

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Elaboración del Proyecto de la Tesis previo a la
obtención del Título de Ingeniera de Empresas**

**TEMA: “El microcrédito y su impacto en el desarrollo social
en la parroquia Salasaca por parte de la cooperativa de
ahorro y crédito “Wuamanloma“**

Autora: Francisca Beatriz Masaquiza Masaquiza

Tutora: Ing. Mónica Ruiz

**Ambato – Ecuador
Octubre, 2013**



Ing. Mónica Ruiz

CERTIFICA:

Que el presente trabajo ha sido revisado minuciosamente .Por lo tanto autorizo la presentación de este proyecto de Investigación, el mismo que responde a las normas establecida en el reglamento de Titulo y Grado de la Facultad.

Ambato, Julio del 2013

Ing. Mónica Ruiz.

TUTORA

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Francisca Beatriz Masaquiza Masaquiza, manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniería en Organización de Empresas son absolutamente originales, auténticos y personales, a excepción de las citas.

Francisca Beatriz Masaquiza Masaquiza

C.I: 2000088274

AUTORA.

APROBACION DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos Profesores Calificadores, aprueban el presente trabajo de Investigación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato

Dra. Giovanna Ortiz

Lcdo. Mg. Mentor Córdova

Ambato, Julio del 2013.

DERECHO DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación según las normas de investigación, según las normas de la institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi tesis, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre cuando no reproduzcan por una ganancia económica y se la realice respetando el derecho de autor.

Francisca Beatriz Masaquiza Masaquiza

C.I. 2000088274

DEDICATORIA

El presente proyecto y todo mi trayectoria está dedicada a DIOS, por haberme proporcionada una familia maravillosa, que me supo apoyar brindándome fuerza y fortaleza necesaria para continuar luchando día tras día, y poder culminar con mi carrera exitosamente cumpliendo con la mayor meta propuesta.

Agradezco de todo corazón a mis padres Ángel y Agustina, por ser el pilar fundamental para cumplir con mis anhelos, éxitos, por darme la vida, por su confianza, por su apoyo incondicional y darme la oportunidad de superarme. Gracias mama y papa por darme el mejor regalo de la vida una carrera para mi futuro, y hoy puedo decirles que soy quien soy gracias a ustedes.

También a mis amigos y todas las personas que estuvieron siempre presente en los buenos y malos momentos, compartiendo cada etapa de mi vida.

Francisca Beatriz Masaquiza Masaquiza.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a DIOS por darme las mejores oportunidades, salud y haberme permitido cumplir una de mis metas propuestas.

Un agradecimiento muy especial a mis padres por su apoyo moral y económico en todo momento.

A la Ing. Mónica Ruiz, por ser mi guía en la elaboración de este trabajo de investigación con sus conocimientos y oportunos consejos.

Y de manera especial a la Universidad Técnica de Ambato y a mí estimada Facultad de Ciencias Administrativas por abrirme sus puertas para formar parte de esta prestigiosa institución y darme la oportunidad de superación.

A todos y cada uno de los docentes que la conforman por compartir conmigo sus conocimientos y enseñanzas requeridos para mi formación académica.

Francisca Beatriz Masaquiza Masaquiza.

ÍNDICE GENERAL

DECLARACION DE AUTENTICIDAD	iii
APROBACION DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
DERECHO DE AUTOR.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
INDICE DE GRÁFICOS	xii
INDICE DE CUADROS.....	xii
INDICE DE TABLAS	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	2
1. EL PROBLEMA	2
1.1. TEMA.....	2
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.2.1. CONTEXTUALIZACIÓN:.....	3
1.2.2. ANÁLISIS CRÍTICO	6
1.2.3. PROGNOSIS	6
1.2.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.2.5. INTERROGANTES	6
1.2.6. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	7

1.3. JUSTIFICACIÓN.....	7
1.4. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS.....	8
1.4.1. GENERAL.....	8
1.4.2. ESPECÍFICOS.....	8
CAPITULO II	9
2. MARCO TEÓRICO	9
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	9
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	12
2.2.1. FUNDAMENTACION EPISTEMOLOGICA.....	13
2.2.2 FUNDAMENTACION LEGAL.....	13
2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	22
2.5. HIPÓTESIS	30
2.6. SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES	30
CAPÍTULO III	31
3. METODOLÓGIA	31
3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACION.....	31
3.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
3.2.1 INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	32
3.2.2 INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA	32
3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	32
3.3.1 Investigación Exploratoria.....	32

