



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
GESTION EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
ESCUELA DE GESTION EMPRESARIAL**

**TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCION DEL TÍTULO DE
INGENIEROS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TÍTULO

**EVALUACIÓN E IMPACTO SOCIOECONÓMICO DEL
MICROCRÉDITO OTORGADO A SOCIOS DE LA
COOPERATIVA DE TRANSPORTES CAMIONETAS “TRES
DE MARZO”, CANTÓN CHIMBO POR LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA. PERIODO
2010 -2011**

AUTORAS

**ALEXANDRA JAQUELINE CRUZ ANGAMARCA
LIDIA ALEXANDRA VEGA QUISPE**

DIRECTOR DE TESIS

ING. LUIS DÁVILA

PARES ACADÈMICOS

ING. CHARLES VISCARRA

ING. MARLON GARCIA

Guaranda – Bolívar – Ecuador

2011

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida y la oportunidad de seguir adelante.

A mis Padres por haberme dado la existencia y siempre haberme guiado con sus sabios consejos y su apoyo incondicional, a mis hermanos por su confianza en esta etapa de mi vida para poder lograr mis metas puestas.

ALEXANDRA

Dedico el presente trabajo a Dios, a mi mamita Blanca a mi hermana Charito y sobre todo a mi hijo Brandon, quienes con esfuerzo, abnegación, perseverancia y sobre todo amor me han permitido cumplir tan importante paso en mi vida.

A todas las instituciones que me abrieron las puertas para poder realizar este trabajo de investigación en especial a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” y a todos quienes conforman el personal de trabajo de la Institución.

LIDIA

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de investigación deja constancia el agradecimiento a: DIOS por darnos salud y las fuerzas necesarias para alcanzar nuestras metas y cumplir nuestros objetivos, por haber guiado nuestros pasos por el camino del bien y la verdad.

La Universidad Estatal de Bolívar por darnos la oportunidad de prepararnos y poder servir a nuestra sociedad en el campo de la Contabilidad y Auditoría.

Nuestro director de tesis Ing. Luis Dávila que supo guiarnos con gran paciencia y dedicación durante el desarrollo de la investigación.

Nuestros Pares Académicos Ing. Marlon García e Ing. Charles Viscarra quienes con paciencia, sabiduría y sin ningún egoísmo nos brindaron sus conocimientos, experiencias y consejos para formarnos como buenas profesionales.

Nuestro amigos/a y nuestro compañeros/a quienes colaboraron durante el transcurso de nuestros estudios, con sus valiosos consejos y sobre todo con la experiencia de cada uno de ellos.

CERTIFICACIÓN

Ing. Luis Dávila, Director de Tesis, certifico: que las señoritas egresadas realizaron la tesis de grado titulada: **Evaluación e Impacto Socioeconómico del microcrédito otorgado a Socios de la Cooperativa de Transportes Camionetas “Tres de Marzo”, cantón Chimbo por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda. Periodo 2010 - 2011.** Bajo mi dirección, habiendo cumplido con la disposición reglamentaria establecida para el efecto.

.....
ING. LUIS DÀVILA
DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA NOTARIADA

Nosotras, Alexandra Cruz, Lidia Vega, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedemos nuestros derechos de propiedad intelectual correspondiente a este trabajo, a la Universidad Estatal de Bolívar, según lo establecido en la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.



Alexandra Cruz
C.I.020182810-0



Lidia Vega
C.I. 020172690-8

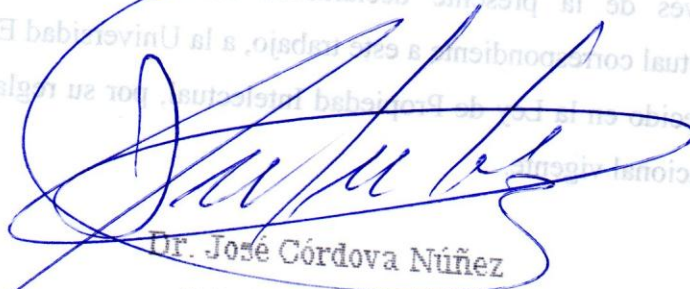
Dr. JOSÉ CORDOVA NÚÑEZ



R. DEL E.
NOTARIA
PRIMERA
San Miguel
Prov. Bolívar

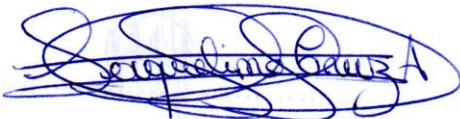
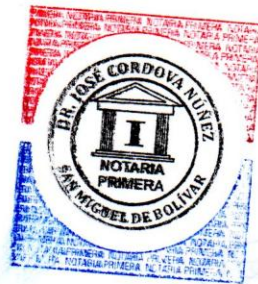
1 RECONOCIMIENTO DE FIRMAS Y RUBRICAS
2 En la Ciudad de San Miguel, Cantón del mismo nombre, Provincia de
3 Bolívar, República del Ecuador, hoy día jueves veinte y cuatro (24) de
4 noviembre del dos mil once, ante mí, DOCTOR JOSÉ CORDOVA
5 NÚÑEZ, NOTARIO PUBLICO PRIMERO DEL CANTÓN SAN MIGUEL,
6 comparecen las señoritas: Cruz Angamarca Alexandra Jaqueline, soltera;
7 y, Vega Quispe Lidia Alexandra; soltera, con el objeto de reconocer sus
8 firmas y rúbricas, que obran al pie del documento que antecede. Al efecto,
9 siendo conocedores de los delitos del perjurio e instruidos por mí, el
10 Notario, de la obligación que tienen de decir la verdad, declaran y
11 manifiestan, que las firmas y rúbricas impresas en el mismo, son suyas
12 propias, las mismas que utilizan en todos sus actos públicos y privados y
13 como tal la reconocen; firmando en unidad de acto, de todo lo cual Doy Fe.

14
15
16
17
18
19



Dr. José Córdova Núñez

EL NOTARIO



020182810-0

C.I. 050175690-8



Alexandra Cruz
0201726908

TABLA DE CONTENIDOS

Carátula	
I. Portada	
II. Dedicatoria	
III. Agradecimientos	
IV. Certificación del Director	
V. Autoría notariada	
VI. Tabla de contenido	
VII. Lista de cuadros y gráficos	
VIII. Lista de anexo	
IX. Resumen ejecutivo en español	
X. Resumen ejecutivo en Ingles	
XI. Introducción	

CAPITULO I

	Pág.
1. TEMA.....	2
2. ANTECEDENTES.....	3
3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
3.1 Planteamiento del problema.....	5
4. JUSTIFICACIÓN.....	6
5 OBJETIVOS.....	7
5.1 Objetivo General.....	7
5.2 Objetivo Específicos.....	7
6. MARCO TEÓRICO.....	8
6.1 Marco Referencial.....	8
6.1.2.Marco Georeferencial.....	12

CAPITULO II

2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

2.1 Comprobación de la hipótesis.....	66
2.2 Conclusiones.....	68
2.3 Recomendaciones.....	69

CAPITULO III

3. LA PROPUESTA

3.1 TEMA.....	71
3.2 INTRODUCCIÓN.....	72
3.3 OBJETIVO DE LA GUÍA.....	73
3.4 JUSTIFICACIÓN... ..	74
3.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	75
3.5.1 Administración de recursos económicos.....	79
3.5.2 Proceso administrativo.....	81
3.5.4 Sistema de contabilidad e ideas del negocio.....	83
3.5.4 Atención al cliente para obtener el éxito en el negocio.....	85
3.5.5 RISE.....	89
3.6 PLAN OPERATIVO DE LA PROPUESTA.....	93
3.7 RESULTADOS ESPERADOS.....	94
3.8 CONCLUSIONES.....	95
3.9 RECOMENDACIONES.....	96

LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS

Análisis e interpretación de resultados.

Encuesta dirigida a los 36 socios transportistas de la Cooperativa de Camionetas “Tres de marzo” que adquieren microcreditos de la COAC” San José” Ltda.

	Pàg.
Cuadro y Gráfico N° 1.....	47
Cuadro y Gráfico N° 2.....	48
Cuadro y Gráfico N° 3.....	49
Cuadro y Gráfico N° 4.....	50
Cuadro y Gráfico N° 5.....	51
Cuadro y Gráfico N° 6.....	52
Cuadro y Gráfico N° 7.....	53
Cuadro y Gráfico N° 8.....	54
Cuadro y Gráfico N° 9.....	55
Cuadro y Gráfico N° 10.....	56
Cuadro y Gráfico N° 11.....	57
Cuadro y Gráfico N° 12.....	58
Cuadro y Gráfico N° 13.....	59
Cuadro y Gráfico N° 14.....	60
Cuadro y Gráfico N° 15.....	61
Cuadro y Gráfico N° 16.....	62
Cuadro y Gráfico N° 17.....	63
Cuadro y Gráfico N° 18.....	64
Cuadro y Gráfico N° 19.....	65

LISTA DE ANEXOS

1. Encuesta.....	103
2. Fotos de la Institución.....	107

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación persigue dar a conocer los aspectos más relevantes de la evaluación del Impacto socioeconómico de los microcréditos otorgados a los socios de la cooperativa de transportes camionetas “Tres de Marzo”, El microcrédito se ha convertido en una de las herramientas más importantes para estos transportistas para fomentar su negocio establecido. Mediante el análisis y estudio de este supuesto se busca insertar en el proceso de desarrollo del crédito, a través de la generación de información y estudios sobre el impacto, evolución y contribución de este producto al desarrollo socio-económico del Cantón Chimbo.

En la realización de este trabajo, se utilizó un tipo de investigación documental (encuestas) con los procedimientos necesarios que ha acontecido (antes-después) de la obtención del microcrédito, donde sus objetivos específicos son; diagnosticar, analizar, proponer e indicar las ventajas y desventajas de la evaluación del impacto socio económico, basando su justificación el factor humano y socioeconómico ya que es el activo más importante dentro de cualquier organización y que de él depende su existencia y permanencia en el mercado laboral. Se tomaron en cuenta unos antecedentes que sirvieron como pilar para el inicio del estudio concentrado a las bases teóricas fundadas en diversos criterios de varios autores relacionados con el tema en cuestión procesando y analizando cada uno de los distintos enfoques para tratar de dar respuesta a los objetivos generados del planteamiento del problema.

Asociado a lo antes expuesto se da una conclusión y una serie de recomendaciones que pudieren ser las más provechosas para el manejo exitoso de los microcréditos a través de la evaluación del impacto socio económico, tratando de dejar bien definido que cada cooperativa debe de adecuar las recomendaciones expuestas si se creyeran pertinentes en función a sus intereses o finalidad de las mismas, acorde a la actividad y los objetivos que persigue cada una sin dejar de tomar en cuenta el factor humano y económico como principal y vital recurso para su subsistencia y la capacitación de sus socios para que mejoren su estabilidad económica.

THEY SUMMARIZE EXECUTIVE

The present investigation pursues to give to know the most outstanding aspects in the evaluation of the socioeconomic Impact from the negotiated microcredit's to the partners of the cooperative of transports vans "March Three", The microcredit has become one of the most important tools for these transport companies to foment its established business. By means of the analysis and study of this supposition is looked for to insert in the process of development of the credit, through the generation of information and studies on the impact, evolution and contribution of this product to the socio-economic development of the Canton Chimbo.

In the realization of this work, a type of documental investigation was used (you interview) with the necessary procedures that it has happened (before-later) of the obtaining of the microcredit, where its specific objectives are; to diagnose, to analyze, to propose and to indicate the advantages and disadvantages of the evaluation of the impact economic partner, basing its justification the human factor and socioeconomic since it is the most important asset inside any organization and that of him it depends its existence and permanency in the labor market. They took into account some records that you/they served as pillar for the beginning from the concentrated study to the theoretical bases been founded in diverse approaches of several authors related with the topic in question processing and analyzing each one of the different focuses to try to give answer to the generated objectives of the position of the problem.

Associated to the before exposed it is given a conclusion and a series of recommendations that pudieren to be the most profitable for the successful handling of the microcredit's through the evaluation of the impact economic partner, trying to leave very defined that each cooperative should adapt the exposed recommendations if they felt pertinent in function to its interests or purpose of the same ones, chord to the activity and the objectives that it pursues each one without stopping to take into account the human factor and economic as main and vital resource for its subsistence and the training of its partners so that they improve its economic stability.

INTRODUCCIÓN

En el cantón San José de Chimbo, como otras partes del Ecuador, enfrenta problemas de falta de capacitación para una excelente administración de sus recursos económicos de los que se requieren solución inmediata. El cual nos ha permitido apoyar a estos grupos de personas y el otro es cómo evitar el deterioro aún mayor de las condiciones de vida de los socios transportistas del cantón.

Mediante el seguimiento de un microcrédito que es un instrumento financiero orientado a otorgar pequeños préstamos a los socios transportistas, para financiar la compra de nuevos vehículos por cuenta propia que generen ingresos y nuevas fuentes de trabajo. Se trata de pequeños y grandes préstamos otorgados por la COAC “San José” Ltda.

El Microcrédito en sus inicios, fue conocido como un programa enfocado a los sectores de la sociedad que menos recursos poseen y a todas aquellas personas que no tienen acceso al crédito institucional, propone una Evaluación e impacto socioeconómico del microcrédito otorgado a socios de la cooperativa de transportes camionetas “Tres de marzo”, cantón Chimbo por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda. Periodo 2010 -2011.

En el cantón Chimbo el microcrédito es una actividad que fue impulsado por el la COAC “San José” Ltda, como parte de un programa para incentivar la participación de la Súper Intendencia de bancos y seguros. Además del microcrédito para el trabajo por cuenta propia suelen ofrecerse planes de ahorro, capacitación, sistemas de cooperación, entre otros. En tal sentido, el objetivo de esta investigación es medir el impacto del microcrédito en los socios transportista permitiendo que se capaciten para mejorar su administración económica.

Con tal fin, fue realizada una amplia revisión bibliográfica y entrevistas con cuestionario estructurado y empleado a su totalidad de socios activos de la Cooperativa de Transportes Camionetas “3 de Marzo”. Permitiendo diagnosticar y evaluar su estabilidad socioeconómica.

CAPÍTULO I

1. TEMA

Evaluación e Impacto Socioeconómico del microcrédito otorgado a Socios de la Cooperativa de Transportes Camionetas “Tres de Marzo”, cantón Chimbo por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda. Periodo 2010 - 2011.

2. ANTECEDENTES

La Cooperativa de Transportes Camionetas “Tres de Marzo”, fue creada en el año 1978, un grupo de amigos se reúnen el 28 de Abril y conforman la Cooperativa de Transportes Camionetas “Tres de Marzo”, este grupo de transportistas deciden poner el nombre de “Tres de Marzo” por la cantonización de San José de Chimbo, empezado desde su creación a funcionar con un enlace de crédito con la Cooperativa de Ahorro y Créditos “San José” Ltda. Integrado por 11 socios que a su vez empezaron un arduo trabajo para poder mejorar la calidad de vida del cantón prestando sus servicios a toda la comunidad Chimbeña.

Su sede social se encuentra en la vía circunvalación e intersección la magdalena empezando a incrementar sus socios transportista hasta la actualidad con 36 socios que prestan servicios con su transporte de una cabina sencilla, a la vez siempre actualizados con la nueva reforma de los estatutos que les permite realizar sus reuniones cada 3 meses para poder equiparar y resolver problemas o sucesos que ocurran en el transcurso de sus viajes y mejoran sus servicios con la adquisición de nuevas camionetas.

Constatando con la siguiente directiva:

GERENTE

Jorge Jarra

SECRETARIO

Juan Saltos

VOCALES

Luis Hula

Adrian Zanipatin

Marcelo Saltos

PRESIDENTE

Víctor Hurtado

PRESIDENTE DE VIGILANCIA

Edgar Velastegi

Para brindar un mejor servicio a la comunidad Chimbeña, mejorar su situación económica y enfrentar a la competitividad tomaron la decisión de mejorar sus

unidades de transporte. El 70% de socios adquirieron microcréditos para comprar camionetas doble cabina.

Cabe recalcar que la Cooperativa de Transportes “Tres de Marzo” no ha tenido una Guía de capacitación para la administración de los recursos económicos generados por la prestación de sus servicios.

3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

3.1 Planteamiento del Problema

¿Cómo influyen los microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., en el desarrollo socioeconómico de los socios de la Cooperativa de Transporte Camionetas “Tres de Marzo”?

4. JUSTIFICACIÓN

Es imperativo identificar, mediante el proceso de evaluación del microcrédito si da una apertura factible en términos financieros en la que se desenvuelven los transportistas para su desarrollo socioeconómico.

La Investigación a desarrollarse a Socios de la Cooperativa de Transporte Camionetas “Tres de Marzo”, es importante e indispensable, conocer sus ingresos, egresos y patrimonio al momento de ejercer esta actividad comercial diaria, semanal, mensual, ya que ha generado el impacto socioeconómico en los integrantes de la Compañía, para la toma de decisiones financieras que les ayuden a fortalecer el servicio y el ente económico.

En nuestra propuesta Guía de capacitación para la administración de los recursos económicos generados de la prestación de los servicios por parte de los socios transportistas camionetas “Tres de Marzo” cantón Chimbo estimulará un mejor progreso y fortalecimiento de los socios de Compañía en su administración de recursos financieros, conceptos básicos de contabilidad, atención al cliente, proceso administrativo y por cultura general el RISE a cogiendo todos estos temas mejorara el servicio de transporte urbano y rural del ciudadanía chimbeña, optimizando el portafolio de microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda.

Cabe recalcar que la COOAC “San José” Ltda. Presta servicios de **1.639** microcréditos en periodo 2010 -2011 otorgados a socios en general en el cantón San José de Chimbo, lo cual hemos tomado como muestra los **36** Socios de Cooperativa de Transportes Camionetas “Tres de Marzo”, es posible realizar nuestra investigación gracias a la colaboración inmediata del señor presidente y personal de la Cooperativa de Transporte Camionetas “Tres de Marzo” y a la COOAC “San José”. Ltda. Por facilitarnos la información.

5. OBJETIVOS

5.1 Objetivo General

Evaluar el Impacto socioeconómico del microcrédito otorgado a los Socios de la Cooperativa de Transportes Camionetas “Tres de Marzo”, mediante una guía de capacitación por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda. cantón Chimbo.

5.2 Objetivos Específicos

- ✓ Diagnosticar el proceso crediticio de microcréditos otorgados a socios de la Cooperativa de Transportes Camionetas “Tres de Marzo”, por la COOAC “San José” Ltda.

- ✓ Analizar el impacto socioeconómico a socios de la Cooperativa de Transportes Camionetas “Tres de Marzo”. Que reciben microcrédito de la COOAC “San José” Ltda.

- ✓ Proponer a la Administración de la COOAC “San José” Ltda. Una Guía de capacitación para mejorar los negocios, dirigido a los socios transportistas Camionetas “Tres de Marzo” del cantón San José de Chimbo.

