAL	\$ 1.445.590,00	\$ 791.083,08	\$ 2.200.194,98

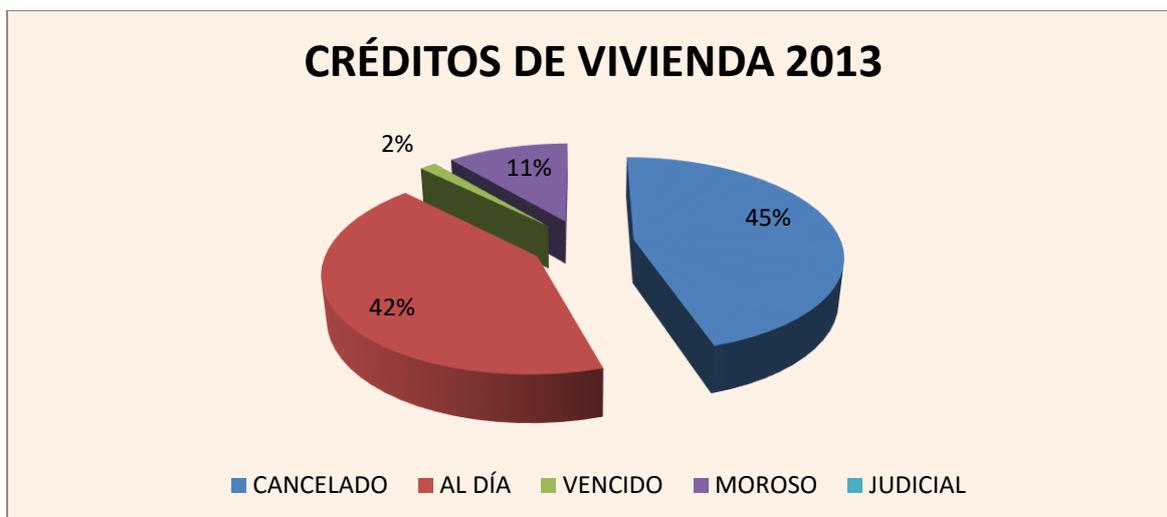
Fuente: Área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro "Lamanense".
Elaborado por: La Autora

Gráfico 36. Distribución porcentual de los microcréditos año 2013



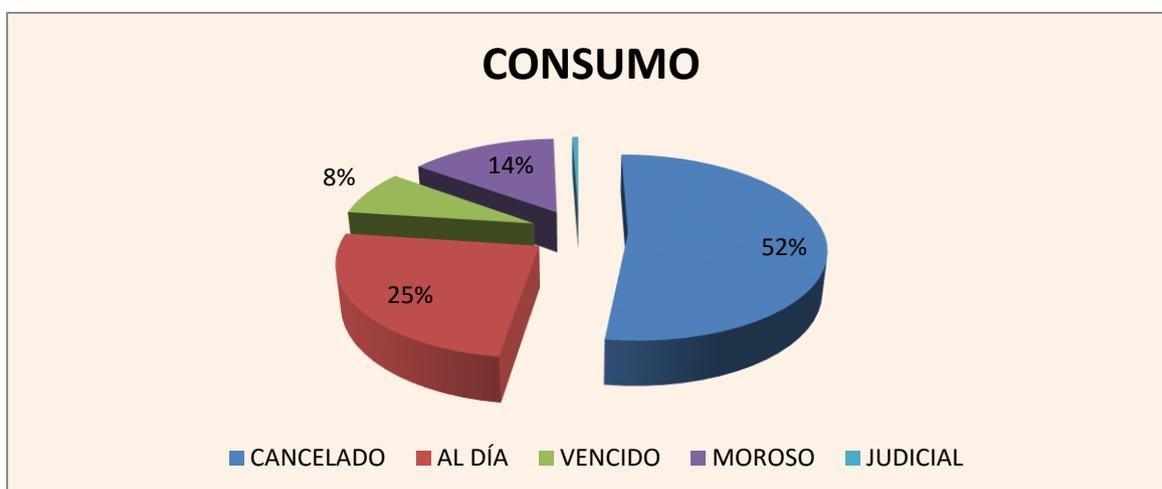
La gráfica 36 muestra el comportamiento que han tenido los microcréditos durante el período 2013, en el que se observa se ha logrado recuperar el 45% de los valores asignados, el 28% está al día, un 20% está en mora, el 5% se encuentra en estado vencido y por último el 2% en juicio de coactivas.

Gráfico 37. Distribución porcentual de los créditos de vivienda año 2013



La gráfica 37 muestra el comportamiento que han tenido los créditos de vivienda durante el período 2013, en el que se observa se ha logrado recuperar el 45% de los valores asignados, el 42% está al día, un 11% está en mora y tan solo un 2% se encuentra en estado vencido.

Gráfico 38. Distribución porcentual de los créditos de consumo año 2013



La gráfica 38 muestra el comportamiento que han tenido los créditos de consumo durante el año 2013, en el que se observa se ha logrado recuperar el 52% de los valores asignados, el 25% está al día, un 14% está en mora y por último el 8% se encuentra en estado vencido.

Cuadro 39. Comportamiento de los créditos año 2014

ESTADO	MICRO	VIVIENDA	CONSUMO
CANCELADO	\$ 595.460,00	\$ 25.000,00	\$ 238.700,00
AL DÍA	\$ 1.596.500,00	\$ 309.000,00	\$ 963.300,00
VENCIDO	\$ 81.050,00	\$ -	\$ 156.250,00
MOROSO	\$ 586.100,00	\$ 101.000,00	\$ 350.280,00
JUDICIAL	\$ 15.000,00	\$ -	\$ 3.200,00
TOTAL	\$ 2.874.110,00	\$ 435.000,00	\$ 1.711.730,00

Fuente: Área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro "Lamanense".