3.3.2 Investigación Descriptiva	33
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	33
3.4.1 CALCULO DE LA MUESTRA.....	33
3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	35
3.5.1 Variable dependiente	35
Cuadro N° 1: Variable dependiente: microcrédito.....	35
3.5.2 Variable independiente	36
3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	37
3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	38
CAPITULO IV	39
4. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	39
4.3 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	50
4.4 ANÁLISIS DE CHI CUADRADO	51
4.6. DECISIÓN	57
CAPITULO V.....	58
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	58
5.1. CONCLUSIONES	58
5.2. RECOMENDACIONES	59
CAPITULO VI	61
6. PROPUESTA	61
6.1. DATOS INFORMATIVOS	61

6.2.	ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	62
6.3.	JUSTIFICACION	63
6.4.	OBJETIVOS	64
6.4.1	GENERAL	64
6.4.2	ESPECIFICOS	64
6.5.	ANALISIS DE FACTIBILIDAD	64
6.6.1.	ETAPAS GENERALES DEL MANUAL POLITICO DE OTORGAMIENTO DE MICROCREDITO	67
6.6.2.	ETAPA II PLANEACION.....	74
6.6.3.	ETAPA III: ORGANIZACIÓN	86
6.6.	ADMINISTRACION DE PROPUESTA.....	90
6.6.4.	ETAPA IV APLICACIÓN DEL MANUAL DE OTORGAMIENTO DE MICROCREDITO, HERRAMIENTAS Y ANALISIS	97

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Variable Dependiente	22
Gráfico N° 2 Variable Independiente.....	23
Gráfico N° 3 Servicios financieros acorde a sus necesidades.....	40
Gráfico N° 4 Adquisición de préstamo para mejorar sus condiciones de vida.....	41
Gráfico N° 5 Otorgamiento de préstamo de acuerdo a las necesidades.....	42
Gráfico N° 6 Servicio adicional en los servicios financieros.....	43
Gráfico N° 7 Monto establecido por la cooperativa	44
Gráfico N° 8 Mejoramiento de otorgamiento de microcrédito con un manual de políticas	45
Gráfico N° 9 comparación de la tasa de interés que pagara.....	46
Gráfico N° 10 Realización de labores sociales para diferenciarse de la competencia..	47
Gráfico N° 11 Manual de políticas de otorgamiento de microcréditos mejorara el desarrollo social.	48
Gráfico N° 12 Manual de políticas ayuda a generar fuentes de empleo	49
Gráfico N° 13 Representación grafica del Chi cuadrado.....	56
Gráfico N° 14 Modelo Propuesto.....	66
Gráfico N° 15 Estrategia 1	82
Gráfico N° 16 Estrategia 2	82
Gráfico N° 17 Área de Créditos	83
Gráfico N° 18 Área de crédito para herramientas tecnológicas.....	84
Gráfico N° 19 Estrategia DE Talento Humano.....	84
Gráfico N° 20 Talento Huma Para Capacitar Personal.....	85
Gráfico N° 21 Estrategias del Área Financiera	85
Gráfico N° 22 Actual Organigrama Estructural.....	89
Gráfico N° 23 Organigrama Estructural	90
Gráfico N° 24 Flujograma Actual de la Actividad para la Solicitud de Crédito.	98
Gráfico N° 25 Flujograma Propuesto.....	100
Gráfico N° 26 Flujograma Actual de la Actividad para el Otorgamiento de Crédito. 102	
Gráfico N° 27 Flujograma Propuesto.....	104

Gráfico N° 28 Flujograma Actual de las Actividades para la Elaboración del Contrato de Crédito	106
Gráfico N° 29 Flujograma Propuesto.....	108

INDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Variable dependiente: microcrédito	35
Cuadro N° 2 Variable independiente: desarrollo social.....	36
Cuadro N° 3 Técnicas e Instrumentos.....	37
Cuadro N° 4 Nivel de Satisfacción.	86
Cuadro N° 5 Plan de acción.	87
Cuadro N° 6 Matriz de previsión de evaluación.	88
Cuadro N° 7 Procedimiento Actual de la Actividad Para la Solicitud de Crédito.....	97
Cuadro N° 8 Procedimiento Propuesto de la Actividad para la Solicitud de Crédito...	99
Cuadro N° 9 Procedimiento Actual de la Actividad para el Otorgamiento de Crédito	101
Cuadro N° 10 Procedimiento Propuesto de la Actividad para el Otorgamiento de Crédito	103
Cuadro N° 11 Procedimiento Actual de la Actividad para la Elaboración de Crédito	105
Cuadro N° 12 Procedimiento Actual De La Actividad Para La Solicitud De Credito	107
Cuadro N° 13 Factores cualitativos.	109
Cuadro N° 14 Factores cuantitativos.	110
Cuadro N° 15 Presupuesto para la Implementación	114