6. MARCO TEÓRICO

6.1 Marco Referencial

Reseña Histórica¹

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., fue fundada el 10 de diciembre de 1964, con acuerdo ministerial N° 2752; iniciando sus actividades con la participación de 50 socios (fundadores), siendo su primer Gerente el Sr. Segundo Montalvo y Presidente el P. Pedro Monar, también han sido Gerentes las siguientes personas: Sr. Augusto Yáñez, Sr. Ángel Gaibor, Prof. Benjamín Quijano Del Pozo. Sra. Teresa Salvador, Sra. Clarita Llamasco y actualmente el Lic. José Guillén Sierra. Han sido Presidentes las siguientes personas: P. Luis Sánchez Peñafiel, Sr. Bolívar Haro, Sr. Mario Saltos, P. Hernán Mayorga, Lic. José Guillén Sierra, y en la actualidad la Srta. Lilia Jiménez Tacle.

Esta institución cooperativista empezó a funcionar en lugares arrendados hasta que en el año 1995, inauguró su propio edificio, elegante, amplio, y funcional, ubicado en el centro de la ciudad.

El movimiento económico de la Cooperativa ofrece toda garantía y seguridad; su capital es mayor a USD\$ 1,000.000, (Un millón de dólares) y tiende a crecer de una manera impresionante, cuenta con más de 20.000 socios, brindando a sus asociados los siguientes productos financieros y servicios:

Productos Financieros:

1. De Captaciones:

- ✓ Servicio de Ahorro.
- ✓ Servicio de Ahorro Plan de Jubilación.
- ✓ Depósitos a Plazo Fijo.

¹ Departamento de Secretaria general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San José" Ltda. Otorgado por la Licda. Silvia Gavilánez, cantón Chimbo 2011

Transferencias de fondos internacionales.

2. De Colocaciones:

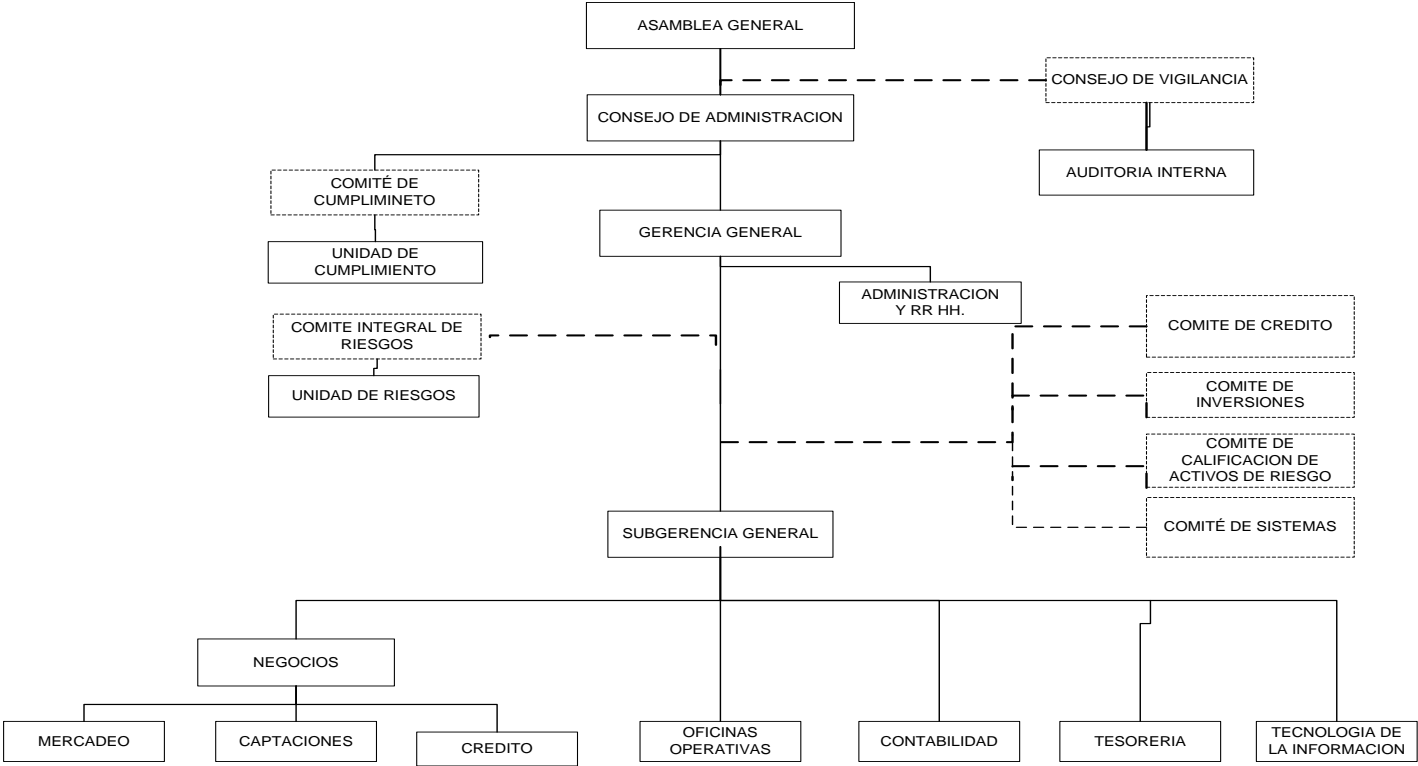
- ✓ Préstamos Ordinarios e Hipotecarios.
- ✓ Anticipos de Sueldos.
- ✓ Crédito para Micro-empresarios.
- ✓ Cajas Comunales.
- ✓ Ventanillas Rurales.
- ✓ Micro-crédito Rural.

3. Servicios no Financieros:

- ✓ Fondo Mortuario.
- ✓ Seguro de Préstamos.
- ✓ Servicio en el cobro de planillas telefónicas.
- ✓ Bono para la vivienda otorgado por el MIDUVI.

La Cooperativa cuenta con una moderna infraestructura, esto es: oficinas funcionales muy bien equipadas, equipos de computación y sistemas computarizados. Trabajan en esta institución 34 personas incluido el Gerente.

Organigrama Estructural²



² CERTIFICO: Qué el presente organigrama fue aprobado en la sesión del Consejo de Administración el 5 de agosto de 2010, ACTA N° 16 Silvia Gavilánez.

Misión

Contribuir al progreso y bienestar de la familia ecuatoriana con productos y servicios financieros de calidad, basado en principios de solidaridad, equidad y sostenibilidad.

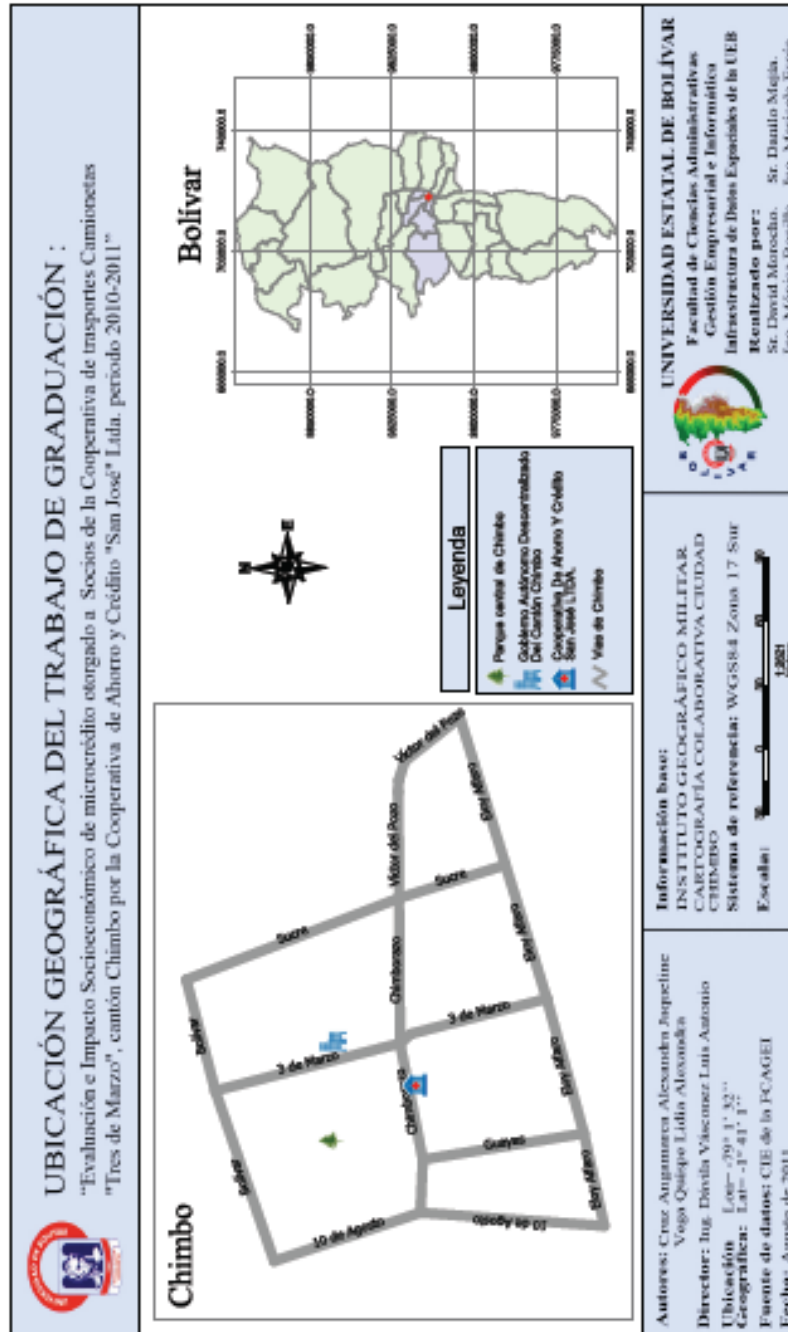
Visión

Consolidar el liderazgo en sus mercados principales de intervención y la orientación al apoyo a los sectores productivos, ampliando su cobertura y competitividad de los productos y servicios financieros, con tecnología, recursos humanos y gestión que le permitan alcanzar una calificación de riesgo no menor A

Valores:

- ✓ Lealtad
- ✓ Equidad

1.2 Marco Georeferencial



6.1.3 Marco Legal

Constitución de la República

Ley orgánica de la economía popular y solidaria

Artículo 28.- Cooperativas de servicios³.- Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud.

En las cooperativas de trabajo asociado sus integrantes tienen, simultáneamente, la calidad de socios y trabajadores, por tanto, no existe relación de dependencia.

De las cooperativas de ahorro y crédito⁴

Artículo 81.- Cooperativas de ahorro y crédito.- Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.

Artículo 82.- Requisitos para su constitución.- Para constituir una cooperativa de ahorro y crédito, se requerirá contar con un estudio de factibilidad y los demás requisitos establecidos en el Reglamento de la presente Ley.

Artículo 83.- Actividades financieras.- Las cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades:

³ Ley Orgánica de La Economía Popular y Solidaria.” Registro Oficial N° 444 - Martes 10 de Mayo del 2011”, Pag.4 Sesión 3
⁴ Ley Orgánica de La Economía Popular y Solidaria.” Registro Oficial N° 444 - Martes 10 de Mayo del 2011”, Pag.9 capítulo I Sesión 1

- ✓ Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada.
- ✓ Otorgar préstamos a sus socios.
- ✓ Conceder sobregiros ocasionales.
- ✓ Efectuar servicios de caja y tesorería.
- ✓ Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras.
- ✓ Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores.
- ✓ Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito.
- ✓ Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales.
- ✓ Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior.
- ✓ Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prenda propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras.
- ✓ Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos.
- ✓ Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional.
- ✓ Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales y Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia.

Las cooperativas de ahorro y crédito podrán realizar las operaciones detalladas en este artículo, de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo que establezca el Reglamento de esta Ley.

Artículo 84.- Certificado de funcionamiento.- Las cooperativas de ahorro y crédito tendrán, tanto en matriz, como en sus agencias, oficinas o sucursales, la obligación de exhibir en lugar público y visible, el certificado de autorización de funcionamiento concedido por la Superintendencia.

Artículo 85.- Solvencia y prudencia financiera.- Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, en consideración a las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito. Las regulaciones que se dicten para el efecto, en las regulaciones deberán establecer normas al menos en los siguientes aspectos:

- ✓ Solvencia Patrimonial.
- ✓ Prudencia Financiera.
- ✓ Índices de Gestión Financiera y Administrativa.
- ✓ Mínimos de Liquidez.
- ✓ Desempeño Social.
- ✓ Transparencia.

Artículo 86.- Cupo de créditos.- Las cooperativas de ahorro y crédito manejarán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad.

El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%) ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este artículo serán resueltas por el Consejo de Administración.

No aplicarán los criterios de vinculación por administración para las Cajas Centrales.

Artículo 87.- Órdenes de pago.- Las cooperativas de ahorro y crédito podrán emitir órdenes de pago en favor de sus socios y contra sus depósitos, que podrán hacerse efectivas en otras cooperativas similares, de acuerdo con las normas que dicten el regulador y los convenios que se suscriban para el efecto.

Igualmente podrán realizar operaciones por medios magnéticos, informáticos o similares, de conformidad con lo dispuesto en la legislación de comercio electrónico vigente y las normas que dicte el regulador.

Artículo 88.- Inversiones.- Las cooperativas de ahorro y crédito, preferentemente deberán invertir en el Sector Financiero Popular y Solidario.

De manera complementaria podrán invertir en el sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera excepcional en el sistema financiero internacional en este caso, previa la autorización y límites que determine el ente regulador.

Artículo 89.- Agencias y sucursales.- Las cooperativas de ahorro y crédito para el ejercicio de sus actividades, podrán abrir sucursales, agencias u oficinas en el territorio nacional previo la autorización de la Superintendencia. Para la apertura de nuevas sucursales, agencias u oficinas se requerirá de un estudio de factibilidad que incluya un análisis de impacto económico geográfico con relación a otras existentes previamente, con la finalidad de salvaguardar las instituciones locales.

Los créditos en las sucursales, agencias u oficinas, serán otorgados preferentemente a los socios de éstas sucursales, agencias u oficinas.

Artículo 90.- Capitalización.- Las cooperativas de ahorro y crédito podrán resolver a través de la Asamblea General, capitalizaciones con nuevos aportes de los socios.

Sin embargo, si la asamblea general resuelve capitalización que involucre la transferencia de ahorros o depósitos, requerirá de la autorización escrita del socio.

Artículo 91.- Redención de certificados.- Ninguna cooperativa podrá redimir el capital social, en caso de retiro de socios, por sumas que excedan en su totalidad el cinco por ciento (5%) del capital social pagado de la cooperativa, calculado al cierre del ejercicio económico anterior.

La redención del capital, en caso de fallecimiento del socio, será total y no se computará dentro del cinco por ciento (5%) establecido en el inciso anterior; la devolución se realizará conforme a las disposiciones del Código Civil.

La compensación de certificados de aportación con deudas a la cooperativa será permitida solo en caso de retiro del socio, siempre dentro del límite del cinco por ciento (5%).

No se podrá redimir capital social si de ello resultare infracción a la normativa referente al patrimonio técnico y relación de solvencia o si la cooperativa se encontrare sujeta a regularización en los términos establecidos por la Superintendencia.

Artículo 92.- Administración y calificación de riesgo.- Las cooperativas de ahorro y crédito deberán contratar calificadoras de riesgo y realizar la administración integral de riesgos de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo dispuesto por el órgano regulador.

Artículo 93.- Prevención de lavado de activos.- Las cooperativas de ahorro y crédito implementarán mecanismos de prevención de lavado de activos conforme a las disposiciones constantes en la legislación vigente.

Los informes anuales de auditoría, deberán incluir la opinión del auditor, referente al cumplimiento de los controles para evitar el lavado de activos provenientes de actividades ilícitas.

Las organizaciones del sector financiero popular y solidario están obligadas a suministrar a las entidades legalmente autorizadas para la prevención del lavado de activos, la información en la forma y frecuencia que ellas determinen.

Artículo 94.- Información.- Las cooperativas de ahorro y crédito pondrán a disposición de los socios y público en general, la información financiera y social de la entidad, conforme a las normas emitidas por la Superintendencia.

Las organizaciones del sector financiero popular y solidario, están obligadas a suministrar a la Superintendencia, en la forma y frecuencia que ella determine, la información para mantener al día el registro de la Central de **Riesgos**. La Superintendencia coordinará junto con la Superintendencia de Bancos y Seguros la integración de la información de la central de riesgos.

Artículo 95.- Sigilo y Reserva.- Los depósitos y demás captaciones de cualquier índole que se realicen en las organizaciones del sector financiero popular y solidario, determinadas por la Superintendencia, excluyendo las operaciones activas, estarán sujetos a sigilo, por lo cual las instituciones receptoras de los depósitos y captaciones, sus administradores, funcionarios y empleados, no podrán proporcionar información relativa a dichas operaciones, sino a su titular o a quien lo represente legalmente.

Las organizaciones del sector financiero popular y solidario con el objeto de facilitar procesos de conciliación, darán acceso al conocimiento detallado de las operaciones anteriores y sus antecedentes a la firma de auditoría externa contratada por la institución, que también quedará sometida al sigilo bancario.

Las organizaciones del sector financiero popular y solidario podrán dar a conocer las operaciones anteriores, en términos globales, no personalizados ni parcializados, solo para fines estadísticos o de información.

Las organizaciones del sector financiero popular y solidario tendrán la obligación de proporcionar a la Superintendencia la información sobre las operaciones que determinadas por ésta, por su naturaleza y monto, requieran de un informe especial.

La Superintendencia proporcionará esta información a otras autoridades que por disposición legal expresa, previa determinación sobre su causa y fines, puedan requerirla, quienes también estarán sujetas al sigilo hasta que se utilice la información en los fines para los cuales se la requirió.

Artículo 96.- Auditorias.- Las cooperativas de ahorro y crédito deberán contratar auditoría externa anual y auditoría interna, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de esta Ley.

Los auditores internos y externos deberán ser previamente calificados por la Superintendencia, desarrollarán su actividad profesional cumpliendo la Ley y su Reglamento.

Los auditores internos y externos serán responsables administrativa, civil y penalmente de los dictámenes y observaciones que emitan.

Artículo 97.- Calificación.- Los vocales de los consejos, el gerente y los auditores externo e interno, para ejercer sus funciones deberán ser calificados previamente por la Superintendencia, conforme a las disposiciones contenidas en la presente Ley y en su Reglamento.

Artículo 98.- Revocatoria de calificación.- La Superintendencia podrá revocar, en cualquier momento, la calificación de los vocales de los consejos, del gerente o de los auditores, cuando hayan incurrido en el incumplimiento de los requisitos que sustentaron su calificación.

Artículo 99.- Intervención.- Sin perjuicio de las causales de intervención establecidas en el artículo 68 de esta Ley, cuando una cooperativa de ahorro y crédito por cualquier causa no cumpliera con la ley o regulaciones en particular las

referidas a las normas de solvencia y prudencia financiera o cuando se presume la existencia de prácticas ilegales de tal magnitud que pongan en grave peligro los recursos del público o incumpliere los programas de vigilancia preventiva o de regularización establecidos por la Superintendencia, este órgano de control podrá ordenar su intervención, disponiendo todas aquellas medidas de carácter preventivo y correctivo que sean necesarias e impondrá las sanciones pertinentes, sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que hubiere lugar.

Artículo 100.- Falta de subsanación.- La Superintendencia dispondrá la disolución y liquidación de una cooperativa si luego de la intervención no se han subsanado las causas que la motivaron.