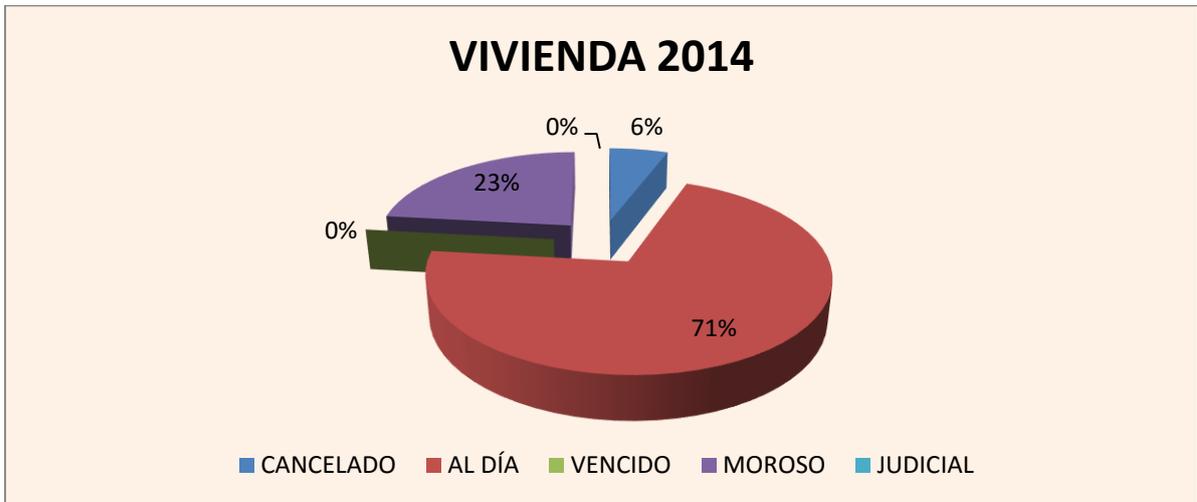
Elaborado por: La Autora

Gráfico 39. Distribución porcentual de los microcréditos año 2014



La gráfica 39 muestra el comportamiento que han tenido los microcréditos durante el período 2014, en el que se observa se ha logrado recuperar el 21% de los valores asignados, el 56% está al día, un 20% está en mora y el 5% se encuentra en estado vencido.

Gráfico 40. Distribución porcentual de los créditos de vivienda año 2014



La gráfica 40 muestra el comportamiento que han tenido los créditos de vivienda durante el período 2014, en el que se aprecia que se ha logrado recuperar apenas el 6% de los valores asignados, un 71% está al día en sus pagos y un 23% está en mora.

Gráfico 41. Distribución porcentual de los créditos de consumo año 2014



La gráfica 41 muestra el comportamiento que han tenido los créditos de consumo durante el año 2014, en el que se observa se ha logrado recuperar el 56% de los valores asignados, el 14% está al día, un 21% está en mora y por último el 9% se encuentra en estado vencido.

4.3. DISCUSIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA CON RELACION A LA NATURALEZA DE LA HIPÓTESIS

Los resultados de la investigación realizada mediante la aplicación de las encuestas y entrevistas al personal administrativo, operativo y de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense” permiten determinar que la Institución adolece de ciertos parámetros que son esenciales para el normal desenvolvimiento de las actividades crediticias.

Entre los principales problemas detectados se encuentran la deficiente aplicación de políticas y procedimientos por parte del personal, debido al incumplimiento de algunas de las fases del proceso de concesión de créditos sumado a ello la insuficiente capacitación al talento humano en temas relacionados a créditos, así como también dificultades en la gestión de cobro, debido al desconocimiento de las normas y acciones estratégicas de recuperación de valores vencidos.

La gestión administrativa se encamina a la captación de nuevos socios, los cuáles constantemente demandan operaciones crediticias encaminadas a financiar sus diferentes necesidades, las cuales se convierten en objetivos y metas para la Cooperativa. Esto guarda relación con lo expuesto por Rosero, (2006), en su tesis manifiesta que la principal fuente de ingresos de las instituciones que conforman el sistema financiero son las operaciones de crédito y concluye que los procesos de aprobación deben ser óptimos a fin de atender oportunamente los requerimientos de los clientes, cumpliendo a la vez con las metas y objetivos planteados.

Analizando la variación porcentual de la asignación de créditos se tiene que el 2014 fue el año más productivo para la Cooperativa pues se colocó un total de \$5.020.840, los cuáles en su mayoría fueron asignados a microcréditos \$2.874.110, seguido de consumo \$ 1.711.730,00 y de vivienda \$ 435.000.

En lo que respecta a recuperación de los valores asignados se tiene que en el año 2013 los créditos que presentan mayor porcentaje de recuperación son los de consumo con el 52%, mientras que el porcentaje de créditos vencidos se ubica en el 8% en la misma línea. Para el año 2014 los créditos de vivienda presentan mayor recuperación con el 71%, mientras que los de consumo registran el 9%.

4.3.1. Comprobación / disprobación de la hipótesis

Una vez analizadas las variables independiente y dependiente se establece que existe una estrecha relación entre la gestión administrativa – financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamenense” y el volumen de microcréditos, por lo que el desempeño financiero de la institución se basó en el análisis de los montos asignados con el valor recuperado.

Tomando en consideración lo anteriormente descrito se concluye que la hipótesis planteada: **“La débil gestión administrativa - financiera influye negativamente en el nivel crediticio de microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamenense”** se aprueba.

4.4. CONCLUSIONES PARCIALES

El diagnóstico efectuado a la gestión administrativa financiera determina que el personal que labora en el área de crédito tiene un nivel de conocimiento de las políticas y reglamentos de aprobación de los créditos entre el 50% y 60%, poniendo de manifiesto que un 25% cumple a cabalidad con las fases de concesión de créditos, por otro lado la frecuencia con que reciben capacitaciones es una vez al año de las que el personal ha manifestado que no están muy acorde con las funciones, responsabilidades y procedimientos asignados.

El comportamiento de las operaciones de créditos indica que en el año 2013 los créditos que tuvieron mayor desembolso fueron los de consumo con un total de \$2.200.194,98 y para el 2014 corresponde los microcréditos con un total de

\$2.874.110,00. En cuanto a valores recuperados se tiene que en el año 2013 los créditos más recuperados han sido los de consumo y los de menor recuperación están los microcréditos, mientras que en el 2014 los créditos que más se recuperaron fueron los microcréditos y los de menor recuperación están los de vivienda

Con respecto al cumplimiento de la meta de colocación y aprobación de créditos el personal ha manifestado que este se ha cumplido en un 50%, sin embargo existe un porcentaje de negación el cual se ubica entre el 1% al 5%, debiéndose principalmente al nivel de endeudamiento que posee el cliente. En lo que se refiere a meta de recuperación de créditos el personal ha manifestado que no se ha cumplido con lo presupuestado, pues para ellos es difícil al no poder contar con un mecanismo eficaz de recuperación que obligue al socio cancelar la deuda atrasada.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

“Lo imposible es el fantasma de los tímidos y el refugio de los cobardes”.