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Servicios financieros acorde a sus necesidades	39
Tabla 2 Adquisición de préstamo para mejorar sus condiciones de vida	41
Tabla 3 Otorgamiento de préstamo de acuerdo a las necesidades	42
Tabla 4 Servicio adicional en los servicios financieros	43
Tabla 5 Monto establecido por la cooperativa	44

Tabla 6 Mejoramiento de otorgamiento de microcrédito con un manual de políticas...	45
Tabla 7 comparación de la tasa de interés que pagara	46
Tabla 8 realización de labores sociales para diferenciarse de la competencia.....	47
Tabla 9 Manual de políticas de otorgamiento de microcréditos mejorara el desarrollo social ...	48
Tabla 10 manual de políticas ayuda a generar fuentes de empleo	49
Tabla 11 Frecuencia Observada	53
Tabla 12 Frecuencia Esperada	54
Tabla 13 Procedimiento para calcular el chi cuadrada (X^2)	55
Tabla 14 Frecuencia Esperada	55
Tabla 15 Monto que otorga la cooperativa	74

RESUMEN EJECUTIVO

La cooperativa de Ahorro y Crédito “Wuamanloma” es una institución dedicada a prestar servicio financiero, para satisfacer necesidades de los socios a través de captaciones y colocación de los recursos financieros, el propósito de la cooperativa es lograr el desarrollo social y económico del pueblo como el de la entidad.

La Cooperativa ha estado sirviendo a socios de distintas comunidades de la Parroquia Salasaca, procurando brindar la mejor calidad en el servicio que presta día a día a sus socios.

Es por tal razón este presente trabajo de investigación que se ha enfocado en realizar un análisis de entorno de la institución con el propósito de establecer métodos para mejorar el desarrollo social de la Parroquia Salasaca

Los datos obtenidos en la investigación de campo, a través de encuestas aplicadas a socios de la institución revelas que no se aplica una un manual de políticas para el otorgamiento de microcrédito, provocando así una inseguridad e insatisfacción de los socios.

Debido a esto, la investigación se enfocó al desarrollo de un manual de políticas de otorgamiento de microcrédito para mejorar los métodos de entrega y con ello alcanzar el desarrollo social de la parroquia, y con ellos se contará una capacitación al personal.

Palabras claves:

Desarrollo

Económico

Manual

Microcrédito

Satisfacción

INTRODUCCIÓN

Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma al microcréditos lo considera como un conjunto de acciones que fomentan el desarrollo social en general y no únicamente económico. Las organizaciones canalizadoras de microcréditos incluyen en sus programas proyectos de capacitación, educación para los niños, con el objetivo de maximizar los resultados y garantizar un desarrollo completo y una salida total de la pobreza. Además, estas organizaciones emisoras de microcréditos han diversificado sus servicios de micro finanzas ofreciendo préstamos para la educación, seguros de vida, fomentando las buenas prácticas.

La aportación de las micro finanzas al universo social de las comunidades en vías de desarrollo está resultando muy enriquecedora. La práctica de los microcréditos ha supuesto una gran revolución cultural al otorgar créditos a aquellas personas que por su condición de pobreza, analfabetismo y discriminación social están normalmente excluidas de estos privilegios.

El desarrollo de los países más pobres ha sido y es una de las principales dificultades a las que se enfrenta la comunidad internacional. La ayuda económica que destinan los países del norte es insuficiente, por eso las organizaciones han tenido que recurrir a otros mecanismos de financiación que no estén controlados por los estados, sino directamente por los ciudadanos de esos países.

CAPITULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. TEMA

El microcrédito y su impacto en el desarrollo social en la parroquia Salasaca por parte de la cooperativa de ahorro y crédito “Wuamanloma.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El inadecuado otorgamiento de microcrédito disminuye en el desarrollo social en la parroquia Salasaca por parte de la cooperativa de ahorro y crédito “Wuamanloma

1.2.1. CONTEXTUALIZACIÓN:

MACRO

En los primeros tres meses de 2011, la banca pública ecuatoriana colocó 412,8 millones de dólares en créditos tanto para obras de infraestructura local, como para proyectos productivos y habitacionales, lo detalla la Agencia Andes.

De este monto, según cifras oficiales, la Corporación Financiera Nacional (CFN) entregó 120 millones en créditos a favor de 4.663 beneficiarios; el Banco Nacional de Fomento, 108,7 millones; Banco del Estado, 91,4 millones dólares; y el Banco Ecuatoriano de la Vivienda (BEV), 92,7 millones (no se incluye el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social ni al Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas).

En 2010, una cifra similar se alcanzó en los cinco primeros meses del año (430,9 millones de dólares), lo que muestra que año a año mejora el rendimiento de los recursos que manejan los bancos públicos del país, explicó la Ministra de la Política Económica, Katuska King, quien destacó que esto permite dinamizar la economía, impulsar el sector productivo y generar fuentes de empleo.