Artículo 101.- Segmentación.- Las cooperativas de ahorro y crédito serán ubicadas en segmentos, con el propósito de generar políticas y regulaciones de forma específica y diferenciada atendiendo a sus características particulares, de acuerdo con los siguientes criterios:

- ✓ Participación en el Sector.
- ✓ Volumen de operaciones que desarrollen.
- ✓ Número de Socios.
- ✓ Número y ubicación geográfica de oficinas operativas a nivel local, cantonal, provincial, regional o nacional.
- ✓ Monto de Activos.
- ✓ Patrimonio.
- ✓ Productos y Servicios Financieros.

6.2 Marco Conceptual

Evaluación de Resultados

“Revisión metódica del rendimiento laboral de cada trabajador para evaluar la efectividad y conveniencia de la labor realizada”⁵

⁵Diccionario de Administración y Finanzas. Edición Juan Pérez, Autor María Villalba.Pag.218

Evaluación de Crédito⁶

Una vez obtenida la información necesaria, esta debe ser analizada por el oficial de crédito de la entidad, revisando los puntos fuertes y débiles del sujeto del crédito y los posibles riesgos que pueden existir. De todas las verificaciones y análisis realizados, será responsabilidad del oficial de crédito el dejar evidencia escrita en la carpeta de crédito del cliente, incluyendo cualquier tipo de comentario recomendación.

Socio Económico⁷

La Socio economía a nuestro juicio sintetiza dos ramas de la Ciencia Social: la Economía y la Sociología. La Economía como sabemos es Economía Política, a Ciencia que estudia los intereses económicos de las clases sociales y sus relaciones con el Estado, con el poder. La Economía Política reducida simplemente a su expresión como Economía por la teoría marginalista no ha cambiado sino que ha reforzado su contenido político desnudando los intereses económicos que se esconden en la teoría subjetiva del valor. Incluso Keynes que inicia con el subjetivismo de la propensión marginal a consumir su análisis de la demanda agregada termina señalando la importancia del papel del Estado, es decir de la política económica en el fomento determinante del crecimiento económico. Hasta los neoliberales tienen en el Estado un ser viviente constantemente presente, la raíz de sus dolores de cabeza y por lo tanto de manera permanente adoptan posiciones políticas aunque traten de disfrazarlas de opiniones "técnicas".

Microcrédito⁸

Es todo crédito no superior a USD 20.000 concedido a un prestatario, sea una empresa constituida como persona natural o jurídica con un nivel de ventas inferior a USD 100.00, un trabajador por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con

⁶ Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano, Autor Luis Alberto Chiriboga Rosales. Pág. 76

⁷ Recuperado el 4 de Abril -2011 <http://sociosocialismo.blogspot.com/2008/10/concepto-de-socioeconomia.html>

⁸ Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano, Autor Luis Alberto Chiriboga Rosales. Sexta edición. Pág. 52 - 53

garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero.

Cuando se trate de personas no asalariadas, usualmente informales, cuya principal fuente de repago constituya las ventas o ingresos generados por las actividades que emprenda, indiferentemente si el destino del crédito sea para financiar actividades productivas o para adquisición de bienes de consumo o pago de servicios de uso personal, se entenderá a esta operación como microcrédito, y por ende de la tasa de interés que se deberá aplicar será la de cualquiera de los tres segmentos de microcréditos que existe.

Se entiende por trabajador de cuenta propia, a los trabajadores que desarrollan su actividad utilizando para ello solo su trabajo personal, es decir, no depende de un patrono ni hacen uso de personal asalariado, aunque pueden estar auxiliados por trabajadores familiares no remunerados.

Cuando se trate de operaciones de microcrédito instrumentadas con metodologías de concesión de carácter comunitario, la tasa efectiva que deberá aplicar a dichas operaciones de crédito, no deberán sobrepasar la tasa máxima del segmento al corresponder el monto promedio individual que recibe cada miembro del grupo comunal sujeto del crédito. Este tipo de operaciones deberán ser reportados de acuerdo a lo que establezca el instructivo.

Transportistas Minoristas⁹

Es transportista minorista la persona natural, que de forma autónoma, desarrolle un pequeño negocio de provisión de artículos y bienes de uso o de consumo y prestación de servicios, siempre que no exceda los límites de dependientes asalariados, capital, activos y ventas, que serán fijados anualmente por la Superintendencia.

⁹ Ley Economía Solidaria art.76

Crédito¹⁰

“Acto de confianza que lleva aparejado de intercambio de dos prestaciones desfasadas en el tiempo: los bienes o medios de pago entregados, contra la promesa o esperanza de pago o reembolso.”

Obtención temporal de una cierta cantidad de dinero la cual debe ser devuelta con intereses según los plazos pactados entre socio y jefe de crédito. Se considerará crédito, el derecho que tiene una persona acreedora a recibir de otra deudora una cantidad en numerario entre otros. En general es el cambio de una riqueza presente por una futura, basado en la confianza y solvencia que se concede al deudor.¹¹

Economía Solidaria

Se entiende por economía popular y Solidaria a la forma de Organización económica, donde sus integrantes, individual o producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.¹²

Seguimiento¹³

Control de un proceso posteriormente a su puesta en su funcionamiento

Cooperativas de Ahorro y Crédito

Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen

¹⁰ Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano, Autor Luis Alberto Chiriboga Rosales. Pág. 51

¹¹ Escuela Politécnica del ejército. Recuperado el 4 de Abril del 2011 www.espe.edu.ec

¹² Ley de Economía popular y Solidaria sesión 3.

¹³ Diccionario de Administración y Finanzas. Edición Juan Pérez, Autor María Villalba. Pág.457

voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.¹⁴

Sector Cooperativo

Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.¹⁵

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

Transportista Común

El que traslada a personas o mercancías por un precio y sin preferencias o parcialidad.¹⁶

Impacto

Sinónimo de éxito, efecto que produce un anuncio o medio de disfunción en una audiencia que lo recibe.¹⁷

6.3 Marco Teoría Científica

6.3.1 Estructura de Pasivos

Alcanzar la siguiente estructura de los Pasivos:

¹⁴ Ley de compañía popular y Solidaria sesión I Art.81. Recuperado de 4 de Abril del 2011.

¹⁵ Ley de compañía popular y solidaria sesión 3. Recuperado el 4 de Abril del 2011.

¹⁶ Diccionario de Administración y Finanzas. Edición Juan Pérez, Autor María Villalba. Pág.516.

¹⁷ Diccionario de Administración y Finanzas. Edición Juan Pérez, Autor María Villalba. Pág.264.

- ✓ Un 20% de los Pasivos provienen de Financiamiento Externo.
- ✓ Mantener la estructura actual de los DPF en relación a captaciones totales de un 44%.

Solvencia Patrimonial

Mantener una relación Patrimonio/Activos no menor al 13%.

Gestión de la Liquidez

Mantener un nivel de liquidez (Fondos Disponibles + Inversiones/ Captaciones) no menor al 25%.

Eficiencia Administrativa

Mantener una relación de Gastos Operacionales frente a Activos Totales no mayor al 6%.

Crecimiento Captaciones y Participación de las Oficinas

Alcanzar un 40% de participación en las captaciones en la Provincia de Bolívar y un volumen en captaciones en sus otras oficinas de:

Montalvo: \$ 4,5 MM

Ventanas: \$ 5,0 MM

Otras Oficinas: \$ 6,0 MM

Satisfacción y Nivel de Operación de Clientes/Socios

Lograr un 90% de satisfacción de los clientes externos por calidad de atención y un nivel de socios inactivos mayor al 25%.

Fortalecer, Gestión Tecnológica

Disponer de una tecnología adecuada que facilite y garantice la automatización de servicios y operaciones, la gestión de la información y la continuidad del negocio de la cooperativa.

Gestión Integral

Alcanzar una Calificación de Riesgo Externa no menor a ""A"" sustentada en el mantenimiento de indicadores financieros dentro de las mejores prácticas y El fortalecimiento de la Gobernabilidad Institucional.

Satisfacción del Cliente Interno – Clima Laboral

Lograr un nivel de satisfacción del cliente no menor al 80%.¹⁸

6.3.2 Clasificación de los Créditos

Los créditos que la Cooperativa “San José” Ltda. Se otorgan y se agrupan conforme a la actividad y perfil de los socios, por parte de las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros; en las siguientes categorías:

- ✓ Créditos de Consumo.
- ✓ Créditos para la Vivienda.
- ✓ Micro-créditos.

Créditos de Consumo

Se entiende por créditos de consumo, a los otorgados a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo, adquisición de vehículos de uso privado o pago de obligaciones y servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas.

Las características de esta clase de créditos son:

¹⁸Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda. Otorgado por la Licda. Silvia Gaviláñez

- ✓ La fuente de repago proviene principalmente de la remuneración, salario o renta fija periódica del deudor.

Orientados a:

- ✓ Nivelar el presupuesto familiar.
- ✓ La compra de muebles, vestuario y/o artefactos del hogar.
- ✓ Adquisición de vehículo de uso privado.
- ✓ Financiar gastos de salud, estudios, vacaciones u otros.

Créditos para la vivienda

Para que una operación de crédito sea considerada como “crédito de vivienda” requiere cumplir con los siguientes parámetros:

- ✓ Que sean otorgados a personas naturales.
- ✓ Que sirvan para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia.
- ✓ Que se encuentren amparados con garantía hipotecaria.
- ✓ Que su fuente de pago esté representada por sueldos, salarios, honorarios o rentas promedios, entendiéndose por rentas los ingresos permanentes durante la vigencia del crédito, entre los cuales están los contratos de arrendamiento, pensiones jubilares y otros que se deriven de derechos permanente y estables que posea el beneficiario del crédito.
- ✓ Que hayan sido otorgados al usuario final del inmueble.
- ✓ Amparados con garantía hipotecaria.

Microcréditos

Es todo crédito concedido a un prestatario, persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago

constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades adecuadamente verificados por la cooperativa.

Contempla también las operaciones dirigidas a financiar necesidades de consumo de personas naturales que mantienen como principal fuente de pago los ingresos generados por el negocio.

Las características de esta clase de créditos son:

- ✓ Están dirigidos al fortalecimiento de la actividad productiva en pequeña escala de las personas naturales o jurídicas de los sectores de comercio, servicios profesionales, servicios de transporte, turismo, industria y manufactura, exportación, construcción, comunicaciones, agricultura, ganadería y otras actividades.
- ✓ Orientados a solventar las diversas necesidades financieras empresariales como requerimientos para adquisición de materia prima, productos para la comercialización, insumos, mantenimiento de equipos y maquinas, gastos operativos, etc. (microcrédito capital de trabajo).
- ✓ Orientados a financiar proyectos de inversión, ampliaciones y adecuaciones, adquisición de maquinaria, equipos o en general activos fijos para la empresa (microcrédito inversión).
- ✓ La fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por la actividad productiva, de servicios o comercial, determinada a través del análisis del flujo de la unidad familiar en su conjunto.¹⁹

Se otorgarán hasta un máximo de 1.000.00 dólares, a un plazo máximo de 6 meses, previo al cumplimiento de los siguientes requisitos:

- ✓ Ser socio de la Cooperativa.
- ✓ Depositar el encaje inicial del 5x1.
- ✓ Copia Xerox de cédula de identidad y papeleta de votación del solicitante.
- ✓ Presentar un garante.

¹⁹ Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda. Otorgado por la Licda. Silvia Gavilánez

- ✓ Copia de pago (predio urbano, luz o agua) del solicitante y garante.
- ✓ Original de título de propiedad de un artículo o artefacto y/o escritura pública o contrato de compra y venta de un bien inmueble o mueble) como prenda.
- ✓ Llenar la solicitud de crédito.

Interés por Mora

La tasa de interés de mora, se calculará sobre el saldo de capital impago, a partir del primer día siguiente de vencida una cuota. Y será el 1.1% veces la tasa de interés.

Para calcular el interés por mora se lo realizará de la siguiente manera: La tasa de interés más el interés mora se multiplica por el valor del capital impago se divide para 360 días y este valor se multiplica por los días vencidos.

Encaje

El encaje constituye el saldo compensatorio que el socio debe mantener para la obtención del crédito.

Está conformado por los saldos que el socio tenga en aportaciones y/o en depósitos de ahorro.

El encaje deberá permanecer inamovible hasta la cancelación de la totalidad del crédito. La relación porcentual de encaje-préstamo se establece en la Plantilla de Crédito.

Documentación mínima que deben contener los expedientes de crédito

	TIPOS DE CRÉDITO			
	Consumo	Vivienda	MICROCRÉDITO	
			Individual	Grupal
INFORMACION GENERAL				
Fotocopia de Cédula de Identidad	X	X	X	X
Foto copia de cédula de identidad deudor y garantes (conyugue a color)	X		X	X

Foto tamaño carné a color del deudor	X	X	X	X
Fotocopia del RUC			Opcional	
Fotocopia de recibos de último pago de agua, luz, o teléfono	X	X	X	
Referencias Comerciales	Opcional	X	Opcional	Opcional
Referencias Bancarias	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional
Referencias Personales	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional
Fotocopia de títulos de propiedad/Impuesto Predial de bienes declarados	X	X	X	
Certificado de ingresos, rol de pagos (remuneraciones, rentas fijas)	X	X	Opcional	
Acuerdo de constitución del grupo solidario				X

**M
on
to
s
y
pl
az
os
de**

los tipos de crédito que otorga la Cooperativa "San José" Ltda.

PLAZOS		CONSUMO	
Hasta	20000	1	años
Hasta	10000	4	años
Hasta	6000	3	años
Hasta	4000	24	meses
Hasta	1500	18	meses

Actividades de Consumo

PLAZOS		MICROCRÉDITOS	
Hasta	20000	1	Años
Hasta	10000	4	Años
Hasta	6000	3	Años
Hasta	4000	24	Meses
Hasta	1500	18	Meses

Actividades productivas.

PLAZOS		VIVIENDA	
Hasta	40.000,00	15	Años Plazo
Hasta	30.000,00	12	Años Plazo
Hasta	10000,00	4	Años Plazo
Crédito con bono vivienda		Hasta 3 Años	

Departamento de Créditos

Objetivos y funciones del departamento de Créditos

El objetivo principal del departamento de Crédito es minimizar el riesgo en las operaciones de créditos a fin de evitar que las cuentas por cobrar corran el riesgo de caer en morosidad alta:

- ✓ Mantener niveles relativamente bajos de un riesgo crediticio, además que permitan tener una buena rentabilidad y permanencia del mismo.
- ✓ Es muy importante mantener al personal con capacitación constante sobre las tendencias de las economías en el país y tener constante capacitación en el tema de finanzas y decisiones financieras.
- ✓ Crear sistemas estándares de evaluación de créditos.
- ✓ Detectar aquellos créditos con riesgos superiores a lo normal para hacerles seguimiento más minucioso.
- ✓ Preparar un sin número de análisis para futuros ejecutivos de cuentas.
- ✓ Realizar estudios sectoriales.
- ✓ Realizar estudios de segmento.

La cartera de crédito

Es la razón de ser de la Cooperativa, debe ser controlada eficaz e eficientemente. Se debe definir e implementar los procesos de control interno oportunos y políticas que normen los procedimientos, tomando en consideración un mejor control en el Departamento de Crédito con un área Especializada denominada: “Administración de Crédito” o “Gerencia de Riesgos” que procure efectuar controles precisos y definidos para evitar el riesgo financiero y las posibles pérdidas económicas.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. Con su calificación de riesgos BBB+ a septiembre del 2010 sigue creciendo y trabajando por la provincia Bolívar y la provincia de los Ríos.

El Riesgo de la Cartera de Crédito

Una efectiva administración de riesgos en la Cooperativa se basa en:

- ✓ Identificar.
- ✓ Medir.
- ✓ Monitorear.
- ✓ Controlar.

La forma en que una Institución Financiera cumple con estos pasos es la esencia de la gestión de riesgos.

El proceso utilizado varía según el tipo de riesgo y se compone de los siguientes pasos:

- ✓ Supervisión activa por parte del Directorio y la Administración.
- ✓ Desarrollo de políticas, procedimientos y límites adecuados.
- ✓ Medición y monitoreo del riesgo y sistemas de control de gestión adecuados.
- ✓ Auditorias y controles internos integrales.
- ✓ La ampliación o reducción del proceso depende del grado de complejidad en los activos, pasivos y partidas fuera de balance, así como también en la organización y recursos que aporte la institución toda la experiencia del personal en las áreas involucradas.

En la práctica se requiere que en el proceso participen todos los estamentos de la Cooperativa, sin embargo son el Comité de Administración Integral de Riesgos y la Unidad de Gestión Integral de Riesgos los estamentos que diferenciados de las áreas de negocio, apoyan a la alta dirección y coordinan el control de riesgos con el resto de áreas, buscando siempre:

- ✓ Asegurar una relación eficiente entre rentabilidad y riesgo.
- ✓ Ampliar el conocimiento acerca de los niveles de riesgo asumidos por la institución, teniendo como referencia el principio corporativo de “Gestionar el Riesgo Crediticio basados en los valores de Disciplina, Prudencia y Calidad.”
- ✓ Garantizar que el nivel de riesgo asumido está acorde con el objetivo de solvencia y con los límites definidos por la alta dirección de la entidad.
- ✓ Involucrarse en un proceso continuo de valoración de la prudencia con la que la Cooperativa asume, mide y administra el Riesgo Crediticio.²⁰

Central de Riesgos

²⁰ Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda. Otorgado por la Licda. Silvia Gaviláñez

La Superintendencia de Bancos establece un sistema de registro, denominado Central de Riesgos que permita contar con información individualizada, debidamente consolidada y clasificada sobre los deudores principales de las instituciones del Sistema Financiero Ecuatoriano, incluyendo los casos en que éstas actúen en su nombre por cuenta de una institución bancaria o financiera del exterior. Los datos individuales provenientes de la Central de Riesgos, serán suministrados solamente en forma consolidada a las instituciones del sistema financiero, que deberán guardar la reserva prevista en esta ley.

Las instituciones del Sistema Financiero, están obligadas a suministrar a la Superintendencia de Bancos, en la forma y frecuencia en que ella determine la información para mantener al día el registro de las actividades operativas.

Provisiones para el Riesgo

La Cooperativa establece como política interna, la aplicación de los siguientes niveles de constitución de provisiones, para cada uno de los rangos de calificación de riesgo, de conformidad a los lineamientos establecidos en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y la Junta Bancaria.

Significado de cada letra:

A: Aquel socio que cuenta con suficientes ingresos para pagar el capital e intereses y lo hace puntualmente. Si es un crédito comercial, el pago de la cuota no puede pasar de 30 días y si es de consumo, no más de cinco días.

B: Socios que todavía demuestran que pueden atender sus obligaciones pero que no lo hacen a su debido tiempo. En los créditos comerciales son los que se tardan hasta tres meses en pagar sus obligaciones.

C: Socios con ingresos deficientes para cubrir el pago del capital y sus intereses en las condiciones pactadas.

D: Igual que los socios que tienen calificación C, pero donde se tiene que ejercer la acción legal para su cobro y, generalmente renegocian el préstamo bajo otras condiciones.

E: Es la última calificación. Aquí están las personas que se declaran insolventes o en quiebra y no tienen medios para cancelar su deuda.