Napoleón Bonaparte

5.1. CONCLUSIONES

De la investigación aplicada a la institución respectiva desprende las siguientes conclusiones:

- ✓ El sistema de gestión administrativo y financiero que aplica la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense es inadecuado, debido a esto existe un alto grado de cartera vencida puesto que algunos créditos son otorgados de manera arbitraria, corroborado en los instrumentos aplicados en esta investigación.
- ✓ La Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense no cuenta con un sistema de análisis de sus estados financieros, dificultándose el proceso de toma de decisiones gerenciales, a esto se suma la inestabilidad de los gerentes por la alta rotación que se ha dado en este cargo por dificultades internas de la empresa, situación que afecta a los resultados financieros de la institución; teniendo un alto porcentaje de cartera vencida con dificultad de cobro.
- ✓ El nivel de cumplimiento de la meta de colocación y aprobación de créditos es bajo, acorde a lo planificado por la institución, debido a la formación de un círculo vicioso, al no pagar a tiempo lo clientes se incumple con la programación, sumado al bajo nivel de captación de recursos de acuerdo a lo esperado por falta de incentivos al ahorro, además escaso nivel de toma de decisiones gerenciales, provoca bajo nivel de colocación y captación.

5.2 RECOMENDACIONES

- ✓ Se debe mejorar la gestión administrativa de la cooperativa a través de un efectivo plan de capacitación para el personal del área de crédito, respecto a políticas y reglamentos de aprobación préstamos, enfocándose en el cumplimiento a cabalidad de las fases que intervienen para la concesión de los mismos, especialmente cuando existan nuevas disposiciones reglamentarias por parte del Sistema de Economía Popular y Solidaria.
- ✓ Diseño de un programa de gestión de cobro para el personal del área de crédito en el que se establezcan planes emergentes de recuperación especialmente de aquellos clientes que presentan valores vencidos, fijando metas de recuperación a cada colaborador las cuales deben estar enfocadas a reducir el alto índice de cartera vencida existente.
- ✓ Se debe poner en práctica el proceso de evaluación de clientes mediante la calificación de las 5 C de crédito, método que permitirá analizar de una mejor manera la situación financiera de los clientes en forma individual, evaluando su capacidad de pago y otorgándoles a los colaboradores la confianza absoluta de que la deuda será cobrada en el tiempo asignado.
- ✓ Diseñar un manual de funciones y procedimientos del área de crédito adecuado a la nueva estructura, permitiendo establecer niveles de responsabilidad y delimitación de funciones, evitando duplicidad de tareas, de tal manera que el personal cuente con un documento de apoyo donde reposen cada una de las acciones que debe realizar en los distintos procesos relacionados a operaciones crediticias.

CAPITULO VI

PROPUESTA ALTERNATIVA

“Lo imposible es el fantasma de los tímidos y el refugio de los cobardes”.

Napoleón Bonaparte

6.1. TÍTULO DE PROPUESTA ALTERNATIVA

MANUAL CREDITICIO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FUTURO LAMANENSE” DEL CANTÓN LA MANÁ.

6.2. JUSTIFICACIÓN

El manual de crédito es una herramienta administrativa muy útil en las operaciones de una Empresa, pues éste representa el conjunto de actividades encaminadas a cumplir una tarea específica.

El manual de crédito es un documento escrito en el que se detalla el sistema de procedimientos que deben llevar a cabo los diferentes involucrados con el fin de realizar sus tareas de forma ordenada y sistemática.

Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense” resulta importante la creación un manual de procedimientos que le permita al personal tener una guía detallada de los pasos que debe realizar para la aprobación de un crédito, así como aquellas acciones encaminadas a gestionar su cobro oportuno.

6.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

REGLAMENTO DE CREDITO COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FUTURO LAMANENSE

El Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense” en uso de las atribuciones que le confiere el Art. 33. Literal (a) del Reglamento General de la Ley de Cooperativas, emite el presente reglamento de crédito.

CAPITULO I: POLÍTICAS GENERALES DE CRÉDITO

Art.1. Los créditos otorgados por la cooperativa tienen las siguientes características:

- a. Promueven el mejoramiento de la calidad de vida de sus socios
- b. Están destinados preferentemente a financiar las actividades productivas
- c. Son otorgados en base a análisis técnicos a fin de asegurar su retorno puntual
- d. Son ágiles, oportunos y en montos diferentes de acuerdo a las necesidades de sus socios

CAPITULO II: REQUISITOS

Art.2. Los socios para acceder a un crédito deben reunir los siguientes requisitos

a. Las personas naturales:

- Estar afiliadas a las cooperativas al menos con tres meses de anticipación
- Haber realizado operaciones activas, pasivas o de patrimonio durante los tres últimos meses
- Ser legalmente capaces
- No haber sido demandados por la cooperativa por incumplimiento de las obligaciones crediticias
- Presentar copia de la cédula de identidad y del certificado de votación actualizado del solicitante, los garantes y sus cónyuges
- Presentar el certificado de haber asistido al curso de cooperativismo dictado por la cooperativa durante el último año

b. Las personas jurídicas presentarán además los siguientes documentos:

- Estatutos aprobados, con su respectivo Acuerdo Ministerial
- Nombramiento actualizado de él o los representantes legales, debidamente inscritos en el Ministerio correspondiente
- Copia certificada del acta pertinente en que el organismo competente resuelve y autoriza tramitar el préstamo y suscribir las obligaciones
- Presentación del balance del último ejercicio económico, evaluando su buen estado financiero
- Registro Único de Contribuyentes (RUC)
- Para préstamos a Cooperativas de la misma línea que están bajo la red Andino de Cooperativas que asesora el CAAP; se requerirá el visto bueno previo. En caso de asociaciones o fundaciones deberá existir un convenio y la autorización del Consejo de Administración

CAPITULO III: CLASES DE CRÉDITOS

Art. 3. La cooperativa concede las siguientes clases de crédito:

- a. Ordinarios.- los créditos ordinarios son aquellos destinados a financiar la producción, la vivienda, el consumo y el microcrédito.
- b. Emergente.- por enfermedad, calamidad doméstica o necesidades urgentes
- c. Especiales.- Establecidos mediante convenios

Art. 4. Los créditos ordinarios pueden ser:

- a. Quirografarios: con garantías personales, hasta un monto de 2.500 dólares, con un plazo máximo de 24 meses.
- b. Hipotecarios o Prendarios: De 2.500 hasta 12.000 dólares, estarán respaldados con garantías reales o hipotecas.