Para el analista económico y catedrático de la Universidad Católica del Ecuador, Diego Mancheno, la entrega de créditos “en virtud de que permitan apalancar actividades productivas contempladas en el Plan Nacional de Desarrollo”.

Para el experto, es necesario saber hacia dónde se están destinando estos recursos porque “no se trata de ofrecer por ofrecer créditos, sino de hacerlo de manera sistémica (...) Es necesario crear políticas de crédito conjunto de tal manera que su aporte permita apalancar el viraje estratégico del aparato productivo”, sostuvo en diálogo con ANDES.

El Banco Nacional de Fomento (BNF) ha otorgado un 75% para créditos de desarrollo, 14% en microcréditos, 5% para el Plan 555 (préstamos de 5.000 dólares, a cinco años

plazo, con 5% de interés); y 3% para Desarrollo Humano. El índice de morosidad es de 11,08%, frente al 13,06% de diciembre de 2010.

Ramón Chango Luisa, campesino del cantón Mejía, ubicado a 50 minutos de la capital ecuatoriana, destacó los créditos entregados por el BNF. “Estos créditos han permitido que podamos cultivar, hacer trabajar a las tierras vagas y tener algo de que vivir”, señaló.

El analista económico y catedrático universitario, Fidel Márquez, dijo a ANDES que uno de los aspectos positivos de la entrega de créditos es, justamente, la generación de empleos. “Los préstamos para los artesanos, agricultura, o los que entrega la CFN coadyuvan a generar empleo e ingresos para los pobres porque el objetivo es que la gente viva mejor”.

De acuerdo con datos de la CFN, hasta la fecha se han logrado crear 3.952 fuentes de empleo directo y 1.066 empleados indirectos. Esta entidad ha entregado un 50% en préstamos directos, un 8% para el plan Renovar (para renovación de vehículos de transporte público), 10% para comercio exterior; y 28% para créditos de segundo piso.

En cuanto a los créditos que otorga el Banco del Estado, el 76,8% fueron destinados a los Municipios para proyectos de desarrollo favoreciendo a 158 de los 221 cantones del país.

Márquez explicó que es saludable que el ahorro del país se esté destinando a proyectos de desarrollo que, incluso, basados en la constitución, priorizan la economía social y solidaria si bien son pequeños montos, si se ven de forma global, permiten empujar el crecimiento económico”, anotó.

MICRO

La Econ. Alexandra Granda Arias, Presidenta del Directorio del Banco Nacional de Fomento, otorgó créditos a productores de Pillaro, cantón de la provincia de Tungurahua. Los créditos productivos fomentan el crecimiento comercial, agrícola y ganadero de la zona.

El señor Carlos Criollo Chasi, fue beneficiado con un crédito de USD \$ 30.000,00 para ampliación de Minimarket; también la señora Miriam García, recibió USD \$ 5.000,00 para ganadería; y la señora Raquel Fierro, gestionó su Crédito de Desarrollo Humano de USD \$ 398, 95,00.

El acto tuvo lugar en la Feria Ciudadana del Gabinete Sectorial y la Feria de Turismo que se realizó el sábado 12 de noviembre del presente año de 09H30 a 13H00, en el Colegio Nacional Fiscal Jorge Álvarez.

La Presidenta del BNF motivó a los ciudadanos a seguir confiando y cumpliendo con la Institución, cuya razón principal y enfoque estratégico es el servicio y fomento productivo del país, para brindar mayores oportunidades de desarrollo comercial, turístico, agrícola, pecuario, artesanal, industrial en pequeña escala, microempresaria y por si fuera poco, financia las ideas de los emprendedores necesitados de oportunidades para cumplir sus sueños y demostrar la capacidad laboral de los ecuatorianos.

MESO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma, inició sus operaciones el 12 de agosto de 2008 en el cantón Pelileo, parroquia Salasaca comunidad Wuamanloma, fundamentada en los principios de cooperación y solidaridad, con el objetivo de impulsar el desarrollo de los asociados y la comunidad.

El objetivo principal de la Cooperativa, fue el rescatar la confianza de la ciudadanía en el sistema financiero, venida a menos por otras entidades similares.

La cooperativa de ahorro y crédito Wuamanloma es una institución es una institución Líder, Confiable y con Solvencia Financiera; cuenta con local propio en su matriz y cobertura en las principales Capitales provinciales, Quero, Pelileo, con oficinas; y, ofrece servicios financieros, con altos estándares de calidad a no menos de 1600 socios de esa manera pretende mejorar la productividad, comercialización de artesanías y en sector agrícola, microcréditos.