Análisis de créditos

El análisis de créditos se considera un arte ya que no hay esquemas rígidos y que por el contrario es dinámico y exige creatividad por parte del analista de crédito, sin embargo es importante dominar las diferentes técnicas de análisis de crédito, y complementarla con una buena experiencia y un buen criterio, así mismo es necesario contar con la información necesaria y suficiente que nos permita minimizar el número de incógnitas para poder tomar la decisión correcta.

6.3.3 Evaluación de los Créditos

Principios Básicos para Evaluación de Créditos

Siempre hay que tener presente dos aspectos para la evaluación de créditos

- ✓ **Propósito del crédito:** Destino, adonde va a recaer el producto.
- ✓ **Análisis del crédito:** Evaluar si el solicitante es sujeto de crédito.

La evaluación de los créditos y su otorgamiento se fija siempre a través de un área o departamento de créditos y cobranzas el cual tendrá algunas funciones específicas dentro de la organización o microempresa.

Aspectos necesarios en la evaluación del crédito:

- ✓ El análisis de crédito debe contemplar un análisis de los aspectos cualitativos (honorabilidad, administración, competencia) y cuantitativos (balances, estado de pérdidas y ganancias, flujo de caja).

- ✓ El comportamiento de pago de un cliente con una institución es un elemento muy importante para la decisión de futuros créditos.
- ✓ La decisión de crédito definitiva es prever si un cliente podrá pagar o no en determinadas condiciones.
- ✓ De preferencia se debe analizar balances de las tres últimas gestiones.
- ✓ Tipo de empresa solicitante del crédito.
- ✓ Análisis del sector a donde pertenece el socio solicitante.

Análisis de las Cuentas del Balance:

- ✓ Cuentas Comerciales por Cobrar.
- ✓ Inventario.
- ✓ Activo Fijo.
- ✓ Obligaciones Cooperativas.
- ✓ Obligaciones Comerciales.
- ✓ Razones o Ratios Financieros (análisis).

Aspectos cualitativos del análisis de crédito

Es importante dominar los aspectos cuantitativos, pero no es suficiente. El análisis de los aspectos o información cualitativa es uno de los aspectos más importantes y al mismo tiempo más difíciles de evaluar de una empresa. Su dificultad se debe a que son aspectos subjetivos, para lo cual debemos tener presente los siguientes aspectos:

- ✓ Análisis del negocio del solicitante (actividad y gestión de la empresa).
- ✓ Historia del solicitante (años en el negocio, evolución del negocio, tipo de sociedad).
- ✓ Historial crediticio del solicitante (Experiencia crediticia con terceros, proveedores, instituciones financieras).
- ✓ Análisis del sector al cual pertenece el solicitante.

Riesgo en el otorgamiento de crédito

Optimismo: Los Transportista por lo general son muy optimistas. A menudo creen que han descubierto una gran mina de oro, cuando ni siquiera han realizado la etapa de prospección.

Tamaño del Crédito: En general son muy poco probables los créditos chicos. Dado que las inversiones son muy cuantiosas, sus necesidades de recursos también lo son. Por consiguiente los riesgos son altos.

Producción: Los riesgos de producción que existen son difíciles de evaluar, dado el gran conocimiento técnico que se requiere. Por ello es fundamental asesorarse con expertos en la materia.

Riesgos varios: Dado que las condiciones de trabajo por lo general son duras, es normal la aparición de problemas laborales y huelgas, la experiencia muestra la falta de capital de los dueños o es más riesgos que los otros sectores.

Proceso para la evaluación de Crédito

El otorgamiento del crédito está determinado por la capacidad de pago del solicitante que está definida fundamentalmente por su flujo de caja y sus antecedentes crediticios.

La evaluación del solicitante para el otorgamiento del crédito comercial debe considerar además de los conceptos señalados en el párrafo anterior, su entorno económico, la capacidad de hacer frente a sus obligaciones frente a variaciones

cambiarías, las garantías preferidas, preferidas de muy rápida realización y preferidas auto liquidables, la calidad de la dirección de la empresa y las clasificaciones asignadas por las demás empresas del sistema financiero.

Para evaluar el otorgamiento de créditos de consumo e hipotecario para vivienda, se analizará la capacidad de pago en base a los ingresos del solicitante, su patrimonio neto, importe de sus diversas obligaciones, y el monto de las cuotas asumidas para con la empresa; así como las clasificaciones asignadas por las otras empresas del sistema financiero.

Para la evaluación de créditos podemos seguir el siguiente procedimiento

Recepción de solicitud de crédito y documentación

Se deberá deprecionar la solicitud de crédito debidamente llenada según el formato lo indica, es importante que el solicitante consigne los datos generales, direcciones, teléfonos, referencias comerciales y bancarias, bienes patrimoniales, así mismo deben estar anexados los documentos en fotocopia que han solicitado como requisitos.

Verificación en central de riesgo

La Cooperativa nos brinda información del solicitante, la cual han sido recabadas de la Superintendencia de Banca y Seguros, Cámara de Comercio y otras entidades particulares.

Datos e identificación del solicitante

Según este detalle podemos obtener el RUC o a su vez el RISE.

Endeudamiento del solicitante

Este detalle nos brinda información del solicitante a nivel de la SBS, en la cual podemos obtener la calificación de sus últimos 6 meses según su endeudamiento con entidades financieras, así como la cantidad de entidades con las que viene operando, así como el detalle de su endeudamiento.

Clasificación del deudor de la cartera de créditos comerciales

El deudor

Presenta una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades. El flujo de caja no es susceptible de un empeoramiento significativo ante modificaciones importantes en el comportamiento de las variables tanto propias como vinculadas con su sector de actividad y Cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones.

La Cooperativa del sistema financiero considerará si el deudor:

- ✓ Tiene un sistema de información consistente y actualizada, que le permita conocer en forma permanente su situación financiera y económica. Cuenta con una dirección calificada y técnica, con apropiados sistemas de control interno.
- ✓ Pertenece a un sector de la actividad económica o ramo de negocios que registra una tendencia creciente y es altamente competitivo en su actividad.

Categoría con problemas potenciales

Una buena situación financiera y de rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial y adecuado flujo de caja para el pago de las deudas por capital e intereses. El flujo de caja tiende a debilitarse para afrontar los pagos, dado que es

sumamente sensible a modificaciones de variables relevantes o Incumplimientos ocasionales y reducidos que no excedan los 60 días.

Categoría deficiente

Una situación financiera débil y un nivel de flujo de caja que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas, pudiendo cubrir solamente estos últimos.

La proyección del flujo de caja no muestra mejoría en el tiempo y presenta alta sensibilidad a modificaciones menores y previsibles de variables significativas, debilitando aún más sus posibilidades de pago.

Tiene escasa capacidad de generar utilidades o Incumplimientos mayores a sesenta (60) días y que no exceden de ciento veinte (120) días.

Categoría dudoso

Un flujo de caja manifiestamente insuficiente, no alcanzando a cubrir el pago de capital ni de intereses; presenta una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento, y se encuentra obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada y que materialmente son de magnitud significativa con resultados negativos en el negocio o Incumplimientos mayores a ciento veinte (120) días y que no exceden de trescientos sesenta y cinco (365) días.

Categoría pérdida

Un flujo de caja que no alcanza a cubrir los costos de producción. Se encuentra en suspensión de pagos, siendo factible presumir que también tendrá dificultades para cumplir eventuales acuerdos de reestructuración; se encuentra en estado de insolvencia decretada o está obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada y que materialmente, sean de magnitud significativa o incumplimientos mayores a trescientos sesenta y cinco (365) días.

Verificación de referencias cooperativas y comerciales

Sé deberá proceder a revisar las referencias de terceros tanto de instituciones financieras (bancos) y comerciales (Proveedores), buscando obtener la siguiente información:

- ✓ Tipo de relación comercial.
- ✓ Antigüedad de relación comercial.
- ✓ Calificación de relación comercial.
- ✓ Línea de crédito obtenida por el solicitante.
- ✓ Tipos de líneas obtenidas (crédito, sobregiro, descuento, etc.)
- ✓ Saldo promedio en cuentas corrientes.
- ✓ Movimiento promedio en cuentas corrientes.
- ✓ Comportamiento de pago.
- ✓ Forma de pago de deuda.

Modalidades de Cobro

Normalmente se emplean varias modalidades de procedimientos de cobro. A medida que una cuenta envejece más y más, la gestión de cobro se hace más personal y más estricta. Los procedimientos básicos de cobro que se utilizan en el orden que normalmente se siguen en el proceso de cobro.

Cartas

Después de ciertos días contados a partir de la fecha de vencimiento de una cuenta por cobrar, normalmente la empresa envía una carta en buenos términos, recordándole al cliente su obligación. Si la cuenta no se cobra dentro de un periodo determinado después del envío de la carta, se envía una segunda carta más perentoria. Las cartas de cobro son el primer paso en el proceso de cobros de cuentas vencidas.

Llamadas Telefónicas

Si las cartas son inútiles, el gerente de créditos de la Cooperativa puede llamar al cliente y exigirle el pago inmediato. Si el cliente tiene una excusa razonable, se puede hacer arreglos para prorrogar el periodo de pago.

Utilización de Agencias de Cobros

Una Cooperativa puede entregar las cuentas incobrables a una agencia de cobros o a un abogado para que las haga efectivas. Normalmente los honorarios para esta clase de gestión de cobro son bastante altos y puede ser posible reciba un porcentaje mucho menor del que espera recibir.

Procedimiento Legal

Este es el paso más estricto en el proceso de cobro. Es una alternativa que se utiliza la agencia de cobros. El procedimiento legal es no solamente costoso, sino que puede obligar al deudor a declararse en bancarrota, reduciéndose así la posibilidad de futuros negocios con el cliente y sin que garantice el recibo final de los traslados.

Existe un punto más allá del cual los gastos adicionales de cobro no ofrecen un rendimiento suficiente la Cooperativa debe tener en cuenta este punto.

7. HIPÓTESIS

¿Con el análisis de los microcréditos la COAC “San José” Ltda. Mediante la guía de capacitación permitirá el desarrollo socioeconómico a los Socios de la Cooperativa de Transportes “Tres de Marzo”?

8. VARIABLES

8.1 Variable Independiente

Desarrollo Socioeconómico

8.2 Variable Dependiente

Servicio de microcréditos

9. METODOLOGÍA

9.1 Métodos de Investigación

Científico

Representa la metodología que define y diferencia el conocimiento de la ciencia de otros tipos de conocimientos relacionados al tema de “Evaluación del microcrédito.”

Inductivo y Deductivo

Estos métodos nos permitieron observar la oferta y la demanda que existe en la entrega de los microcréditos a los socios transportistas ya que con esto ha permitido que se desenvuelvan en su entorno competitivo, mejorando su ente económico y social.

9.2 Tipo de investigación

Explorativa

Nos permitirá la evaluación de los documentos y el proceso para el otorgamiento de los microcréditos.

9.3 Técnicas e instrumentos para la obtención de datos

Observación Directa

Nos permitió constatar todos los movimientos y la forma de entrega de los microcréditos el mismo que no se vio obstaculizado al adquirir un microcrédito por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., a los socios transportistas.

Entrevista

La entrevista nos cedió el Subgerente Ing. Cesar Capuz dándonos a conocer el historial de la COAC “San José” Ltda. El jefe del departamento de crediticio Ing. Willian Trujillo nos facilitó información de los montos, plazos, tasas de los microcréditos.

Encuesta

La encuesta fue aplicada a los 36 socios de la Cooperativa de Camionetas “Tres de Marzo” siendo nuestra meta recaudar información de todos los mencionados que recibieron el microcrédito es decir conocer el impacto socioeconómico que existió después del otorgamiento de crédito.

9.4 Universo y Muestra

Población

La población objeto de nuestro estudio por los socios de la Cooperativa de Transporte camionetas “Tres de Marzo”, Cantón San José de Chimbo, el mismo que cuenta con 36 miembros activos y ninguno pasivo por lo que no aplicamos formula alguna para calcular la muestra, usamos la totalidad de sus socios.

9.5 Procesamiento de datos

- ✓ Elaboración de instrumentos de investigación.
- ✓ Prueba piloto.
- ✓ Recolección de datos.
- ✓ Representación en cuadros estadísticos.
- ✓ Análisis e interpretación
- ✓ Obtención de conclusiones y recomendaciones
- ✓ Comprobación de la Hipótesis

CAPÍTULO II ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

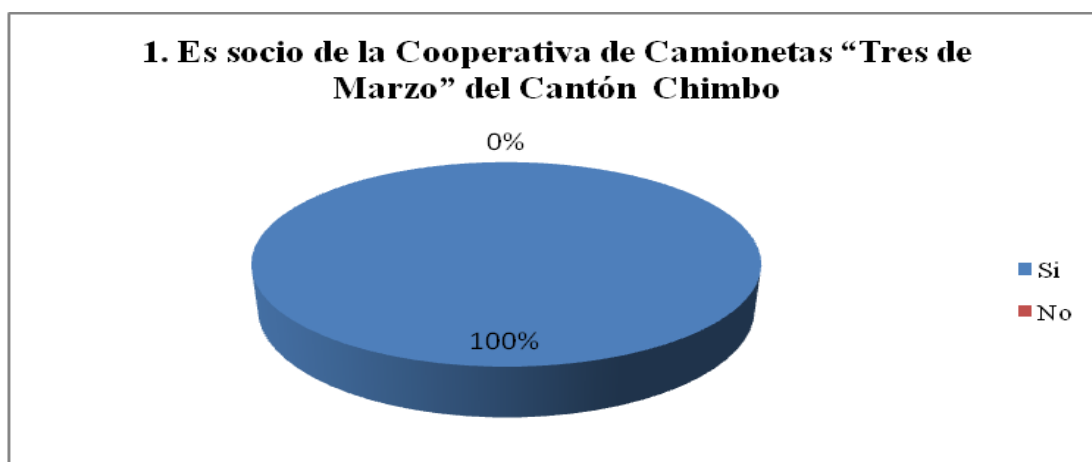
ENCUESTA APLICADA A SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES CAMIONETAS “TRES DE MARZO”, CANTÓN CHIMBO

1.- ¿Es socio de la Cooperativa de Camionetas “Tres de Marzo” del cantón Chimbo?

Tabla N° 1

VARIABLES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	36	100%
No	0	0%
TOTAL	36	100%

Gráfico N° 1



Fuente: Cooperativa de transporte de Camionetas “Tres de Marzo” del cantón Chimbo

Autores: Alexandra Cruz, Lidia Vega

Análisis e interpretación de datos.

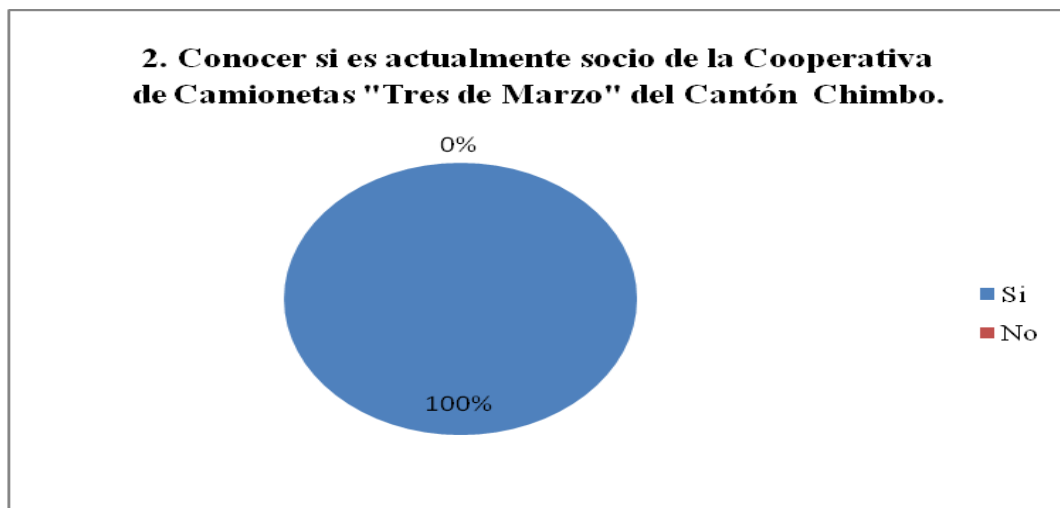
De acuerdo a la encuesta realizada a los Transportistas hemos observado que en su totalidad son socios activos de la Cooperativa “Tres de Marzo”.

2.- ¿Es socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.?

Tabla N° 2

VARIABLES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	36	100%
No	0	0%
TOTAL	36	100%

Gráfico N° 2



Fuente: Cooperativa de transportes Camionetas "Tres de Marzo" cantón Chimbo
Autores: Alexandra Cruz, Lidia Vega

Análisis e interpretación de datos:

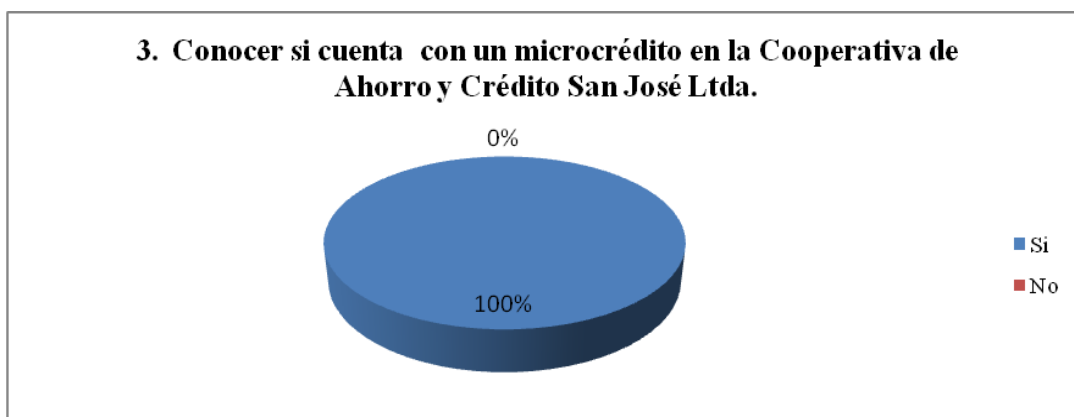
En su totalidad los transportistas de la Cooperativa de Camionetas "Tres de Marzo" son socios activos de la institución.

3.- Usted ¿Cómo socio activo cuenta con un microcrédito en la cooperativa?

Tabla N° 3

VARIABLES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	36	100%
No	0	0%
TOTAL	36	100%

Gráfico N° 3



Fuente: Cooperativa de Transporte Camionetas “Tres de Marzo” cantón Chimbo
Autores: Alexandra Cruz, Lidia Vega

Análisis e interpretación de datos:

En esta pregunta los resultados obtenidos nos muestran en su totalidad que de los socios han adquirido un microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda. Cantón Chimbo, lo que nos permite realizar nuestro estudio sobre el impacto socio económico de la misma en este tipo de clientes.

4.- ¿El Microcrédito otorgado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., fue destinado a?