CAPÍTULO 4: CONDICIONES DEL CRÉDITO

Art. 5. Encaje

- a. La base del crédito está conformado por los ahorros y los certificados de aportación
- b. El monto del encaje para acceder a un crédito hipotecario o quirografario será del 16% del monto solicitado
- c. El encaje permanecerá pignorado y no se podrá retirarlo hasta la cancelación total del crédito y solamente en los ahorros.
- d. En los créditos bajo convenio de roles, no es necesario el encaje la primera vez, el segundo crédito tendrá un encaje del 8% y luego del 16% del monto solicitado.

Art. 6. Interés

Las tasas de interés serán fijadas por el Consejo de Administración y pueden ser diferentes de acuerdo al destino, monto, plazo de los créditos.

Art. 7. A los créditos que incurrieren en atrasos, se les aplicará la tasa de mora establecida por la Junta Bancaria

Art. 8. Los Créditos concedidos con fondos de instituciones nacionales o internacionales, estarán sujetos a las tasas de interés por ellos establecidos.

Art. 9. Montos: El Consejo de Administración establecerá los montos máximos para cada línea o destino de crédito.

Cuadro 40. Matriz - Líneas de créditos, montos, plazos y forma de pago

LÍNEAS DE CRÉDITO	MONTO MÁXIMO	PLAZO	FORMA DE PAGO
Agrícola	2,500.00	24 meses plazo	Mensual
Ganadero	2,500.00	24 meses plazo	Mensual
Artisanal	2,500.00	24 meses plazo	Mensual
Comercial	2,500.00	24 meses plazo	Mensual
Construcción y mejoramiento de vivienda	2,500.00	24 meses plazo	Mensual
Compra de terreno	2,500.00	24 meses plazo	Mensual
Hipotecario			
Agrícola	12,500.00	48 meses plazo	Mensual
Ganadero	12,500.00	48 meses plazo	Mensual
Artisanal	12,500.00	48 meses plazo	Mensual
Comercial	12,500.00	48 meses plazo	Mensual
Construcción y mejoramiento de vivienda	12,500.00	48 meses plazo	Mensual
Compra de terreno	12,500.00	48 meses plazo	Mensual

Art. 10. El monto a concederse estará relacionado a la liquidez financiera de la cooperativa y será negociado en cada caso de acuerdo a la capacidad de pago del socio, a la actividad a financiar y a las garantías ofrecidas.

Art. 11. Garantías. Las garantías son el respaldo del crédito, en caso de incumplimiento por parte del prestatario.

Art.12. Las garantías personales podrán ser concedidas por socio o no socios, siempre que fueren personas con solvencia moral y económica, domicilio fijo y actividad lícita.

Art.13. No podrán ser garantes quienes constaren en las Centrales de riesgo con calificaciones c-d-e

Art.14. No podrán ser garantes los miembros de los Consejos y Comisión de Crédito y los empleados de la cooperativa.

Tampoco podrán servir como garante las personas mayores a 65 años, salvo excepciones puntuales y justificadas a criterio de la Comisión de Crédito.

Una persona podrá garantizar máximo dos créditos, cuando la garantía prendaria, su solvencia económica lo permita.

Art 15. Garantía prendaria

Se puede constituir prenda industrial o comercial sobre bienes muebles de valor como vehículos, maquinaria, equipos. El valor de las prendas se hará mediante avalúo comercial y solamente garantizará hasta el 70% de su valor.

Las garantías prendarias serán inscritas en el Registro Mercantil.

Las prendas deberán constar con su respectivo seguro

Art.16. Garantía hipotecaria

- a. La garantía se constituye sobre bienes inmuebles como terrenos, casas, departamentos
- b. Los bienes deberán estar ubicados en la zona de acción de la Cooperativa
- c. No se aceptarán obligaciones sobre derechos y acciones
- d. Los bienes a hipotecar deberán estar libres de todo gravamen
- e. La hipoteca se inscribirá en el respectivo Registro de la Propiedad
- f. El valor del bien hipotecado debe cubrir hasta el 14% del crédito

Art. 17. Otras Garantías

Se podrán aceptar como garantías títulos o certificados de depósitos que el socio tuviere en una Institución financiera y que pudieren ser transferibles o endosables.

CAPITULO V: AMPLIACION Y REFINANCIAMIENTO

Art. 18. Ampliaciones

La cooperativa podrá conceder ampliaciones de crédito con causas justificadas y siempre que el socio hubiere cancelado al menos el 50% del crédito recibido y hasta un monto igual al anteriormente concedido.

Para efectos deberán suscribirse nuevos documentos legales.

Art.19. En casos específicos y cuando el socio prestatario no pudiese cumplir con sus obligaciones por causas no previstas, la cooperativa podrá refinanciar la deuda, previa evaluación y calificación.

CAPITULO VI: FORMAS DE PAGO

Art. 20. La cooperativa concede los créditos a plazos diferenciados de acuerdo al monto y a la finalidad solicitada.

Art. 21 El pago del capital podrá ser mensual o trimestral, pero el pago de los intereses será siempre mensual.

CAPITULO VII: DE LA MOROSIDAD

Art. 22. Cuando el socio se atrasare en el pago de una cuota recibirá un primer aviso, Si se atrasase en dos cuotas y si el caso amerite, pasará al abogado y luego de tres cuotas se iniciará la acción judicial.

Art. 23. Todos los gastos en que incurriere la cooperativa para recuperar el crédito correrán por cuenta del socio moroso

Art.24. La Cooperativa cobrará una multa de 5 dólares por cada 30 días de mora

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. Objetivo general

Diseñar un manual de crédito para el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense” del cantón La Maná.