1.2.2. ANÁLISIS CRÍTICO

La principal causa de la cooperativa de ahorro y crédito “Wuamanloma” es el inadecuado microcrédito, que afecta en el desarrollo social en la parroquia Salasaca.

La ausencia de procedimientos y políticas en la institución ha generado que la cooperativa tenga carteras vencidas por los microcréditos inadecuados.

La ineficiencia planificación de recursos financieros genera pérdidas economías en la institución, impidiendo el desarrollo social en la parroquia Salasaca.

1.2.3. PROGNOSIS

Si la cooperativa de ahorro y crédito no mejora el microcrédito, el cumplimiento de los procesos financieros, el buen manejo de dinero conllevara a la quiebra de la institución, además si no verifica el destino del dinero que será utilizado por los socios no permitirá incrementar el desarrollo social en la parroquia Salasaca.

1.2.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo el microcrédito afecta en el desarrollo social en la parroquia Salasaca por parte de la cooperativa de ahorro y crédito “Wuamanloma”?

1.2.5. INTERROGANTES

Preguntas directrices de la investigación

¿Cómo la aplicación de un manual de políticas de otorgamiento de microcrédito mejorara en el desarrollo social en la parroquia Salasaca?

¿Qué destino tendrá el microcrédito una vez que se otorgue al cliente para mejorar el desarrollo social en la parroquia Salasaca?

¿Qué modelo de manual de política de otorgamiento de microcrédito se implementara para incrementar en el desarrollo social en la Parroquia Salasaca?

1.2.6. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

ÁREA: Créditos

CONTENIDO: Administración

ESPACIAL: La Cooperativa está ubicada en la Parroquia Salasaca, Comunidad Wuamanloma.

TEMPORAL: 7 de Abril al 31 de Enero 2013.

1.3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación surge por motivo de mejorar el Desarrollo Social de la Parroquia Salasaca, el microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Wuamanloma” manifestó así las oportunidades para emprender sus propios negocios para mejorar la situación económica del pueblo y de cada uno de los socios.

Mencionando anteriormente justifico que los microcréditos ayudan a los procesos productivos rurales, que le permiten alcanzar niveles de solidez y rentabilidad que garantizan su sostenibilidad en sus áreas de operación, de la misma manera influirá en la institución al cumplir con sus objetivos propuestos.

La globalización en el siglo XXI, se han generado la presencia de las tecnologías informáticas y de comunicación, que provocan cambios económicos y comerciales que están recuperando de manera directa en las nuevas formas de producción, mantenimiento, distribución, compra, venta, es decir en todas y cada una de las habilidades de la fuerza del trabajo de estas unidades económicas de producción social y de decisión.

Un buen proceso de microcrédito estructurado es primordial en la gestión de las entidades que realizan intermediación financiera, que si no es razonablemente planteado y manejado, ocasionará serios perjuicios a la organización, socios y a la comunidad, ya que debe estar enfocada al microcrédito de otorgamiento y a su segmentación.

Un eficiente microcrédito permitirá poder mejorar la eficiencia y efectividad de la captación de recursos especialmente en la consecución de microcréditos y en el desarrollo social.

1.4. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

1.4.1. GENERAL

Determinar cómo los microcréditos permitirán mejorar en el desarrollo social en la parroquia Salasaca.

1.4.2. ESPECÍFICOS

1.4.2.1 Identificar cómo la aplicación de un manual de políticas de otorgamiento de microcrédito mejorara en el desarrollo social en la parroquia Salasaca

1.4.2.2 Analizar el destino que tendrá el microcrédito una vez que se otorgue al cliente para mejorar el desarrollo social en la parroquia Salasaca

1.4.2.3 Proponer qué modelo de manual de política de otorgamiento de microcrédito se implementara para incrementar en el desarrollo social en la Parroquia Salasaca

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

La historia del microcrédito moderno comienza en los años 70 con cuatro entidades:

- En 1970 Bank Dagang en Bali (Indonesia).
- En 1971 Opportunity Internacional en Colombia.
- En 1973 ACCION International en Brasil.
- Y en 1976 Grameen Bank en Bangladesh.

Si bien el concepto de créditos Cooperativo abajo o nulo interés enfocado en fomentar la independencia económica y la cooperación recíproca no era algo nuevo en la

economía política, el concepto del microcrédito nació como propuesta del catedrático de economía Dr. Muhammad Yunus, quien comenzó su lucha contra la pobreza en 1974 durante la hambruna que padeció la población de su tierra natal, **Bangladesh**, uno de los países más pobres del planeta.

Yunus descubrió que cada pequeño préstamo podía producir un cambio sustancial en las posibilidades de alguien sin otros recursos para sobrevivir.