Tabla N° 4

VARIABLES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Compra de un vehículo	36	100%
Reparación del vehículo	0	0%
Otros	0	0%
TOTAL	36	100%

Gráfico N° 4



Fuente: Cooperativa de Transportes Camionetas “Tres de Marzo” cantón Chimbo
Autores: Alexandra Cruz, Lidia Vega

Análisis e interpretación de datos:

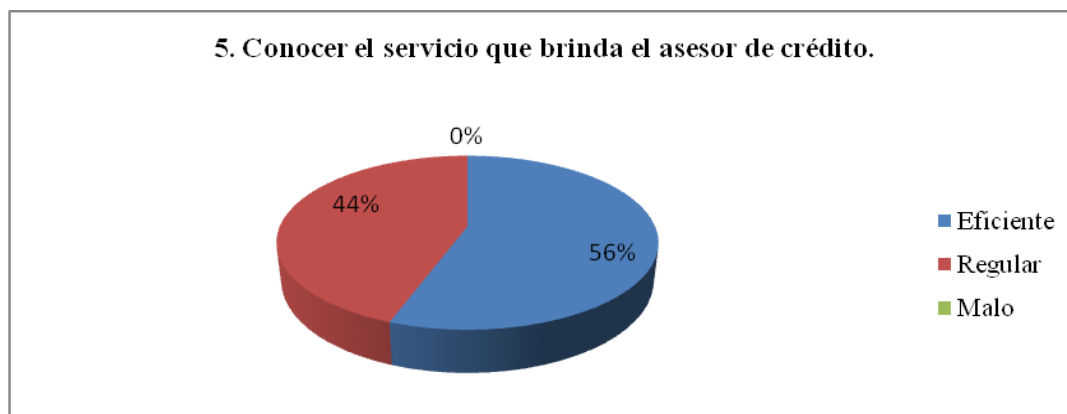
Como podemos darnos cuenta que el micro créditos obtenidos por los transportistas de la Cooperativa Camionetas “Tres de Marzo” del Cantón Chimbo, han sido destinados a mejorar sus unidades de transporte, es decir compra de vehículos nuevos, haciendo que mejore la imagen de la Cooperativa y el nivel de vida de sus socios.

5.- La atención del asesor de crédito al dar información de los requisitos de microcrédito fue:

Tabla N° 5

VARIABLES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Eficiente	20	56%
Regular	16	44%
Malo	0	0%
TOTAL	36	100%

Gráfico N° 5



Fuente: Cooperativa de Transportes Camionetas “Tres de Marzo” cantón Chimbo
Autores: Alexandra Cruz, Lidia Vega

Análisis e interpretación de datos:

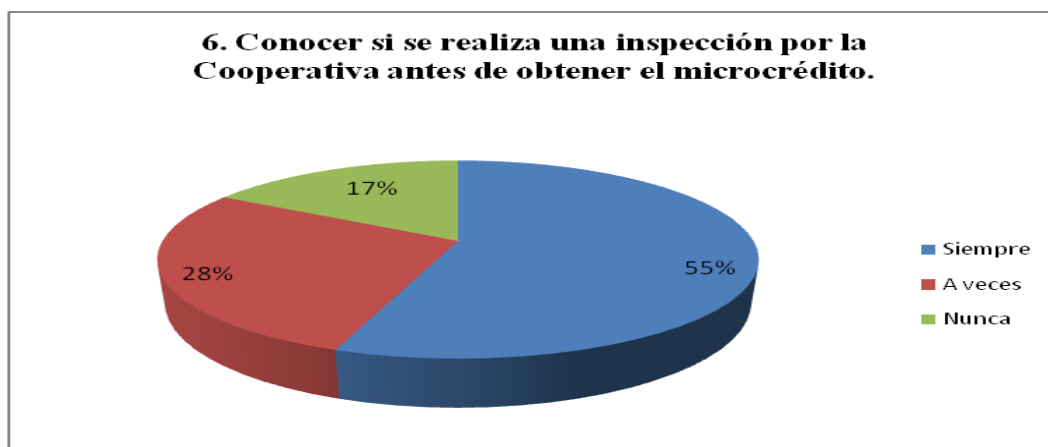
La mayoría de los encuestados manifiesta que la atención del asesor del microcrédito es eficiente y una menor parte manifiesta que fue regular al momento de dar información de los requisitos del crédito.

6.- ¿Para entregarle el microcrédito le han realizado alguna inspección de su negocio?

Tabla N°6

REPUESTAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Siempre	20	55,56 %
A veces	10	27,78 %
Nunca	6	16,66 %
TOTAL	36	100%

Gráfico N° 6



Fuente: Cooperativa de Transportes Camionetas “Tres de Marzo” cantón Chimbo
Autores: Alexandra Cruz, Lidia Vega

Análisis e interpretación de datos:

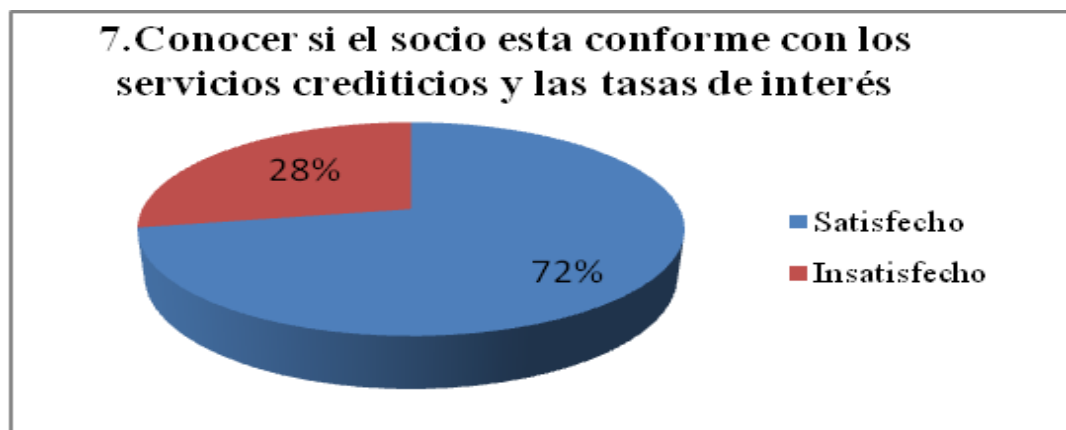
De acuerdo a la tabulación de datos podemos notar que en gran parte a los socios si les realizan una inspección del negocio antes de otorgarle un microcrédito y la diferencia que a veces o nunca son por lo que tienen un historial crediticio.

7.- ¿Está satisfecho con los servicios crediticios y las tasas de interés activa y pasiva que prestan la Cooperativa?

Tabla N° 7

VARIABLES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Satisfecho	26	72,22%
Insatisfecho	10	27,78%
Total	36	100%

Gráfico N° 7



Fuente: Cooperativa de Transportes Camionetas “Tres de Marzo” cantón Chimbo
Autores: Alexandra Cruz, Lidia Vega

Análisis e interpretación de datos:

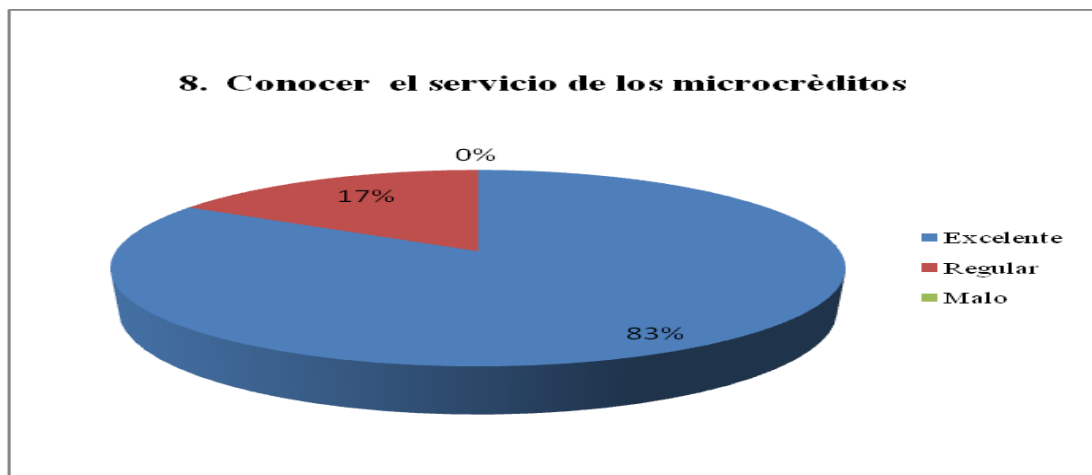
Cabe mencionar que el microcrédito es otorgado más rápido a diferencia de los créditos de consumo y vivienda es por ello que existe satisfacción de los transportistas, ya que por medio de esta pregunta hemos obtenido el monto del microcrédito que es de \$12000 a \$20000 con una tasa de interés del 18% anual.

8.- ¿Desde la perspectiva de calidad, cómo considera el servicio de créditos brindados por la Institución?

Tabla N° 8

VARIABLES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Excelente	30	83,33%
Regular	6	16,67%
Malo	0	0%
TOTAL	36	100%

Gráfico N° 8



Fuente: Cooperativa de Transportes Camionetas “Tres de Marzo” cantón Chimbo
Autores: Alexandra Cruz, Lidia Vega

Análisis e interpretación de datos:

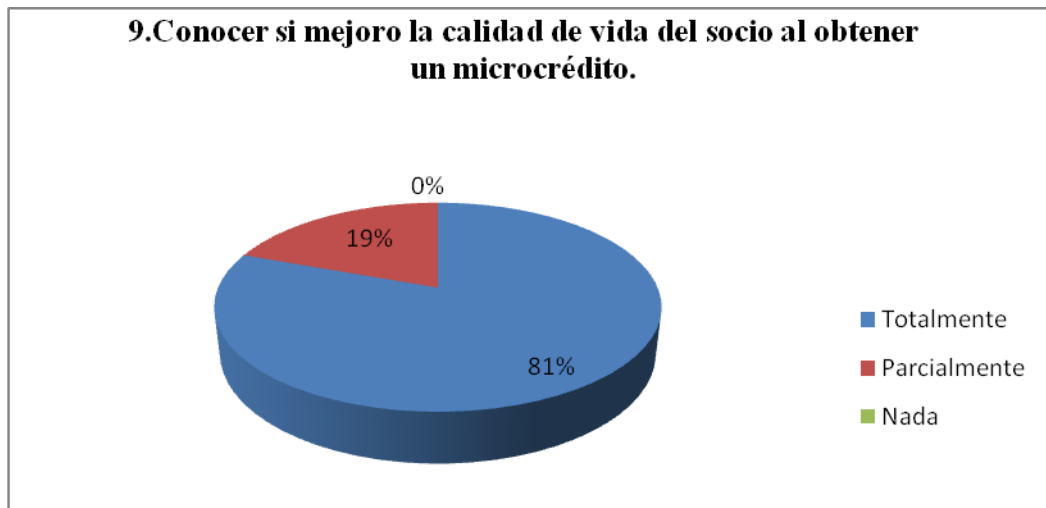
La mayoría de los socios transportistas han recibido los créditos cuando ellos más lo han necesitado de acuerdo a su capacidad de pago y necesidades, la diferencia manifiestan regular por falta de cumplimiento de documentos entre otros.

9.- ¿Ha mejorado su calidad vida y sus ingresos al haber adquirido un nuevo vehículo?

Tabla N° 9

VARIABLES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Totalmente	29	80%
Parcialmente	7	20%
Nada	0	0%
TOTAL	36	100%

Gráfico N° 9



Fuente: Cooperativa de Transportes Camionetas “Tres de Marzo” cantón Chimbo
Autores: Alexandra Cruz, Lidia Vega

Análisis e interpretación de datos:

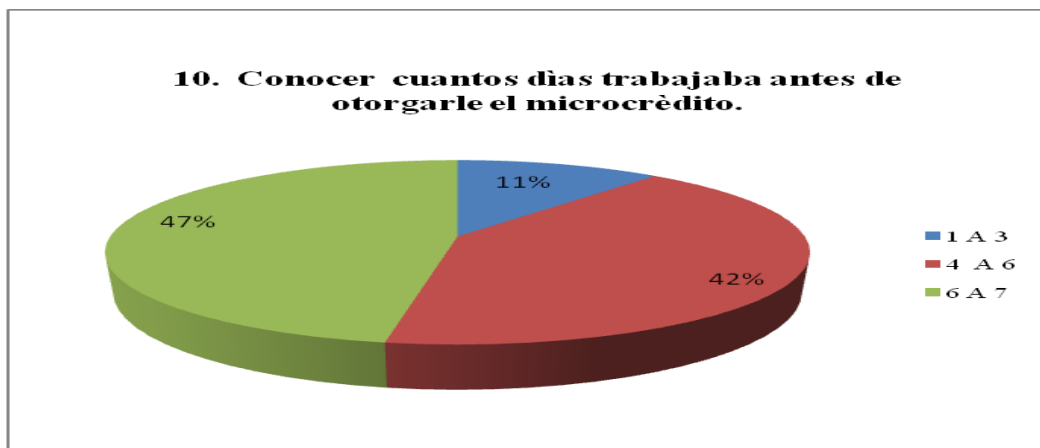
Ocho de cada diez socios han mejorado totalmente su calidad de vida y una mínima cantidad lo manifiestan que parcialmente, cabe mencionar que estos últimos no se dedican a tiempo completo a esta actividad, en la observación realizada nos pudimos dar cuenta que laboran en otras instituciones entonces se puede determinar que los microcréditos otorgados por dicha institución financiera permite mejorar la calidad de vida de sus clientes.

10.- ¿Cuántos días a la semana trabajaba antes de tener obtener el microcrédito?

Tabla N° 10

INGRESOS DIARIOS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1 A 3	4	11%
4 A 6	15	42%
6 A 7	17	47%
TOTAL	36	100%

Gráfico N° 10



Fuente: Cooperativa de Transportes Camionetas “Tres de Marzo” cantón Chimbo
 Autores: Alexandra Cruz, Lidia Vega

Análisis e interpretación de datos:

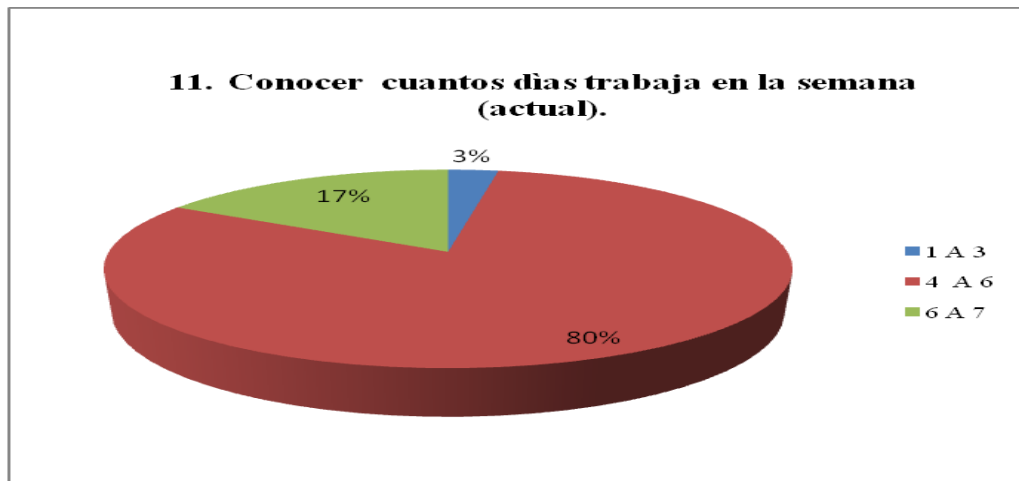
De acuerdo a las encuestas realizadas a los socios transportistas hemos observado que la mayoría trabaja de 4 a 6 días para poder dar cumplimiento con su letra mensual de microcrédito y satisfacer las necesidades vitales de su familia y si existe un saldo para el ahorro o su vez para comprar algún otro bien.

11.- ¿Cuántos días a la semana trabaja actualmente?

Tabla N° 11

DIAS LABORABLES ACTUALES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1 A 3	1	3%
4 A 6	29	80%
6 A 7	6	17%
TOTAL	36	100%

Gráfico N° 11



Fuente: Cooperativa de Transportes Camionetas “Tres de Marzo” cantón Chimbo
Autores: Alexandra Cruz, Lidia Vega

Análisis e interpretación de datos:

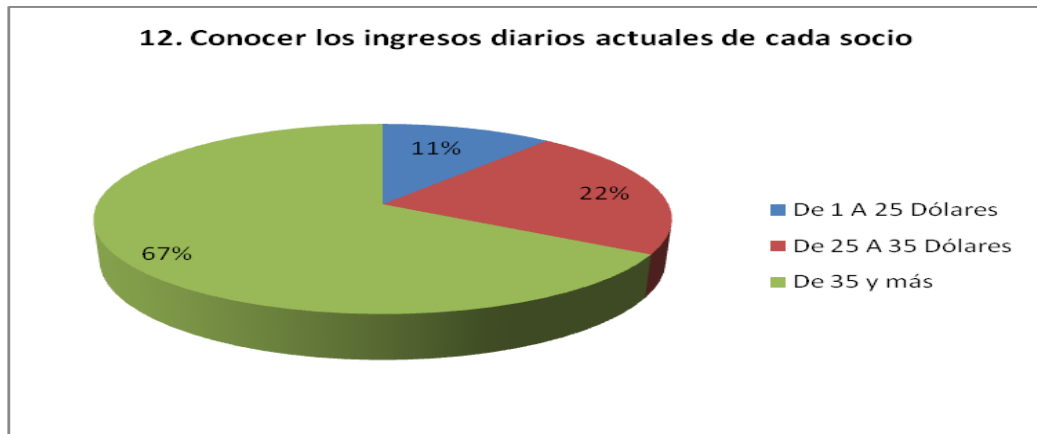
Lo que se relaciona con la pregunta anterior que permite mejorar la calidad de vida al trabajar todos los días, es decir a mayor trabajo mayores son sus ingresos.

12.- ¿Cuáles son sus ingresos diarios actuales? (totales)

Tabla N° 12

INGRESOS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
De 1 A 25 Dólares	4	11%
De 25 A 35 Dólares	8	22%
De 35 y más	24	67%
TOTAL	36	100%

Gráfico N° 12



Fuente: Cooperativa de Transportes Camionetas “Tres de Marzo” cantón Chimbo
Autores: Alexandra Cruz, Lidia Vega

Análisis e interpretación de datos:

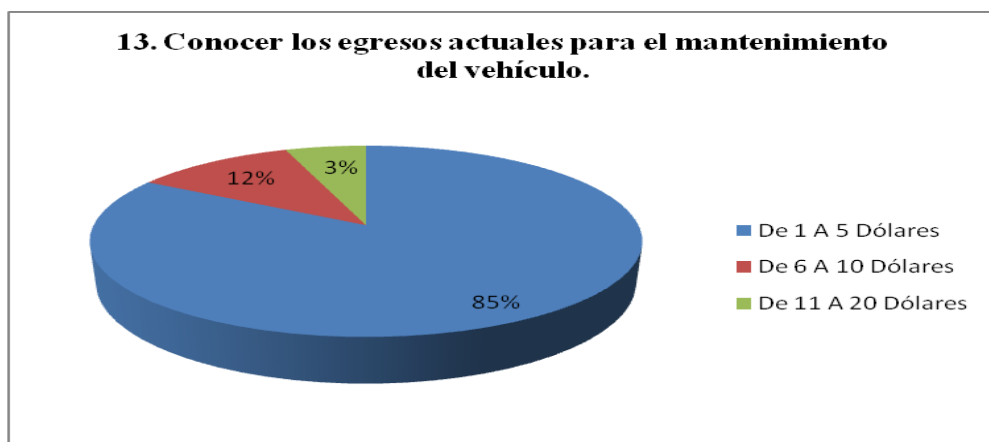
Siete de cada diez socios transportistas obtienen ingresos de treinta y cinco dólares diarios a diferencia de una mínima cantidad que reciben ingresos menores a la cantidad mencionada corroboran antes a las preguntas mencionadas.