6.4.2. Objetivos específicos

- Identificar los cargos y responsabilidades del personal del área de crédito.
- Diseño de un manual de procedimientos de cada uno de los cargos existentes en el área de crédito.
- Socializar la presente propuesta al personal del área de crédito de la Cooperativa.

6.5. IMPORTANCIA

La elaboración de la propuesta es de gran importancia tanto para la Cooperativa, personal administrativo, operativo y clientes, pues mediante su aplicación se podrán regular las distintas actividades, especialmente logrando el desarrollo armónico y sistematizando las operaciones crediticias.

6.6. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

La presente propuesta se realizará en el Cantón La Mana, provincia de Cotopaxi, en la matriz de la Cooperativa “Futuro Lamanense”. Sector Financiero.

País:	Ecuador
Provincia:	Cotopaxi
Cantón:	La Mana
Dirección:	Calle Galo Plaza y Av. 19 de mayo
Actividades:	Servicios financieros

Gráfico 37. Mapa del Cantón La Maná



Fuente: www.google.com

6.7. FACTIBILIDAD

Tomando en consideración la necesidad que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense” de contar con un manual de funciones y procedimientos que regule las distintas actividades del personal que labora en cada una de las áreas existentes, se elabora el presente manual de procesos.

Bajo este contexto se estima que la presente propuesta como lineamiento alternativo, goza de factibilidad.

6.8. PLAN DE TRABAJO

El plan de trabajo propuesto deberá ser aplicado de forma inmediata, teniendo como tiempo de inducción el período de un mes, el cual comprende las siguientes actividades:

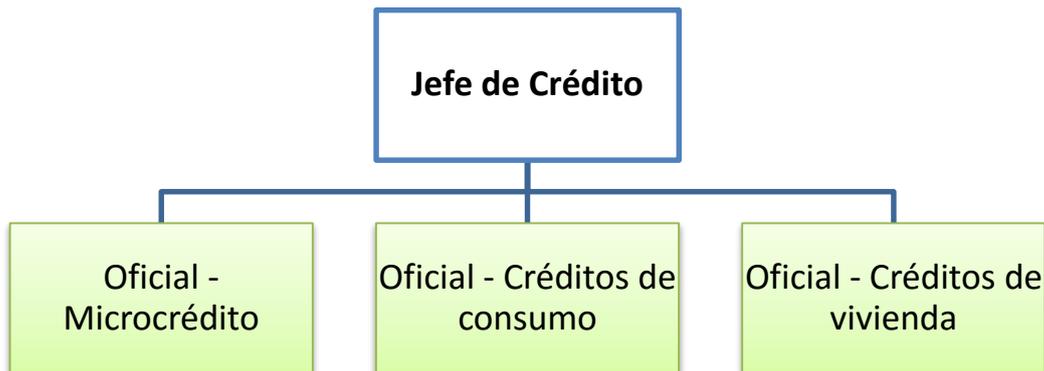
Cuadro 41. Plan de trabajo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamenense”

Actividades	Objetivos	Fechas		Estrategias	Responsables
		Inicio	Fin		
Identificación de los cargos y responsabilidades del personal del área de crédito.	Identificar los cargos y responsabilidades del personal del área de crédito.	02/01/2015	02/03/2015	<p>Revisar la estructura organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.</p> <p>Enlistar los cargos existentes en el área de crédito, con el fin de establecer y delimitar funciones y responsabilidades del personal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Directiva de la COAC “Futuro Lamenense” • Personal del área de crédito
Diseño de un manual de procedimientos de cada uno de los cargos existentes en el área de crédito	Enlistar los requisitos, funciones y responsabilidades del personal de acuerdo al cargo que ocupa	02/03/2015	02/06/2015	Enlazar las fases que intervienen en el proceso de crédito a través de un diagrama de procesos.	<ul style="list-style-type: none"> • Directiva de la COAC “Futuro Lamenense” • Personal del área de crédito
Socialización de la presente propuesta al personal del área de crédito de la Cooperativa.	Socializar la presente propuesta al personal del área de crédito de la Cooperativa	02/05/2016	02/06/2016	Presentar el manual de funciones y procedimientos del área de crédito.	<ul style="list-style-type: none"> • Directiva de la COAC “Futuro Lamenense” • Personal del área de crédito

6.9. ACTIVIDADES

1. Identificar los cargos y responsabilidades del personal del área de crédito.-

Gráfico 38. Estructura organizacional área de crédito



El área de crédito está conformado por el siguiente equipo de trabajo:

- Jefe del área de crédito
- Oficial - Microcrédito
- Oficial – Créditos de consumo
- Oficial – Créditos de vivienda

2. Manual de crédito

 <p>FUTURO LAMANENSE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	
CARGO: JEFE DE CRÉDITO	
<u>FORMACIÓN ACADÉMICA:</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Título de Tercer nivel en Administración Financiera, Marketing, Economía y carreras afines. • Conocimiento básico de computación • Buenas relaciones humanas • Conocimiento del entorno • Capacidad de negociación
<u>EXPERIENCIA REQUERIDA</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Un año de experiencia en cargos similares en Instituciones financieras, banca privada, cooperativas, entre otros. • Conocimiento básico de computación • Buenas relaciones humanas
<u>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar la situación financiera, capacidad de pago del cliente solicitante del crédito. • Verificar documentos de soporte que estén debidamente llenados con la información requerida. • Aprobar y otorgar los créditos solicitados por los clientes. • Controlar y supervisar las actividades del personal a s cargo. • Gestionar efectividad en la cobranza de los créditos aprobados.