El primer préstamo que dio fueron 27 dólares de su propio bolsillo, y su beneficiaria fue una mujer que hacía muebles de bambú.

A mediados de la década del 70 los primeros organismos que comenzaron a otorgar o a organizar microcréditos fueron ONG.

A partir de que estas organizaciones encuentran el punto de equilibrio (suficientes microcréditos para pagar los costos fijos) el crecimiento de estos programas explota.

En 1976 Yunus fundó el Banco Grameen para hacer préstamos a los más necesitados en Bangladesh.

Comenzó a prestar cantidades muy pequeñas de dinero a mujeres pobres, poniendo así en marcha lo que hoy es una institución financiera con más de dos millones de clientes.

“El banquero de los pobres” demostró que cuando hay voluntad y financiamiento, la movilidad social no es un simple slogan. Hoy su Banco Grameen lleva prestados unos 3.700 millones de dólares en 100 países de todo el mundo.

A fines de la década del 80 las ONGs crean alianzas estratégicas con bancos locales para que estos aporten el financiamiento mientras ellas se encargan de la metodología, y la coordinación de los recursos.

A partir de los años 90 en adelante este último modelo también evolucionó. Los bancos involucrados en el proceso se dieron cuenta que era un negocio rentable y comenzaron a desarrollar mecanismos para asistir a este segmento del mercado, y las ONGs

comienzan a transformarse en empresas financieras o bancos con el objetivo de hacer masivo el microcrédito.

VAZQUEZ, Galarza Germán, en su obra Cooperativismo Sexta Edición, 1985 dice:

Algunas naciones como Finlandia, vive en régimen Cooperativo. Entre otras naciones que no son estrictamente “Economía de régimen Cooperativo” el movimiento es muy importante, como Gran Bretaña y Suecia (Cooperativas Industriales), Alemania y Suecia (Cooperativas de Seguros), Australia (Cooperativas de Crédito), Australia, Nueva Zelanda, Canadá y Dinamarca (cooperativas Agrícolas).

CONCLUSIÒN:

Considero que el otorgamiento de microcréditos es muy importante para las personas ya que ayuda para mejorar sus condiciones de vida y sobre todo para cumplir sus expectativas de superación brindando así el desarrollo social a la sociedad y el desarrollo económico de la entidad.

En el año 2010, GITMAN, Lawrence J. y CASTRO, Orlando, en su libro administración de finanzas decima primera edición manifiesta:

Los servicios financieros constituyen la parte de las finanzas que se dedican a diseñar y proporcionar asesoría y productos financieros a los individuos, empresas y gobierno.

CONCLUSION:

Considero que las Finanzas no solo se refieren al otorgamiento de microcréditos, ni solo para el mejoramiento de las condiciones de vidas de las personas sino además trata de disminuir la pobreza en la sociedad y contribuir en el desarrollo económico del país.

En el año 2009, Ross, Westerfield y Jaffe en su libro de Finanzas Corporativas de la octava edición manifiesta:

Las Finanzas resultan la utilización más adecuada de los recursos financieros en términos de los objetivos perseguidos (esto es, la creación de valor) y en definitiva, su

campo de estudio está delimitado por la mejor manera de asignar y desplazar los recursos en el tiempo en un contexto incierto, así como el papel de las organizaciones económicas en la facilitación de esa asignación.

El desarrollo social se refiere al desarrollo del capital humano y capital social en una sociedad. Implica una evolución o cambio positivo en las relaciones de individuos, grupos e instituciones en una sociedad. Implica principalmente Desarrollo Económico y Humano. Su proyecto de futuro es el Bienestar social.

El desarrollo social ha sido uno de los pilares de las Naciones Unidas desde su fundación y está estrechamente vinculado con el desarrollo económico. La ONU ha hecho hincapié en el desarrollo social como parte fundamental para garantizar el mejoramiento de la vida de todas las personas.

La ONU ha organizado actividades innovadoras en materia de investigación y acopio sobre datos de población, salud y educación que por primera vez dieron lugar a indicadores confiables a escala mundial. Asimismo ha desplegado diversos esfuerzos para preservar el patrimonio mundial amenazado por los rápidos procesos de cambio.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

La investigación que desarrollare se basa en el paradigma crítico propositivo, porque tiene como finalidad comprender e interpretar la realidad, así como los significados que tiene el microcrédito para el desarrollo social, para de esta manera proponer una alternativa que ayuden a la solución del problema.

Esta investigación se realiza con la expectativa de cubrir con las necesidades de los socios al momento de sugerir los microcréditos, considerando así el factor más importante de la imagen corporativa que brinda la cooperativa, para sostenerse en el mercado financiero con el único propósito de brindar a la sociedad un mejor bienestar creando sus propios negocios para generar más empleo.