13 ¿Cuáles son sus egresos diarios actuales? en el mantenimiento de vehículo.

Tabla N° 13

EGRESOS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
De 1 A 5 Dólares	30	85%
De 6 A 10 Dólares	4	12%
De 11 A 20 Dólares	2	3%
TOTAL	36	100%

Gráfico N° 13



Fuente: Cooperativa de Transportes Camionetas “Tres de Marzo” cantón Chimbo
Autores: Alexandra Cruz, Lidia Vega

Análisis e interpretación de datos:

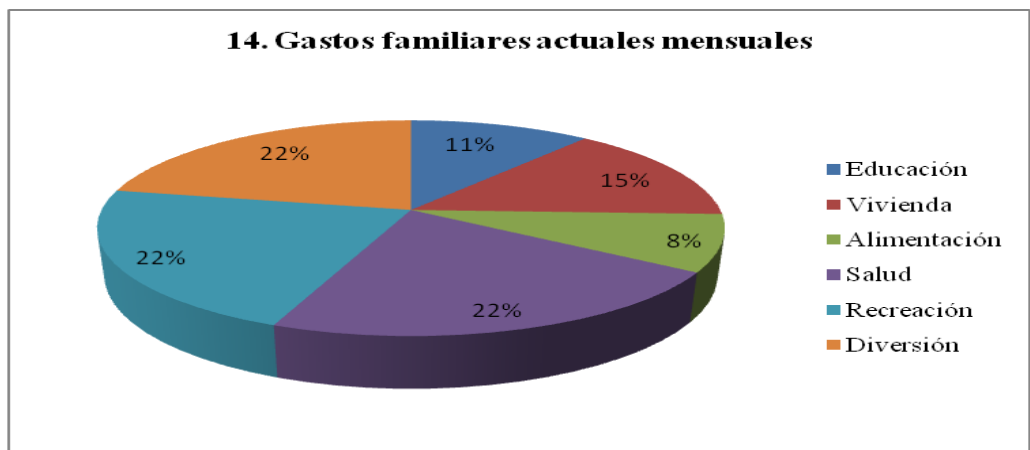
Los socios transportistas en su mayoría realizan gastos de uno a cinco dólares para el mantenimiento de vehículo permitiendo a la vez prestar un servicio eficiente, mientras que una minoría de socios tienen egresos superiores a los mencionados anteriormente.

14 ¿Cuáles con sus gastos familiares actuales? (mensuales)

Tabla N° 14

DETALLE	GASTOS			TOTAL	PORCENTAJE
	1 A 20	21 A 40	Más de 41		
Educación	9	20	7	36	11%
Vivienda	12	16	8	36	15%
Alimentación	7	20	9	36	8%
Salud	18	18	0	36	22%
Recreación	18	18	0	36	22%
Diversión	18	18	0	36	22%
TOTAL	82	110	24	216	100%

Gráfico N° 14



Fuente: Cooperativa de Transportes Camionetas “Tres de Marzo” cantón Chimbo
Autores: Alexandra Cruz, Lidia Vega

Análisis e interpretación de datos:

Podemos visualizar que en gran parte los socios transportistas mantienen un egreso de veinte a cien dólares mensuales solventando en sus gastos de su hogar ya sea estos: educación, vivienda, alimentación, salud, recreación y diversión.

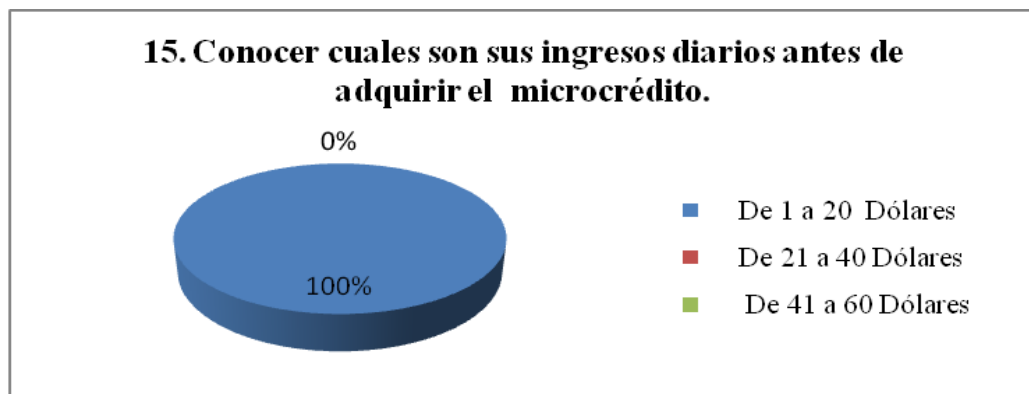
De los diálogos mantenidos indican en su mayoría lo que primero hacen es reservar el pago para el microcrédito y el saldo restante lo distribuye en los diferentes gastos antes indicados en los que algunos casos no llegan a los cuarenta dólares.

**15.- ¿Cuáles fueron sus ingresos diarios antes de otorgarle el microcrédito?
(totales)**

Tabla N° 15

INGRESOS DIARIOS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
De 1 a 20 Dólares	36	100%
De 21 a 40 Dólares	0	0%
De 41 a 60 Dólares	0	0%
TOTAL	36	100%

Gráfico N° 15



Fuente: Cooperativa de Transportes Camionetas “Tres de Marzo” cantón Chimbo
Autores: Alexandra Cruz, Lidia Vega

Análisis e interpretación de datos:

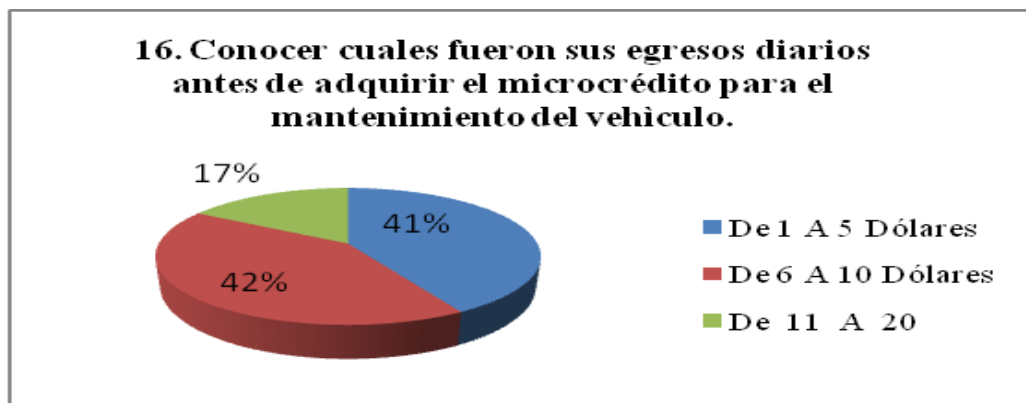
Antes de haber obtenido el microcrédito los ingresos de los vehículos antiguos no superaban los veinte y cinco dólares al total de los transportistas lo que corrobora la obtención de un microcrédito de esta manera mejorando la condición de vida de cada socio.

**16.- Cuáles fueron sus egresos diarios antes de ser otorgado el microcrédito?
(para mantenimiento del vehículo)**

Tabla N° 16

EGRESOS DIARIOS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
De 1 A 5 Dólares	15	42%
De 6 A 10 Dólares	15	42%
De 11 A 20 Dólares	6	17%
TOTAL	36	100%

Gráfico N° 16



Fuente: Cooperativa de Transportes Camionetas “Tres de Marzo” cantón Chimbo
Autores: Alexandra Cruz, Lidia Vega

Análisis e interpretación de datos:

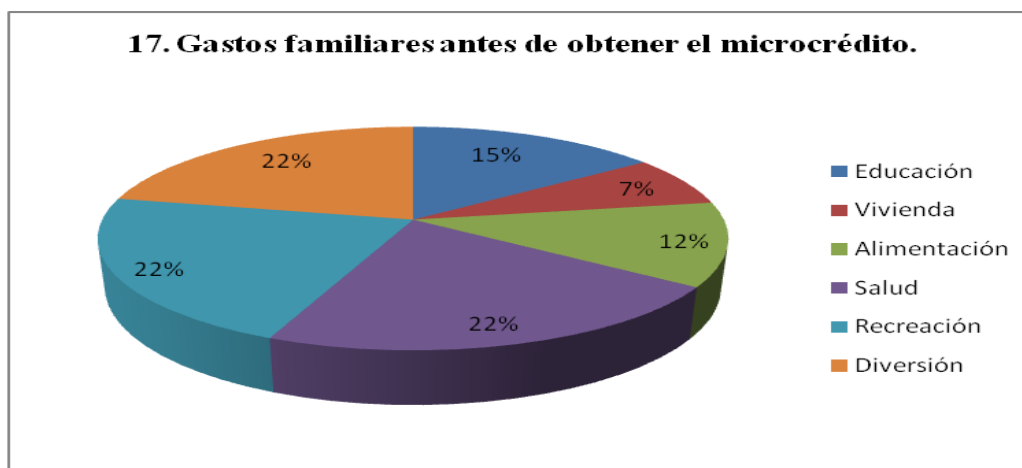
Con la aplicación de las encuestas hemos observado que hasta el dos mil diez sus egresos en el mantenimiento del vehículo eran sobre pasados de los diez dólares, provocando un déficit en sus ingresos para poder mantener su herramienta de trabajo.

17.- ¿Cuáles fueron sus gastos familiares mensuales antes de obtener el microcrédito?

Tabla N° 17

DETALLE	GASTOS			TOTAL	PORCENTAJE
	1 A 20	21 A 40	Más de 41		
Educación	25	7	4	36	15%
Vivienda	12	16	8	36	7%
Alimentación	20	9	7	36	12%
Salud	36	0	0	36	22%
Recreación	36	0	0	36	22%
Diversión	36	0	0	36	22%
TOTAL	165	32	19	216	100%

Gráfico N° 17



Fuente: Cooperativa de Transportes Camionetas “Tres de Marzo” cantón Chimbo
Autores: Alexandra Cruz, Lidia Vega

Análisis e interpretación de datos:

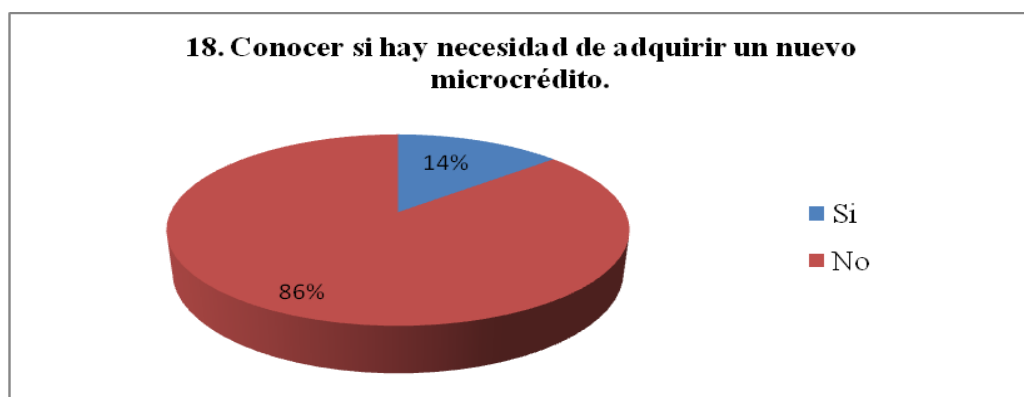
Hemos concluido que los socios obtenían gastos familiares de acuerdo a las necesidades básicas teniendo un nivel de vida no estable, limitándoles de ciertas distracciones que le permitan socializarse con cada miembro del hogar.

18. ¿En la actualidad necesita otro microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda.?

Tabla N° 18

VARIABLES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	5	14%
No	31	86%
TOTAL	36	100%

Gráfico N° 18



Fuente: Cooperativa de Transportes Camionetas “Tres de Marzo” cantón Chimbo
Autores: Alexandra Cruz, Lidia Vega

Análisis e interpretación de datos:

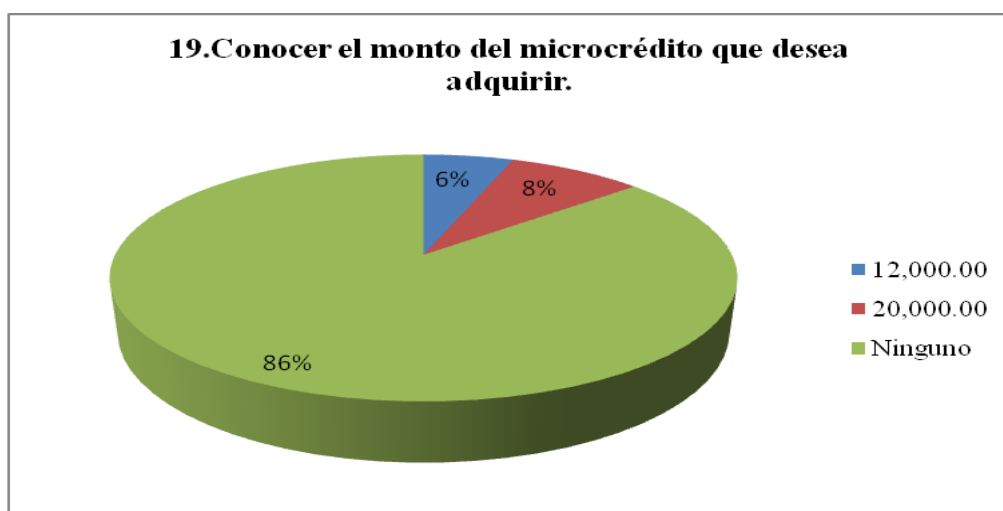
En la actualidad no requieren de un nuevo microcrédito ya que los socios transportistas mantienen un crédito, el que fue empleado para implementación de un vehículo nuevo, será cancelado en su totalidad dentro de cinco años.

19 ¿Cuál es el monto que necesita?

Tabla N° 19

VARIABLES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
12,000.00	2	6%
20,000.00	3	14%
Ninguno	31	81%
TOTAL	36	100%

Gráfico N° 19



Fuente: Cooperativa de Transportes Camionetas “Tres de Marzo” cantón Chimbo
Autores: Alexandra Cruz, Lidia Vega

Análisis e interpretación de datos:

En la actualidad no requieren de un monto nuevo por lo que sería un egreso más y no podrían cancelar mientras que la minoría desea adquirir un microcrédito para la implementación de un nuevo negocio.

COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS POR EL CÁLCULO DE LA JI O CHI CUADRADA

VARIABLE INDEPENDIENTE			VARIABLE DEPENDIENTE		
FO	FE	TOTAL	FO	FE	TOTAL
2	3,11	0,39	4	2,9	0,42
21	18,64	0,3	15	17,38	0,32
13	15,54	0,41	17	14,48	0,44
18	24,86	1,89	30	23,17	2,02
9	7,77	0,2	6	7,24	0,21
9	12,43	0,95	15	11,58	1,01
30	23,31	1,92	15	21,72	2,08
4	5,18	0,27	6	4,83	0,29
2	2,97	0,31	0	0,97	0,97
16	21,23	1,29	25	19,79	1,37
13	10,36	0,67	7	9,65	0,73
7	5,7	0,3	4	5,31	0,32
10	15,54	1,97	20	14,48	2,11
15	12,43	0,53	9	11,58	0,58
11	9,32	0,3	7	8,69	0,33
25	28,48	0,43	30	26,55	0,45
11	8,8	0,55	6	8,2	0,59
18	19,68	0,14	20	18,34	0,15
18	17,61	0,01	16	16,41	0,01
67	73,54	0,58	70	68,53	0,03
20	38,32	8,76	23	35,72	4,53
TOTAL			22.27		19,03
SUMA TOTAL					41.3

HIPÓTESIS

¿Con el análisis de los microcréditos la COAC “San José” Ltda. Mediante la guía de capacitación permite el desarrollo socioeconómico a los Socios de la Cooperativa de Transportes “Tres de Marzo”?

Decisión

Como el valor calculado es 41.3 es menor que el tabulado en este caso 43.773 es decir: Con el análisis de los microcréditos de la COAC “San José” Ltda. Mediante la guía de capacitación permite el desarrollo socioeconómico a los Socios de la Cooperativa de Transportes “Tres de Marzo”. Con un nivel de confianza del 95%.

CONCLUSIONES

De acuerdo a la encuesta aplicada a los treinta y seis socios de la cooperativa de transportes camionetas “Tres de Marzo”, se pudo comprobar que el servicio de transporte que ellos brindan a la comunidad chimbeña es su sustento diario.

Por lo que ellos mismos evaluaron el impacto del microcrédito como positivo al saber que su herramienta de trabajo le quedaría como ganancia al terminar de cancelar el micro crédito.

Son personas con nivel de educación básica, media y superior lo cual se han proyectado a realizar un microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., por un valor de \$12000 a \$ 20.000 por cinco años el mismo que fue invertido para compra de un nuevo vehículo doble cabina así enfrentando a las competencias existentes en el cantón.

Durante el proceso de aplicación de la encuesta notamos el mal manejo de los recursos económicos, no han tenido una capacitación sobre administración y impuestos a pagar como mencionamos anteriormente existe un conformismo por parte de los socios transportistas.

RECOMENDACIONES

Los socios transportistas de la Cooperativa “Tres de marzo” deben tener una capacitación sobre la adecuada administración de sus recursos económicos para que puedan capitalizarse y no consumir las ganancias ya que en el futuro sería insostenible su calidad de vida y la permanencia en el mercado laboral.

La COOAC San José debe también establecer un asesoramiento a los socios transportistas para establecer una estrecha relación entre socios transportistas y los clientes, con el fin de tener una buena imagen de la Cooperativa de transporte “Tres de marzo”.

Por las necesidades y deseos que tiene el cantón se propone realizar una guía de capacitación para la administración de los recursos económicos generados por la prestación de los servicios de los socios transportistas camionetas “Tres de Marzo”.

CAPÍTULO III

PROPUESTA

3.1 TEMA

Guía de capacitación para la administración de los recursos económicos generados en la prestación de los servicios por parte de los socios transportistas camionetas “Tres de Marzo” cantón Chimbo. Periodo 2010 – 2011.

3.2 INTRODUCCIÓN

El presente trabajo comunitario se lo realizó con el propósito de afianzar los conocimientos de los transportistas de la Cooperativa de Transporte Camionetas “Tres de marzo” cantón Chimbo en temas de emprendimiento de pequeños negocios.

Se realizaron encuestas con el objetivo de verificar cual era el nivel de conocimientos que tenían los participantes obteniendo bajos resultados; esto permitió desarrollar un plan de capacitación en temas de emprendimiento de pequeños negocios por un periodo de seis meses.

Las condiciones deficientes que existían consintió en establecer un taller en temas tales como: Administración de recursos financieros, Proceso administrativo, Sistema de contabilidad, Atención al cliente y el RISE, adecuadamente se realizaron prácticas de cómo llevar una eficiente administración en sus negocios.