FUTURO LAMANENSE

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

CARGO: OFICIAL DE CRÉDITO

**FORMACIÓN
ACADÉMICA:**

- Título de bachiller en contabilidad, comercio o administración
- Conocimiento básico de computación
- Buenas relaciones humanas
- Conocimiento del entorno
- Capacidad de negociación

**EXPERIENCIA
REQUERIDA**

- Un año de experiencia en cargos similares en Instituciones financieras, banca privada, cooperativas, entre otros.
- Conocimiento básico de computación
- Buenas relaciones humanas

**FUNCIONES Y
RESPONSABILIDADES**

- Entregar al socio y/o garante el formulario de solicitud de crédito.
- Receptar la solicitud de crédito y los documentos justificativos.
- Brindar al socio información de los créditos a los que puede acceder o por el cual puede optar.
- Evaluar la información presentada, cuyo resultado será la aprobación, suspensión o negación del crédito. Para el análisis se considera los siguientes aspectos:
 - ✓ Identificar las fuentes de

	<p>capacidad de pago del solicitante</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluar las condiciones de destino, monto, plazo y otras en concordancia con las políticas institucionales ✓ Calificar a través de las 5 C de crédito: carácter, capacidad, capital, colaterales, condiciones. <ul style="list-style-type: none"> • Se procede a realizar la actualización de los datos que constan en la solicitud en el sistema informático de la COAC “Futuro Lamanense” • Una vez culminado el proceso de actualización se procede estudiar la solicitud del crédito verificando los requisitos establecidos para finalmente establecer un dictamen respecto a la aprobación o negación del crédito. • Con la aprobación del crédito, se procede a llenar la información en los documentos de soporte y respaldo para la Institución, entre los que constan: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pagaré. ✓ Liquidación de crédito ✓ Autorización de transferencia de Ahorros a crédito. <p>El Oficial de crédito, procederá a la adjudicación de la operación de crédito en la cuenta de ahorros del socio.</p>
--	---

3. Funciones y responsabilidades del personal de acuerdo al cargo que desempeña

DEL JEFE DE CRÉDITO

Objetivo del cargo:

Satisfacer la demanda de créditos de los socios, llevar el seguimiento, asesoramiento y cobranza de los mismos.

Funciones específicas:

- Realizar la evaluación de créditos;
- Brindar información oportuna al socio;
- Verificación de requisitos de crédito;
- Calificación de créditos en el sistema;
- Análisis de las garantías e hipotecas;
- Elaboración del respectivo documento para el levantamiento de hipotecas o prohibiciones,
- Controlar el seguimiento de los diferentes créditos;
- Presentación de informes a gerencia y consejos.
- Archivo y custodia de documentos de crédito (ordenado y actualizado).
- En caso de alguna transacción bancaria mal realizada, será de su exclusiva responsabilidad
- Transferencia de los valores correspondientes para encajes o base del crédito;
- Realizar liquidación de créditos e impresión de los documentos respectivos;
- Otras funciones que le asigne el jefe inmediato.

DEL REPOSABLE DE COBRANZA

Objetivo:

Dar apoyo operativo al jefe de crédito y colaborar en la cobranza de la cartera vencida.

Funciones específicas del responsable de cobranzas:

- Brindar información oportuna al socio;
- Verificación de requisitos de crédito;
- Colaborar con el oficial de crédito;
- Coordinar acciones con el departamento jurídico.
- Coordinar el seguimiento de los diferentes créditos.
- Elaboración inspecciones de Créditos.
- Notificaciones Extrajudiciales;
- Emisión de anexos de cartera;
- Supervisión de las actividades y mecanismos a seguirse para la recuperación de cartera, en coordinación con el auxiliar de crédito, oficial de crédito y cobranza;
- Asignar la cartera en mora y/o vencida, así como también vigilar el trabajo de los abogados y brindar todo el apoyo necesario para el buen término de los casos legales;
- Otras funciones que le asigne el jefe inmediato.

DEL OFICIAL DE CRÉDITO - INSPECTORES

Objetivo:

Dar apoyo operativo al responsable de cobranza en el seguimiento y control de la cartera.

Funciones específicas:

- Brindar información oportuna al socio;
- Verificación de la información emitida por el socio en su domicilio, trabajo o inversión;
- Elaboración y entrega de avisos y notificaciones a los socios con créditos vencidos;
- Coordinar acciones con el responsable de cobranza para establecer las actividades a realizarse para la recuperación de la cartera.
- Realizar el seguimiento de los diferentes créditos.
- Realizar acreditaciones de las Instituciones con convenio;
- Otras funciones que le asigne el jefe inmediato.

4. Fases que se deben realizar para la aprobación de un crédito

Existen pasos secuenciales que deben seguir previo a la aprobación de un crédito, a continuación se detallan cada uno de los requisitos por tipo de crédito:

4.1. Presentación de la solicitud

El primero de los pasos que se efectúa para la concesión de un crédito independientemente del tipo que solicite el cliente es la presentación de la solicitud, en donde de forma previa la Cooperativa entrega a los interesados los formularios respectivos, los cuales deben ser llenados tanto por el solicitante y/o los garantes, quienes a su vez lo tramitarán ante el Departamento de Crédito con los documentos justificativos para ser sometido a estudio y análisis.

Una vez llenos los documentos el socio se acercará a la sección de servicios de Crédito de cada Oficina donde habrá una persona responsable de receptor la información requerida, dicha persona será el Oficial de Crédito, el que le brinda al socio cuáles son los créditos que pueden acceder o por cual pueden optar.

4.2. Análisis de la solicitud y documentación recibida

El siguiente paso en el proceso es evaluar la información presentada por el solicitante de crédito. Para este análisis se considera los siguientes aspectos:

- Identificar las fuentes de capacidad de pago del solicitante.
- Evaluar las condiciones de destino, monto, plazo y otras en concordancia con las políticas institucionales.
- Calificar a través de las 5 C de crédito: carácter, capacidad, capital, colaterales, condiciones.

CARÁCTER

Conjunto de características que permiten calificar la condición moral y ética del prestatario para el cumplimiento de sus obligaciones de crédito.

CAPACIDAD

Constituye la relación entre los ingresos y gastos es decir, es el valor del que dispondría para afrontar las obligaciones por deudas contraídas en la cooperativa y otras instituciones o terceras personas tanto por el deudor, codeudor y garantes.

CAPITAL

Capital o Patrimonio constituye el respaldo económico financiero que el deudor, codeudor y garantes posee.

COLATERALES

Constituyen las garantías que ofrece el prestatario como respaldo complementario a su operación de crédito.

CONDICIONES

Son las situaciones actuales del entorno Financiero Económico y Social del país y/o sector determinado para el cual se dirigirá el crédito. Identificar los factores de riesgos del negocio.

4.3. Actualización de información

Con la información recabada el Oficial de Crédito procede a actualizar los datos que constan en la solicitud en el sistema informático de la Cooperativa.

4.4. Aprobación del préstamo

Una vez recabada la información requerida, se enviará el nivel de jerarquía que le corresponda la aprobación del crédito, el mismo que estudiará cada solicitud, verificando los requisitos establecidos y al final deberá emitir el dictamen respectivo a la aprobación o negación del crédito.