2.2.1. FUNDAMENTACION EPISTEMOLOGICA

El tema a investigar se enfoca en la necesidad de crear un adecuado microcrédito para mejorar el desarrollo social; podemos decir que la Investigación Científica tiene sentido cuando se la comprende en la interrelación con las diferentes dimensiones del contexto donde los elementos sujeto y objetivo son inseparables e interactúan entre sí

2.2.2 FUNDAMENTACION LEGAL

LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY

GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

TITULO IX.- DE LOS ACTIVOS Y DE LOS LIMITES DE CREDITO

CAPITULO II.- CALIFICACION DE ACTIVOS DE RIESGO Y

CONSTITUCION DE PROVISIONES POR PARTE DE LAS INSTITUCIONES CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS

SECCION I.- DE LA COMISION ESPECIAL DE CALIFICACION DE ACTIVOS DE RIESGO Y SU REPORTE A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS

ARTICULO 1.- El directorio de las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros o el organismo que haga sus veces, designará una comisión especial integrada por no menos de tres funcionarios, entre ellos un vocal del directorio o del organismo que haga sus veces, y dos funcionarios de alto nivel, con experiencia en el manejo de activos de riesgo, habilidad para analizar situaciones globales más que específicas, y capacidad analítica para evaluar la evolución de los negocios; la que deberá efectuar un seguimiento permanente de los activos de riesgo, con cuyos resultados se determinará el nivel de provisiones requerido para protegerlos adecuadamente frente a eventuales pérdidas por incobrabilidad o pérdidas de valor. (Sustituido con resolución No.

JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011)

El representante legal de la entidad controlada notificará a la Superintendencia de Bancos y

Seguros, con el primer reporte anual la nómina de los miembros que integren la comisión calificadora, reportando cualquier cambio que se produjera en ella, así como las razones que originaron tal variación.

La Superintendencia de Bancos y Seguros podrá exigir a las instituciones del sistema financiero que sus auditores externos presenten un informe especial sobre calificación de activos de riesgo, cortado a la fecha que aquélla determine.

ARTÍCULO 2.- La calificación de los activos de riesgo se efectuará para los créditos comerciales, sobre cada sujeto de crédito, sea ésta persona natural o jurídica, considerando las obligaciones directas y contingentes vigentes, vencidos y que no devengan intereses.

Cuando se trate de créditos de consumo, para la vivienda o microcréditos, la calificación se realizará por cada operación. Adicionalmente, se calificarán las cuentas por cobrar, inversiones, bienes realizables, adjudicados por pago y arrendamiento mercantil, y otros activos; observando para ello las normas señaladas en el presente capítulo y, además, otros factores que la respectiva institución contemple dentro de los manuales operativos y de crédito. (Sustituido con resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011)

ARTICULO 3.- El directorio de las entidades controladas o el organismo que haga sus veces, conocerá y aprobará el informe de la comisión de calificación de activos de riesgo cuando menos cuatro veces en cada año calendario, con saldos cortados al 31 de marzo,

30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre. Una copia certificada de la respectiva acta, con los resultados de la calificación, deberá ser remitida a la Superintendencia de

Bancos y Seguros, adjunto a los balances cortados a esas fechas y será suscrita por los miembros de la comisión y el representante legal de la entidad controlada. Adicionalmente se remitirá a la Superintendencia de Bancos y Seguros un ejemplar del informe de calificación conocido por el directorio o el organismo que haga sus veces, con la firma original de los directores presentes en la respectiva sesión. (Reformado con resolución No.

JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011)

El directorio de la institución del sistema financiero o el organismo que haga sus veces aprobará las políticas de crédito, la estructura del portafolio de la cartera y de los contingentes y los remitirá a la Superintendencia de Bancos y Seguros para su conocimiento. En el informe que presente la comisión de calificación de activos de riesgo deberá constar su opinión sobre el cumplimiento de las políticas definidas y aprobadas por el directorio u organismo que haga sus veces. (Reformado con resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011)

Tratándose de grupos financieros, el directorio de la institución que haga cabeza de grupo aprobará las políticas de crédito, la estructura del portafolio de la cartera y de los contingentes del grupo y de todas las instituciones que forman parte de éste y los remitirá al organismo de control. Adicionalmente, conocerá el informe de calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones de cada una de las empresas del grupo.

La calificación correspondiente al 31 de diciembre de cada año, será presentada para el respectivo dictamen del auditor externo de la institución controlada, el cual expresará un pronunciamiento sobre el cumplimiento de las normas relativas a la calificación y constitución de provisiones.