En la capacitación se utilizó las mejores estrategias metodológicas, en la cual se intercambiaron muchos conocimientos, existió también el trabajo en grupo donde cada uno de los socios daban a conocer todo lo aprendido. Uno de los instrumentos metodológicos aplicado fue la utilización de la pizarra liquida donde se realizaron ejercicios.

La COOAC “San José” Ltda. Impulsando actualmente la realización de capacitaciones en mejoramiento y remodelación de vehículos prestando servicios eficientes a la comunidad y grupos organizados en las cuales existen pocos conocimientos en temas administrativos y contables.

Es fundamental que no solo las instituciones públicas sino que también las privadas tengan como requisito fundamental la realización de desarrollo de capacitaciones a los socios activos.

Finalmente se concluye que los resultados obtenidos con las capacitaciones son positivos, lo que motiva como estudiantes a dar el ejemplo para que las demás generaciones sigan en este proyecto, que apoyen a construir una mejor sociedad.

3.3 OBJETIVO DE LA GUÍA

Capacitar a los socios transportistas de la Cooperativa de Transporte Camionetas “Tres de Marzo” para mejorar administración de sus recursos y la atención al cliente por parte de la COAC “San José” Ltda.

3.4 JUSTIFICACIÓN

Este trabajo se lo realizó con el interés de conocer la realidad de los socios de la Cooperativa de Transportes “Tres de Marzo”, especialmente el aporte socioeconómico que da a los habitantes del cantón Chimbo.

La falta de recursos económicos y de capacitación ha hecho que se desarrollen de una manera empírica la prestación de sus servicios en el cantón es decir sin estudios previos y sin un control adecuado de sus ingresos y egresos.

3.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

3.5.1 Administración de Recursos Económicos

Es necesario que los miembros de la Cooperativa de Transportes Camionetas “Tres de Marzo” sean capacitados en aspectos de cómo obtener créditos y administración de su negocio es por este motivo se propone una guía de capacitación para la correcta planificación y administración de sus negocios.

Objetivo

Dar a conocer a los socios activos de la Cooperativa de Transportes Camionetas “Tres de Marzo”, la adecuada administración de sus ingresos y egresos al momento de prestar sus servicios.

Definición de Administración de Recursos Económicos

Son los activos que tienen algún grado de liquidez. En este caso el dinero en efectivo.

Concepto de recurso

Un recurso es un medio, de cualquier clase, que permite obtener algo que se pretende. El dinero, por ejemplo, es un recurso indispensable para comprar un vehículo.

¿Qué es un gerente?

Gerente: Un Gerente es una persona responsable de dirigir las actividades que ayudan a la Cooperativa de Transportes, alcanzar sus metas. La medida de la eficiencia y la eficacia de un Gerente, es el grado en que determine y alcance los objetivos apropiados.

Presupuesto

¿Qué es un presupuesto?

Es un plan de acción dirigido a cumplir una meta prevista, expresada en valores y términos financieros que debe cumplirse en determinado tiempo y bajo ciertas condiciones previstas.

Ingresos y gastos del vehículo

Para entender mejor este tema vamos a realizar con un ejemplo práctico que pueda tener un socio transportista al finalizar el día de trabajo. El socio transportista tiene 40 dólares con un gasto de 5 dólares diarios en gasolina trabajando los 6 días a la semana.

$\$40 * 6 \text{ días} = \240 semanal.

$240 * 4 \text{ semanas que tiene el mes} = \960 mensual.

$\$5 * 6 \text{ días} = \30 semanal.

$\$30 * 4 \text{ semanas que tiene el mes} = \120

Pago del microcrédito en la Cooperativa “San José” por el monto de \$10.000, siendo su letra \$310 mensuales durante 3 años.

INGRESOS	GASTOS		SALDO
\$960	Mantenimiento vehículo	\$120	\$840
	Cuota del microcrédito	\$310	\$530
	Educación	\$20	\$510
	Vivienda	\$80	\$430
	Salud	\$40	\$390

Para calcular el sueldo neto tomamos los \$960 mensuales y le restamos

\$120 de los gastos del vehículo

\$310 cuota del crédito

\$20 Educación

\$80 Vivienda

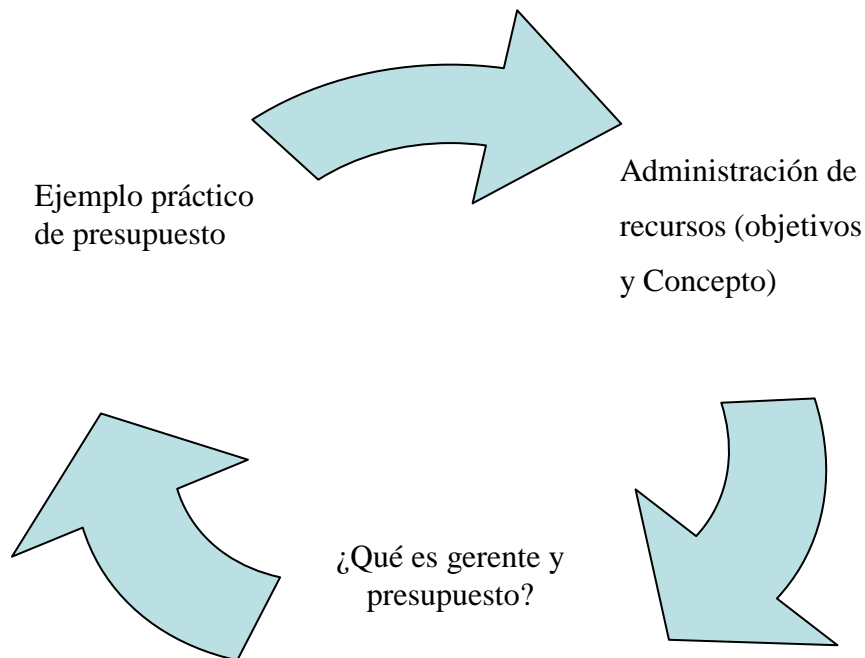
\$ 40 Salud

Los **\$960** han sido repartidos de una manera eficiente entre los diferentes gastos vitales.

Es saldo sobrante es de \$ 390 el cual puede ser ahorrado en la Cooperativa “San José” Ltda., ganando un interés del 6% en plan de ahorro (Educación, Jubilación, Multiuso) proyectándose a una mejor calidad de vida económica.²¹

Cabe recalcar que si tenemos un ingreso mínimo los gastos deben ser mínimos no sería justo que exista poco patrimonio y más gastos.

Si es necesario disminuir los lujos, comodidad y la diversión para tener un futuro mejor vale la pena el sacrificio.



²¹ Productos y Servicios COAC “San José” Ltda.

Evaluación sobre el tema de Administración de Recursos.

1. Describa con sus propias palabras ¿Qué debemos hacer para ser un buen gerente? Y socialice un ejemplo.

2. ¿A su criterio defina que es un gerente?

3. ¿Qué entiende usted por presupuesto?

4. ¿Elabore un presupuesto con sus ingresos y gastos de su vehículo?

5. ¿De qué manera se puede ahorrar su dinero?

3.5.2 Proceso administrativo que debe regirse la Cooperativa de Transportes “Tres de Marzo”.

Definición de Proceso Administrativo

Se refiere a planear, organizar, ejecutar la estructura y funcionamiento de la cooperativa de transportes, dirigir y controlar sus actividades.

Objetivo

Mejorar la situación administrativa de la cooperativa.

Dirección

La dirección es el futuro de la Cooperativa, es decir abriendo más lugares en el mercado de esta manera mejoraría los ingresos, el servicio al cliente y la calidad de vida del socio y la permanencia en el mercado.

Control

Con el control nos permite suministrar o registrar datos de interés para comprobar desviaciones en el funcionamiento del vehículo y la administración de la Cooperativa poder corregirlas. Ejemplo:

¿Cuánto de dinero hago diario?

¿Cuánto gaste hoy en el carro a parte de la gasolina?

La Organización

La organización nos permite mejorar el compañerismo entre socios transportistas. Ejemplo:

- ✓ Ubicándoles en los respectivos lugares de trabajo la distribución se realizaría por orden alfabético es decir desde la A hasta la M en la parada del parque frente la Cooperativa “San José” Ltda., y desde la N hasta Z en la parada de cruce vía al Huayco y la siguiente semana viceversa.
- ✓ Proporcionar facilidades personales y otros recursos.
- ✓ Ajustar la organización a la luz de los resultados del control.

La Ejecución

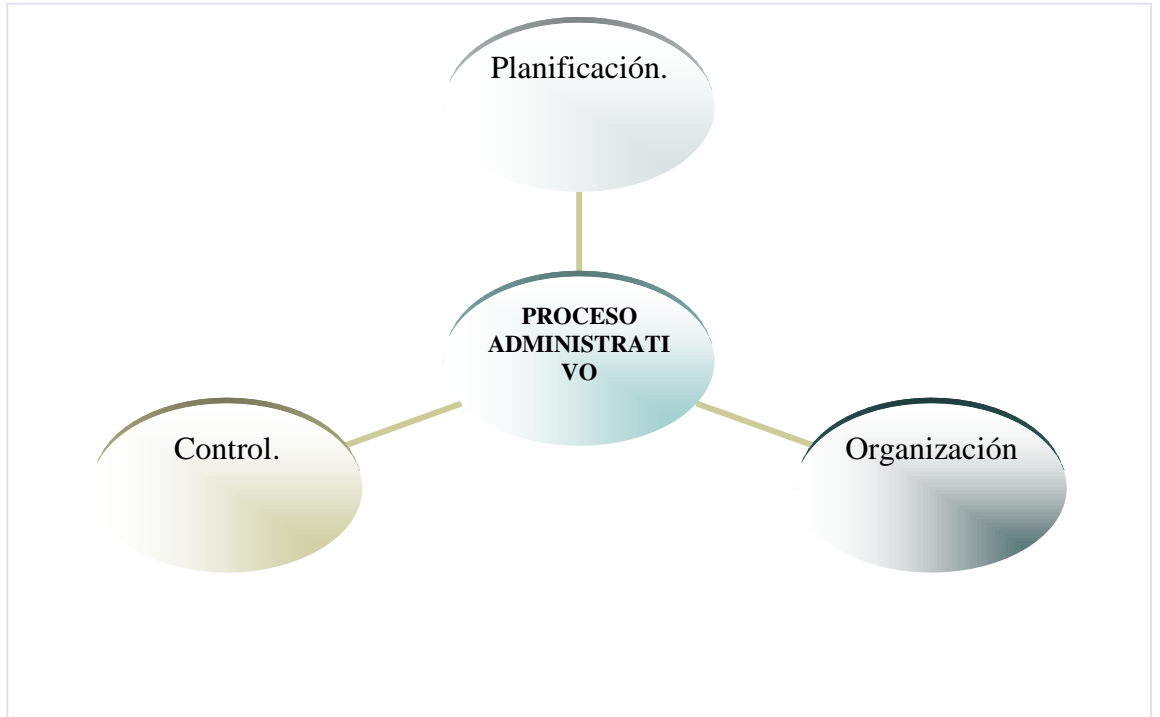
La ejecución es la aplicación de todos los cursos de capacitación dictados para la motivación de la sociedad Ejemplo:

- ✓ Conducir y retar a otros para que hagan su mejor esfuerzo.
- ✓ Motivar a los miembros.
- ✓ Comunicar con efectividad.
- ✓ Desarrollar a los miembros para que realicen todo su potencial.
- ✓ Satisfacer las necesidades de la sociedad a través de esfuerzos.

Planificación

Es el proceso de pronosticar de acuerdo a las necesidades del socio y de la Cooperativa Ejemplo:

- ✓ Aclarar, amplificar y determinar los objetivos de la Cooperativa.
- ✓ Establecer las condiciones y suposiciones bajo las cuales se hará el trabajo.
- ✓ Establecer un plan general de logros enfatizando la creatividad para encontrar medios nuevos y mejores de desempeñar el trabajo.
- ✓ Establecer políticas, procedimientos y métodos de desempeño.
- ✓ Anticipar los posibles problemas futuros.
- ✓ Modificar los planes a la luz de los resultados del control.



Evaluación del Proceso Administrativo

1. ¿Qué entendió usted por planificación?

2. ¿La organización es importante en su vida diaria?

4. ¿Cuál es el ámbito que usted desarrolla con su negocio?

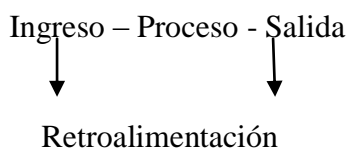
3.5.3 Sistema de Contabilidad e Ideas del Negocio

Objetivo

Conocer los conceptos básicos de contabilidad

¿Qué es un sistema de contabilidad?

Es el conjunto de normas y procedimientos de contabilidad que se aplican en una empresa o negocio, esto quiere decir:



Ingreso.- Es la percepción de dinero diario en efectivo. Por la venta o prestación de servicios (fletes) ya que es el principal ingreso de una cooperativa de camionetas de transportes.

Efectivo.- Dinero y valores representativos de dinero, cheques y giros a la vista, se clasifican de acuerdo a la liquidez.

Egresos.- Gasto o pago efectuado por el transportista de acuerdo a sus necesidades tales como mantenimiento del vehículo, educación, vestimenta, salud, diversión, recreación, alimentación entre otros.

Deuda.- Compromiso u obligación que tiene que ser cancelada, por una persona natural o jurídica, a otra persona.

Documentos.- Denominación genérica de los convenios, valores o papeles comerciales.

Mercado.- Ámbito económico en donde se exterioriza la oferta y la demanda de las mercancías y servicios.

Ideas de negocio

Proyectar el negocio hacia la apertura de nuevos lugares en el mercado, tener un teléfono convencional para recibir las llamadas telefónicas de los clientes a parte de los celulares de cada uno.

Necesidades

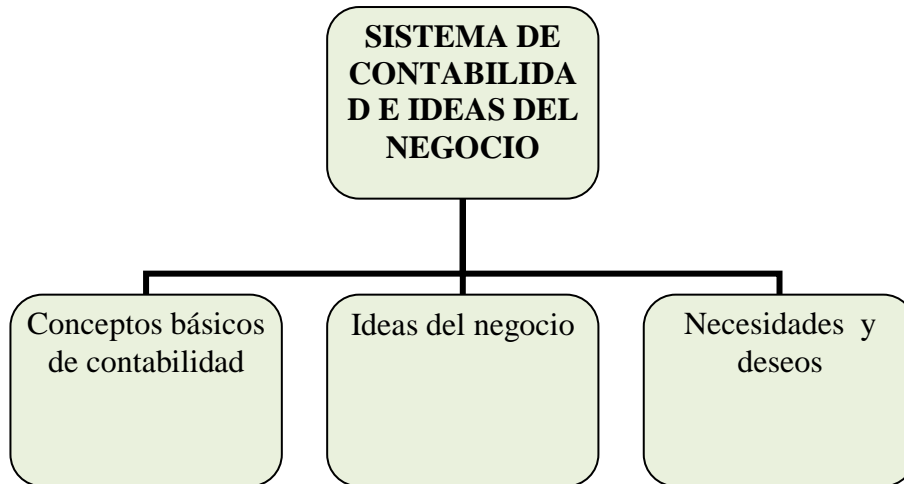
El socio transportista debe estar capacitado para satisfacer las necesidades de los clientes. Ejemplo

Llamo a una camioneta para llevar a un familiar al hospital que tuvo un accidente en el trabajo.

Deseos

Dando respuesta al ejemplo anterior.

Mi deseo sería que llegue una unidad de la cooperativa de camionetas “Tres de Marzo”



Evaluación del sistema de contabilidad e ideas del negocio.

1. ¿Qué es un ingreso?

2. ¿Qué es un egreso?

3. Con sus propias palabras defina que es deuda.

4. ¿Cuál es la necesidad primordial que usted noto en el cantón San José de Chimbo para implementar su negocio?

3.5.4 Atención al cliente para obtener el éxito en el negocio

Servicio al Cliente.- Es “Un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los Clientes (que nos compran y nos permiten ser viables) como en la forma de atender a los Clientes Internos, diversas áreas de nuestra propia empresa.²²

Objetivo

Brindar una buena atención a los usuarios

Un cliente:²³

- ✓ Es la persona más importante dentro de la cooperativa.
- ✓ No depende de nosotros, nosotros dependemos de él.
- ✓ Es un ser humano de carne y hueso con sentimientos y emociones (como uno).
- ✓ Es una persona que nos trae sus necesidades y deseos y nuestra misión es satisfacerlo.

¿Por qué se pierden los clientes?

Un cliente se siente insatisfecho cuando no recibe la atención adecuada y además experimenta un comprensible estado de incomodidad. Esto lo lleva a preguntarse: ¿Me quejo? ¿O no le ocupo más?

De nada sirven las "vivezas" o "picardías": "el cliente no sabe nada y no se va a dar cuenta", o la falta de control en ciertas actitudes del propietario con alguna manifestación de "soberbia" hacia el cliente o aprovechamiento del mismo. Solo causaría la mala imagen de la Cooperativa.

²² http://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_de_atenci%C3%B3n_al_cliente

²³ <http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/administracion/acliente.htm>

¿Qué busca obtener el cliente cuando desea un servicio de transporte?

- ✓ Un precio razonable.
- ✓ Una atención amable y personalizada.
- ✓ Un buen servicio de entrega a domicilio.
- ✓ Cierta proximidad geográfica, si fuera posible.

El poder mágico de las palabras

- ✓ Comuníquese.
- ✓ Busque un amigo.
- ✓ No escatime elogios.

No subestime las pequeñas cortesías

- ✓ Fíjese bien en las personas.
- ✓ No asuma actitud altiva, ni se de mayor importancia.
- ✓ Su tono de voz.
- ✓ Su apretón de manos.
- ✓ Usted recibe de acuerdo como actúa.
- ✓ Mantenga la cabeza en alto.
- ✓ Levante los hombros.
- ✓ Camine con pasos confiados.

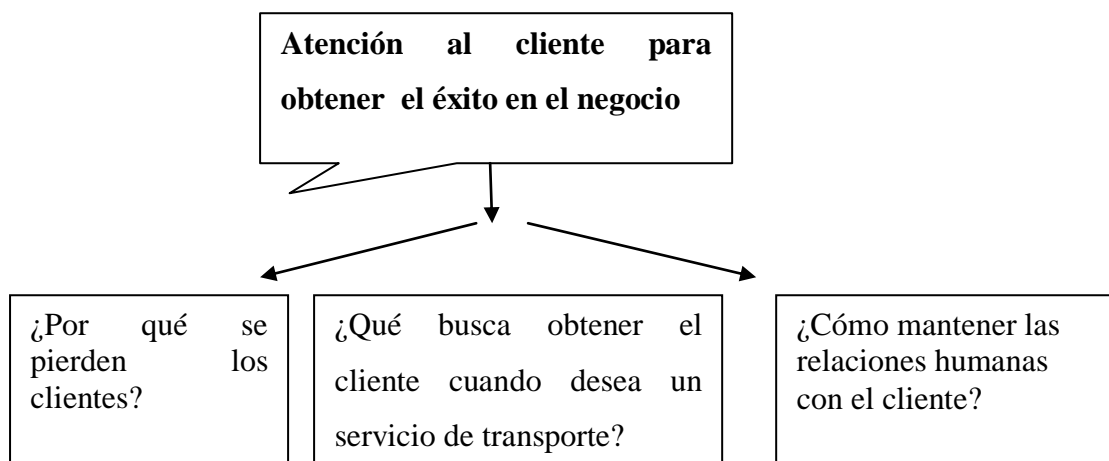
Sea tolerante

- ✓ Con usted.
- ✓ Con su familia.
- ✓ Con sus amigos.
- ✓ Con todos en general.