4.5. Desembolso del préstamo

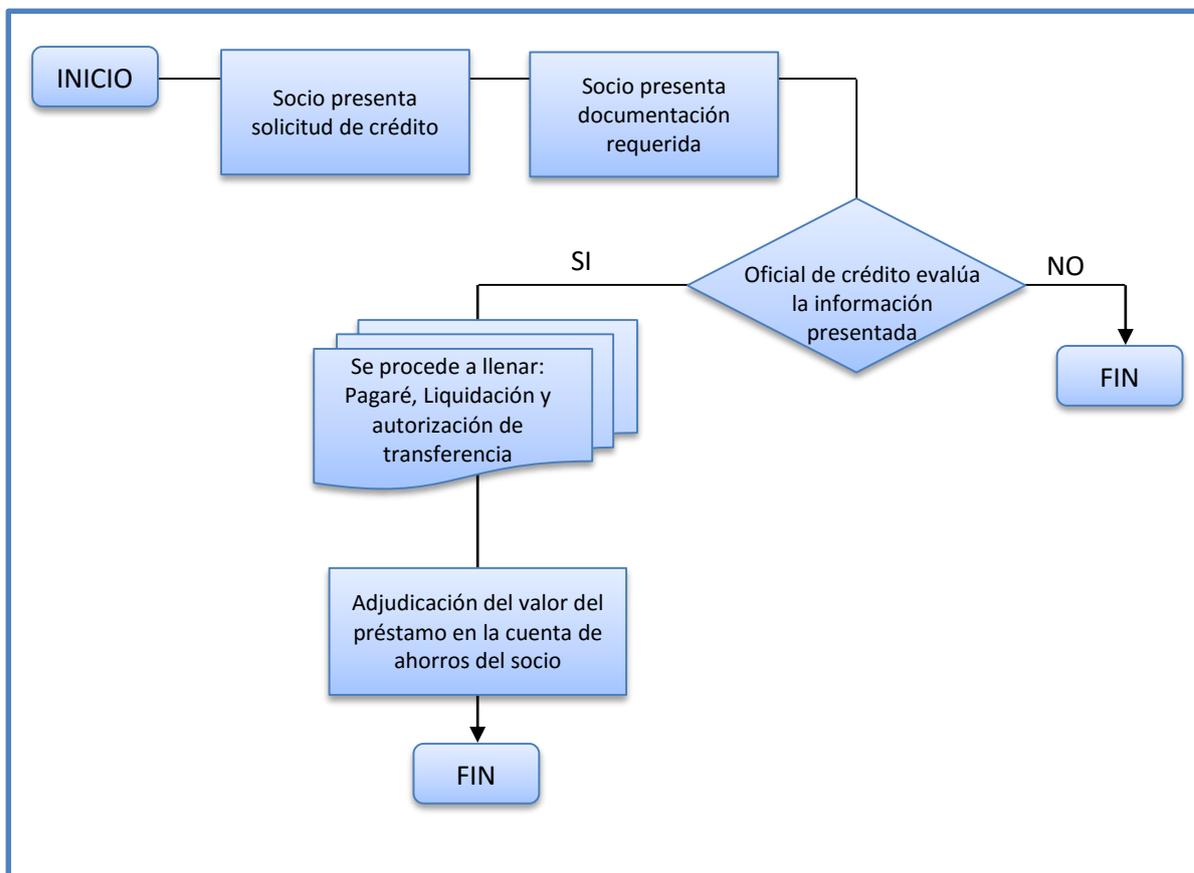
Con la aprobación del préstamo, se procederá a llenar la información en los documentos que servirán de soporte para la institución, entre los que se constan:

1. Pagaré
2. Liquidación de crédito
3. Autorización de transferencia de ahorros a crédito

Los documentos anteriormente descritos deberán ser llenados con claridad, para que luego de que haya terminado de leer todas las condiciones establecidas el cliente de por aceptado lo estipulado en el documento.

Luego el Oficial de Crédito, procederá a la adjudicación de la operación de crédito en la cuenta de ahorros del socio, el valor por concepto de préstamo.

5. Diagrama de procesos.-



6.10. RECURSOS

Recursos	Cantidad	Costo unitario	Costo Total
Administrativos			
Personal investigador	3	\$ 30,00	\$ 90,00
Personal encuestador	10	\$ 5,00	\$ 50,00
Gastos de transporte y alimentación		\$ 120,00	\$ 120,00
Subtotal			\$ 260,00
Tecnológicos			
Minutos aire (telefonía)	100	\$ 0,25	\$ 25,00
Computador	80	\$ 0,60	\$ 48,00
Internet	80	\$ 0,80	\$ 64,00
Copias	100	\$ 0,03	\$ 3,00
Memory flash Hp 8gb	1	\$ 19,00	\$ 19,00
CD-RW regrabables	5	\$ 1,00	\$ 5,00
Anillados	3	\$ 1,00	\$ 3,00
Subtotal			\$ 167,00
TOTAL			\$ 427,00

BIBLIOGRAFÍA

- Aíbar, M. (2012). *Finanzas personales: planificación, control y gestión* (Primera ed.). Madrid.
- Amat, et. al., (2012). *Análisis de operaciones de crédito* (Primera ed.). España: Profit Editorial.
- Amorós, et. al., (2007). *Gestión empresarial para negocios* (Primera ed.). Departamento de Ciencias Emresariales USAT.
- Baguer, Á. (2009). *Dirección de personas* (Segunda ed.). España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Bahillo & Pérez, (2011). *Operaciones auxiliares de gestión de tesorería* (Primera ed.). Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.
- Barreno & Moyota, (2009). *Tesis: "Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Coopertiva de Ahorro y crédito Fernando Daquilema de la ciudad de Riobamba*. Bolívar: Universidad Estatal de Bolívar. Obtenido de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Plan-De-Riesgo-Crediticio-Para-Disminuir/3009715.html>
- Blanco, A. (2015). *Gestión de Entidades Financieras* (Primera ed.). Madrid: ESIC Editorial.
- Carrasco & Tumbaco, (2013). *Tesis: "Análisis de la acrtera vencida en la liquidez que tiene la empresa Puratoxic S.A. en la ciudad de Guayaquil en el año 2013*. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/459/An%C3%A1lisis%20de%20la%20cartera%20vencida%20en%20la%20liquidez%20que%20tiene%20la%20empresa%20Puratoxic%20S.%20A.%20en%20la%20ciudad%20de%20Guayaquil%20en%20el%20a%C3%B1o%202013..pdf?s>

- Chang, R. (2011). *Mejora continua de procesos* (Primera ed.). Buenos Aires: Granica.
- Cirera, M. (2014). *Defiende tu dinero* (Primera ed.). Barcelona: Ediciones B.S.A.
- COAC, Futuro Lamanense (2015). *Reglamento interno Futuro Lamanense*. Obtenido de <http://futurolamanense.fin.ec/PDF/REGLAMENTO%20ELECCIONES.pdf>
- Cuñas, K. (2013). *Tesis: "Auditoría de gestión aplicada a los departamentos de contabilidad, créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Vicente del Sur Ltda."*. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/6431>
- González & Sánchez, (2010). *PCPI Ámbito Científico Tecnológico. Graduado*. México: Editex.
- Guzmán, T. (2014). *Economía y Sociedad*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración* (Primera ed.). Fondo Editorial ITM.
- Igual, D. (2008). *Conocer los productos y servicios bancarios* (Primera ed.). España: Profit Editorial.
- Junta de Regulación, (2015). *Junta de Regulación del Sector Financiero Popular y Solidario*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/RESOLUCIONNo.JRST2013011.pdf/cbfcd351-b30b-4b0c-9e73-2ea89bfed23f>
- Lacarte, M. (2012). *Finanzas Corporativas aplicadas* (Primera ed.). Digital Edición.
- Ley Orgánica de economía popular y solidaria (2012). *Reglamento a Ley orgánica economía popula y solidaria*. Obtenido de http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_regla2.pdf

- LOEPS. (2011). *La Ley Orgánica de la Economía Popular y solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario*. Obtenido de <http://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2013/09/leyorganicadelaeconomiapopularysolidariaydelsectortfinanciero.pdf>
- Ortíz, J. (2013). *Gestión Financiera* (Primera ed.). España: Editex.
- Pampillón, F. (2009). *Introducción al sistema financiero* (Primera ed.). Madrid: Editorial UNED.
- Pérez & Oteo, (2012). *Manuales de dirección médica y gestión clínica* (Primera ed.). Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Pérez, J. (2010). *Gestión por procesos* (Primera ed.). España: ESIC Editorial.
- Robbins & De Cenzo, (2009). *Fundamentación de la Administración: conceptos esenciales y aplicaciones* (Sexta ed.). México: Pearson Education.
- Rojas & Medina, (2012). *Planeación estratégica: fundamentos y casos* (Primera ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Ruiz, R. (2014). *Cómo entender los tipos de interés* (Primera ed.). España: Ediciones Paraninfo.
- Sarria, A. (2008). *Economía solidaria, acción colectiva y espacio publico en el Sur de Brasil*. 274: UCL Presses Universitaires de Louvain.
- Shank, T. (2009). *Análisis financiero con Microsoft Excel* (Quinta ed.). México: Cengage Learning Editores.
- SEPS. (2014). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/interna?-que-es-la-seps->
- Vilcarromero, R. (2013). *La gestión en la producción* (Primera ed.). España: EUMED.

ANEXOS

UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO
Unidad de Posgrado UTEQ

Quevedo 29 de Marzo de 2016

Ing. Roque Vivas

Director Unidad de Posgrado UTEQ

Presente.

De mi consideración:

Una vez revisada la tesis de la ING. DIANA MARICELA MADRIL MORA con el tema **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA – FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL CREDITICIO DE LA COOPERATIVA FUTURO LAMANENSE DEL CANTÓN LA MANÁ. PERÍODOS 2013 – 2014. MANUAL DE CRÉDITO"** bajo mi dirección y habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto, doy a conocer el respectivo informe del sistema anti plagio URKUND, el cual avala los niveles de originalidad de un 94% y de copia 6% del trabajo investigativo.

URKUND

Documento	Tesis 2 Diana Madril URKUND 4C-2.docx (D16954064)
Presentado	2016-03-26 10:14 (-05:00)
Recibido	larguello.uteq@analysis.orkund.com
Mensaje	TESIS DIANA MADRIL 4 Mostrar el mensaje completo

6% de esta aprox. 32 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 6 fuentes.

Por la atención que se sirva dar a la presente, quedo ante usted muy agradecido.

ATENTAMENTE,



Econ. León Arguello M.Sc.

DIRECTOR DE TESIS

Anexo 2. Solicitud de autorización realización de investigación

La Maná, 04 de Abril del 2016.

Cpa.

Fabián Moran

GERENTE GENERAL COAC “FUTURO LAMANENSE” DEL CANTÓN LA MANÁ

Ciudad.-

De mis consideraciones:

Yo, **DIANA MARICELA MADRIL MORA**, tengo a bien informar que culminé mis estudios de Posgrado en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y como requisito indispensable para la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas resulta necesario desarrollar una tesis de investigación, cuyo tema planteado es: **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA – FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LOS MICROCRÉDITOS DE LA COOPERATIVA FUTURO LAMANENSE DEL CANTÓN LA MANÁ. PERÍODOS 2013 – 2014. PROPUESTA DE MANUAL CREDITICIO.”** Por tal motivo solicito autorización para desarrollarla en la Institución, la misma que será elaborado únicamente para fines académicos.

En espera de una respuesta favorable le anticipo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente;

Ing. Diana Maricela Madril Mora
POSGRADISTA

Anexo 3. Informe del comité de crédito



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
"FUTURO LAMANENSE"

Acuerdo Ministerial N°0152
RUC. 0590061123001
Telef. 032688345

INFORME DE COMISION DE CRÉDITO

Socio: _____

Nombre : _____

En sesión celebrada _____ la comisión
suspendió _____ negó _____ la presente solicitud.

Aprobó

Por _____

Cpa. Fabián Moran
GERENTE

Sra. Martha Cedeño
DELEGADO C. ADMINISTRACION

Ing. Jhoana Cañizares
JEFE DE CREDITO

Observaciones: -----

Inspector de Crédito

NOVEDADES

Anexo 4. Fotos