¿Cómo mantener las relaciones humanas con el cliente?

La base fundamental de su relación con los clientes es ayudar y motivar a los clientes para que utilicen su servicio. No olvidando que cada transacción es una relación humana, se debe tratar al cliente en forma amigable, con una agradable sonrisa, dando una apariencia exterior de ayuda y es casi un hecho que el cliente le responderá igual. Establecer una buena relación con el cliente es uno de los primeros pasos en cualquier flete, para ello el cliente debe ser tratado con respeto, amablemente, con prontitud y continuidad en el servicio y especialmente constancia y trato personalizado.

A la mayoría de las personas prefieren tratar con alguien en quien confían y les agrada, que con una persona a quien juzgan en forma indiferente o negativa, buscan una persona de confianza, amistosa, que los respete y atiende con esmero y dedicación. Un buen vendedor de servicios trata de hacer amistades con sus clientes en forma respetuosa, el interés hacia el cliente debe ser verdadero no fingido, de lo contrario no funcionara, además la forma en que cada vendedor de servicios exprese este interés debe ser compatible con su personalidad.



Evaluación sobre la atención al cliente para obtener el éxito en el negocio

1. ¿Qué es un cliente?

2. ¿Por qué se pierden los clientes?

3. ¿Qué busca obtener el cliente cuando desea un servicio?

4. ¿Por qué es necesario ser tolerante frente al usuario?

3.5.5 RISE

Régimen Impositivo Simplificado

El RISE es un nuevo régimen de incorporación voluntaria, reemplaza el pago del IVA y del Impuesto a la Renta a través de cuotas mensuales y tiene por objeto mejorar la cultura tributaria en el país.

Objetivo

Conocer que es el régimen Impositivo Simplificado.

¿Cuándo y dónde se puede incorporar al RISE?

Se pueden incorporar al Régimen Simplificado a partir del 1 de agosto de 2008. Para inscribirse pueden hacerlo en cualquier oficina del SRI a nivel nacional o a través de brigadas móviles, adicionalmente se dispone del servicio de preinscripción vía Internet, luego deberá acercarse a una ventanilla exclusiva para culminar el proceso de inscripción al RISE, de esta manera disminuirá el tiempo de espera.

Recuerde: las cuotas RISE empiezan a ser pagadas desde el mes siguiente al de la inscripción.

¿Cuáles son las condiciones y requisitos que debe cumplir una persona que quiera acogerse al RISE?

Condiciones:

- ✓ Ser persona natural.
- ✓ No tener ingresos mayores a USD 60,000 en el año, o si se encuentra bajo relación de dependencia el ingreso por este concepto no supere la fracción básica del Impuesto a la Renta gravada con tarifa cero por ciento (0%) para cada año, para el año 2010 equivale a 8910 USD.

- ✓ No dedicarse a alguna de las actividades restringidas.
- ✓ No haber sido agente de retención durante los últimos 3 años.

Requisitos:

- ✓ Presentar el original y copia de la cédula de identidad o ciudadanía.
- ✓ Presentar el último certificado de votación.
- ✓ Presentar original y copia de una planilla de agua, luz o teléfono, o contrato de arrendamiento, o comprobante de pago del impuesto predial, o estado de cuenta bancaria o de tarjeta de crédito (de los 3 últimos meses).
- ✓ Las personas naturales nacionales o extranjeras que ejerzan actividades comerciales, industriales, financieras, inmobiliarias y profesionales a excepción de los artesanos calificados por la Junta Nacional de Defensa del Artesano deben presentar el original y copia del pago de la patente municipal.

¿Qué beneficios ofrece el RISE?

- ✓ No necesita hacer declaraciones, por lo tanto se evita los costos por compra de formularios y por la contratación de terceras personas, como tramitadores, para el llenado de los mismos.
- ✓ Se evita que le hagan retenciones de impuestos.
- ✓ Entregar comprobantes de venta simplificados en los cuales solo se llenará fecha y monto de venta.
- ✓ No tendrá obligación de llevar contabilidad.

¿Si me inscribo en el RISE que tipo de comprobante de venta debo entregar?

Un contribuyente RISE entregará comprobantes de venta simplificados, es decir notas de venta o ticket de máquina registradora autorizada por el SRI, para los requisitos de llenado solo deberá registrarse la fecha de la transacción y el monto total de la venta (no se desglosará el 12% del IVA).

Los documentos emitidos sustentarán costos y gastos siempre que identifiquen al consumidor y se detalle el bien y/o servicio transferido. Un contribuyente inscrito en el RISE tiene la obligación de emitir y entregar comprobantes de venta por transacciones superiores a US\$ 12,00, sin embargo a petición del comprador, estará en la obligación de entregar el comprobante por cualquier valor.

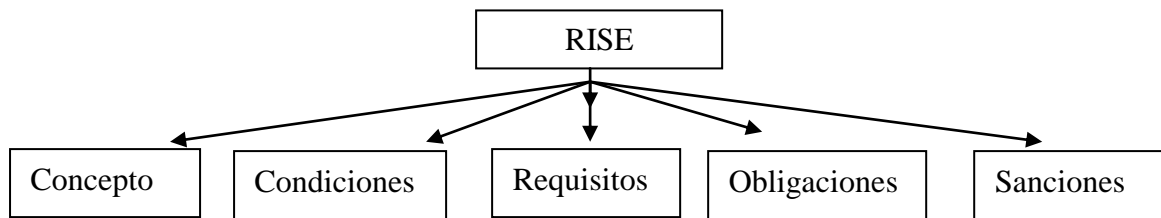
Al final de las operaciones de cada día, se deberá emitir una nota de venta resumen por las transacciones realizadas por montos inferiores o iguales a US\$ 12,00 por lo que no se emitió un comprobante.

¿Cuáles son las obligaciones de un contribuyente inscrito en el RISE?

- ✓ Pagar su cuota puntualmente o pre pagar el año.
- ✓ Emitir los comprobantes de venta autorizados.

¿Cuáles son las sanciones por no pago de cuotas?

- ✓ No paga 3 cuotas es clausurado.
- ✓ No paga 6 cuotas es excluido, debe ponerse al día y no puede re ingresar al régimen simplificado hasta después de un 24 meses.
- ✓ Además al no pagar se expone a perder todos los beneficios que tiene un contribuyente RISE.



Evaluación sobre RISE

1. ¿Qué es el RISE?

2. ¿Cuáles son los requisitos para inscribirse en el RISE?

3. ¿De qué valor es la cuota mensual?

4. ¿Cuáles son las obligaciones de un contribuyente inscrito en el RISE?

3.6 PLAN OPERATIVO DE LA PROPUESTA

CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN					
FECHA	DIAS	ACTIVIDAD	HORARIO	Nº DE HORAS	RESPONSABLES
Noviembre	Martes 01, Miércoles 02	Inauguración de las capacitaciones en el cantón San José de Chimbo a los socios transportistas.	2PM-6PM	4 HORAS	COAC "San José" Alexandra Cruz Lidia Vega
	Lunes 07, Martes 08	Administración de recursos. Refuerzo Aplicación de la evaluación	2PM-6PM	4 HORAS	COAC "San José" Alexandra Cruz Lidia Vega
	Lunes 14, Martes 15	Proceso Administrativo. Refuerzo. Aplicación de la Evaluación.	2PM-6PM	4 HORAS	COAC "San José" Alexandra Cruz Lidia Vega
	Lunes 21, Martes 22	Sistema de Contabilidad e ideas del negocio. Refuerzo. Aplicación de la Evaluación.	2PM-6PM	4 HORAS	COAC "San José" Alexandra Cruz Lidia Vega
	Lunes 28, Martes 29	Atención al cliente para obtener el éxito en el negocio. Refuerzo. Aplicación de la evaluación.	2PM-6PM	4 HORAS	COAC "San José" Alexandra Cruz Lidia Vega
	Lunes 5 Martes 6	Rice Refuerzo. Aplicación de la evaluación.	2PM-6PM	4 HORAS	COAC "San José" Alexandra Cruz Lidia Vega

3.7 RESULTADOS ESPERADOS

Mediante la Guía de capacitación se realizara con el propósito de afianzar los conocimientos de los transportistas del cantón Chimbo en temas de mejorar la administración socioeconómica de su institución y de sus familiares.

Se aplicara una evaluación con el objetivo de conocer el grado de conocimiento después de la aplicación de cada tema y de qué manera puede aplicar en su diario vivir.

En la capacitación se utilizara las mejores estrategias metodológicas y técnicas activas, en la cual se intercambiara muchos conocimientos, existiendo una relación de trabajo en grupo donde cada uno de los socios dará a conocer todo lo aprendido en la capacitación.

Uno de los instrumentos metodológicos aplicados será la utilización de la pizarra líquida donde se realizara ejercicios prácticos que permita exponer cuales son los problemas que se presentan en el diario vivir de cada uno de los socios.

Estableciendo soluciones prácticas que les ayude a mejorar sus servicio y por ende su estabilidad económica y social.

CONCLUSIONES.

La guía de capacitación se aplicó como modelo a los 36 socios de la Cooperativa de Transportes “Tres de Marzo”

Los socios de la Cooperativa de Transportes “Tres de Marzo” han mejorado sus ingresos con la compra de la unidad nueva pero la falta de la administración de sus recursos económicos hace que no mejore sus beneficios.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda. Tiene un manual del proceso crediticio es decir desde su promoción hasta el seguimiento y cumplimiento de los préstamos y otros.

Falta de interés por parte de los socios de la Cooperativa de Transportes “Tres de Marzo” hace que no mejore su nivel de preparación para mejorar la imagen personal como de la cooperativa.

RECOMENDACIONES

Los socios que adquieren microcrédito deben acogerse a esta guía de capacitación para mejorar el manejo de los recursos humanos y económicos.

Que se considere la capacitación como un requisito para otorgar microcrédito a cualquier sector que se aplique la presente guía, con instructores profesionales que manejen correctamente los conocimientos y el costo sea cargado al momento del desembolso.

Se capacite al personal interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda. Considerando a los mejores para que sean instructores y facilitadores de esta guía.

Aplicar la presente guía propuesta a todos los sectores comerciales que soliciten microcrédito a la Cooperativa “San José” Ltda.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Ley de compañía popular y Solidaria sesión I Art.81. Recuperado de 4 de Abril del 2011
- ✓ CERTIFICO: Qué el presente organigrama fue aprobado en la sesión del Consejo de Administración el 5 de agosto de 2010, ACTA N° 16 Silvia Gavilánez.
- ✓ Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda. Otorgado por la Licda. Silvia Gavilánez.
- ✓ Departamento de Secretaria general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda. Otorgado por la Licda. Silvia Gavilánez, cantón Chimbo 2011
- ✓ Diccionario de Administración y Finanzas. Edición Juan Pérez, Autor María Villalba.Pag.218
- ✓ Diccionario de Administración y Finanzas. Edición Juan Pérez, Autor María Villalba. Pág.457
- ✓ Diccionario de Administración y Finanzas. Edición Juan Pérez, Autor María Villalba. Pág.516
- ✓ Diccionario de Administración y Finanzas. Edición Juan Pérez, Autor María Villalba. Pág.264
- ✓ Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano, Autor Luis Alberto Chiriboga Rosales. Pág. 76
- ✓ Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano, Autor Luis Alberto Chiriboga Rosales. Sexta edición. Pág. 52 - 53
- ✓ Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano, Autor Luis Alberto Chiriboga Rosales. Pág. 51
- ✓ Ley de compañía popular y solidaria sesión 3. Recuperado el 4 de Abril del 2011.
- ✓ Ley de Economía popular y Solidaria sesión 3
- ✓ Ley Economía Solidaria art.76
- ✓ Ley Orgánica de La Economía Popular y Solidaria.” Registro Oficial N° 444 - martes 10 de mayo del 2011”, Pag.4 Sesión 3.
- ✓ Ley Orgánica de La Economía Popular y Solidaria.” Registro Oficial N° 444 - Martes 10 de Mayo del 2011”, Pag.9 capítulo I Sesión 1

INFOGRAFÍA

- ✓ <http://sociosocialismo.blogspot.com/2008/10/concepto-de-socioeconomia.html>
- ✓ Patricio Barzallo, Ing. Fundamentos históricos y teóricos del sistema cooperativo de ahorro y crédito”, paper publicado en www.gesteopolis.com
- ✓ Escuela Politécnica del ejército. Recuperado el 4 de Abril del 2011 www.espe.edu.ec
- ✓ [http://es.wikipedia.org/wiki/Servicio de atenci%C3%B3n al cliente](http://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_de_atenci%C3%B3n_al_cliente).
Recuperado el 5 de julio del 2010
- ✓ <http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/administracion/acliente.htm>

ANEXOS

ANEXO N° 1.

FORMATO DE ENCUESTA.



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
GESTION EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL

Encuesta dirigida a los socios transportistas de la Cooperativa de camionetas “Tres de Marzo” que adquieren microcréditos.

Objetivo

Evaluar el impacto socio económico del microcrédito otorgado a transportistas de la Cooperativa de transportes “Tres de Marzo” por la COAC Ahorro y Crédito “San José” Ltda. Cantón Chimbo.

1. ¿Es socio de la Cooperativa de Camionetas Tres de Marzo del cantón Chimbo?

Si () No ()

2. ¿Es socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda.?

Si () No ()

3. Usted ¿Cómo socio activo cuenta con un microcrédito en la Cooperativa?

Si () No ()

4. ¿El Microcrédito otorgado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., fue destinado a?

Compra de vehículo Reparación de vehículo Otros

5. La atención del asesor de crédito al dar información de los requisitos de microcrédito fue:

Eficiente () Regular () Malo ()

5. ¿Para entregarle el microcrédito le han realizado alguna inspección de su negocio?

Siempre () A veces () Nunca ()

7 **¿Está satisfecho con los servicios crediticios y las tasas de interés activa y pasiva que prestan la Cooperativa?**

Satisfecho () Insatisfecho ()

8 **¿Desde la perspectiva de calidad, cómo considera el servicio de créditos brindados por la Institución?**

Excelente () Regular () Malo ()

9 **¿Ha mejorado su calidad vida y sus ingresos al haber adquirido un nuevo vehículo?**

Totalmente () Parcialmente () Nada ()

10 **¿Cuántos días a la semana trabajaba antes de obtener el microcrédito?**

1 A 3 () 4 A 6 () 6 A 7 ()

11 **¿Cuántos días a la semana trabaja actualmente?**

1 A 3 () 4 A 6 () 6 A 7 ()

12 **¿Cuáles son sus ingresos diarios actuales? (totales)**

De 1 A 25 Dólares ()

De 25 A 35 Dólares ()

De 35 y más ()

13 **¿Cuáles son sus egresos diarios actuales? en el mantenimiento de vehículo.**

De 1 A 5 Dólares ()

De 6 A 10 Dólares ()

De 11 A 20 Dólares ()

14 **¿Cuáles con sus gastos familiares actuales? (mensuales)**

Educación

De 1 a 20 Dólares De 21 a 40 Dólares Mas de 41

Vivienda

De 1 a 20 Dólares De 21 a 40 Dólares Mas de 41

Alimentación

De 1 a 20 Dólares De 21 a 40 Dólares Mas de 41

Salud

De 1 a 20 Dólares De 21 a 40 Dólares Mas de 41

Recreación

De 1 a 20 Dólares De 21 a 40 Dólares Mas de 41

Diversión

De 1 a 20 Dólares De 21 a 40 Dólares Mas de 41

**15 ¿Cuáles fueron sus ingresos diarios antes de otorgarle el microcrédito?
(totales)**

De 1 a 20 Dólares

De 21 a 40 Dólares

De 41 a 60 Dólares

**16 ¿Cuáles fueron sus egresos diarios antes de ser otorgado el microcrédito?
(para mantenimiento del vehículo)**

De 1 A 5 Dólares

De 6 A 10 Dólares

De 11 A 20 Dólares

17 ¿Cuáles fueron sus gastos familiares mensuales antes de obtener el microcrédito?

Educación

De 1 a 20 Dólares De 21 a 40 Dólares Mas de 41

Vivienda

De 1 a 20 Dólares De 21 a 40 Dólares Mas de 41

Alimentación

De 1 a 20 Dólares De 21 a 40 Dólares Mas de 41

Salud

De 1 a 20 Dólares De 21 a 40 Dólares Mas de 41

Recreación

De 1 a 20 Dólares De 21 a 40 Dólares Mas de 41

Diversión

De 1 a 20 Dólares De 21 a 40 Dólares Mas de 41

18. ¿En la actualidad necesita otro microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda.?

Si ()

No ()

19. ¿Cuál es el monto que necesita?

12,000.00 ()

20,000.00 ()

Ninguno ()

ANEXO N°1
UBICACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA.



Fuente: COAC “San José” Ltda.

Autoras: Alexandra Cruz, Lidia Vega

GERENTE DE LA COOPERATIVA “SAN JOSÉ” LTDA.



Fuente: Licdo. José Guillén Sierra Gerente de la COAC “San José” Ltda.

Autoras: Alexandra Cruz, Lidia Vega

JEFE OPERATIVO DE CRÉDITOS



Fuente: COAC “San José” Ltda. Entrevista con el Jefe de Crédito Ing. William Trujillo
Autoras: Alexandra Cruz, Lidia Vega

ASESORES DE CRÉDITOS



Fuente: COAC “San José” Ltda. Asesores de Crédito Ing. Luis Peña y Ing. Ana Núñez
Autoras: Alexandra Cruz, Lidia Vega

ANEXO N° 2

UBICACIÓN DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE CAMIONETAS “TRES DE MARZO”.



Fuente: Cooperativa Camionetas “Tres de Marzo”, cantón Chimbo

Autoras: Alexandra Cruz, Lidia Vega



Fuente: Cooperativa Camionetas “Tres de Marzo”, cantón Chimbo

Autoras: Alexandra Cruz, Lidia Vega

APLICACIÓN DE ENCUESTA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE “TRES DE MARZO”



Fuente: Aplicación de encuestas la Cooperativa Camionetas “Tres de Marzo” cantón Chimbo

Autoras: Alexandra Cruz, Lidia Vega

APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS A LOS SOCIOS TRANSPORTISTAS



Fuente: Aplicación de encuestas la Cooperativa Camionetas “Tres de Marzo” cantón Chimbo

Autoras: Alexandra Cruz, Lidia Vega

DIRECTIVOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE CAMIONETAS TRES DE MARZO.



Fuente: Directiva de la Cooperativa Camionetas “Tres de Marzo” cantón Chimbo

Autoras: Alexandra Cruz, Lidia Vega

APLICACIÓN DE LA GUÍA DE CAPACITACIÓN A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA TRES DE MARZO EN AULAS DEL SINDICATO DE CHOFERES DE SAN JOSÉ DE CHIMBO.



Fuente: Capacitación a los socios de Cooperativa “Tres de Marzo”

Autoras: Alexandra Cruz, Lidia Vega