El informe de la calificación y su resumen se enviarán a la Superintendencia de Bancos y Seguros, en los formularios elaborados para el efecto, que se harán conocer a través de circular. (Sustituido con resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011)

El informe incluirá las siguientes especificaciones sobre cada operación que haya sido sujeta a calificación:

ARTICULO 4.- La Superintendencia de Bancos y Seguros informará al Servicio de Rentas

Internas, en el mes de marzo de cada año, sobre el monto de provisiones constituidas por cada entidad controlada para la protección de activos de riesgo. (Reformado con resolución

No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011)

Nombre o razón social del deudor: (persona natural o jurídica) y su identificación. Se informará sobre la vinculación de los deudores, para lo cual se considerará el reglamento respectivo;

Monto de riesgo del trimestre anterior y calificación asignada; Clase y tipo de institución; Saldo adeudado; Calificación asignada; Provisión requerida; Provisión constituida; y,

Descripción de las garantías recibidas, señalando el valor del respectivo avalúo, el que deberá ajustarse a su probable valor de realización. Los créditos otorgados; y, otras obligaciones contraídas.

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS

SECCION II.- ELEMENTOS DE LA CALIFICACION DE ACTIVOS DE RIESGO Y

SU CLASIFICACION

ARTICULO5.- Los elementos generales que deben tomarse en cuenta para calificar a los activos de riesgo en las distintas categorías e indicar los rangos de requerimiento de provisiones, se detallan a continuación:

CARTERA DE CRÉDITOS Y CONTINGENTES (sustituido con resolución No. JB-2011-

1897 de 15 de marzo del 2011)

Para los efectos de la clasificación de la cartera de las instituciones del sistema financiero, los créditos se dividirán en seis segmentos: comercial, consumo, vivienda, microcrédito, educativo y de inversión pública. (Sustituido con resolución No. JB-2011-2034 de 25 de octubre del 2011)

NOTA.- Segundo inciso eliminado con resolución No. JB-2011-2034 de 25 de octubre del

2011)

La calificación de las obligaciones de cada deudor será de acuerdo al tipo de crédito y al riesgo que corresponda. La cuantificación de dicho riesgo representa el valor esperado de las pérdidas con relación a cada deudor y reflejará el nivel adecuado de provisiones.

Se entenderá que constituyen un solo deudor o sujeto de crédito, las personas naturales o jurídicas definidas en las letras a), b), c) y g) del artículo 76 de la Ley General de

Instituciones del Sistema Financiero. Cuando el deudor de un préstamo comercial sea parte de un grupo económico, para efectos de la evaluación de cualquier empresa del grupo, se considerará como mínimo la peor calificación que se haya asignado en la misma institución del sistema financiero, a aquella empresa que tenga el 20% o más del total de préstamos concedidos al grupo, para lo cual deberá constituir el monto de provisiones específicas que corresponda a la nueva categoría de riesgo homologada. (Reformado con resolución No. JB-2011-2034 de 25 de octubre del 2011)

En caso de que un cliente tenga más de un crédito en cada uno de los segmentos de consumo, vivienda o microcrédito, en la misma institución del sistema financiero, la calificación que se registrará en las operaciones debe corresponder a la que presente la peor categoría de riesgo dentro de cada uno de ellos, siempre y cuando el monto de la deuda de la operación con peor categoría de riesgo sea igual o supere el 20% del total de la deuda del segmento, para lo cual deberá constituir el monto de provisiones específicas que corresponda a la nueva categoría de riesgo homologada.

La calificación de la cartera de créditos otorgados al gobierno central o al sector público con aval de dicho gobierno, será opcional. Por su parte, los créditos concedidos al sector público sin aval del gobierno central, se calificarán conforme los criterios descritos en cada segmento de crédito, al igual que los créditos en arrendamiento mercantil que se agruparán bajo la misma modalidad.

Para el caso de las instituciones del sector financiero público, se requerirá información mínima que permita medir o cuantificar la rentabilidad social de los créditos otorgados por estas entidades, de conformidad con sus tecnologías crediticias, la zona geográfica de influencia y determinadas variables macroeconómicas. (Incluido con resolución No. JB-

2011-2034 de 25 de octubre del 2011)

A efectos de que la Superintendencia de Bancos y Seguros pueda evaluar el impacto social de las políticas crediticias implementadas por el sector financiero público, las instituciones financieras públicas, dentro de los procesos de seguimiento de las operaciones de crédito, deberán implementar mecanismos para validar la información sobre la rentabilidad social que generan, a través de la medición de variables socio económicas de los segmentos o grupos homogéneos de clientes, productos y sectores que atienden, como por ejemplo la producción interna (PIB), número de empleados, inversión o formación bruta de capital, producción exportable, entre otras, determinando los niveles de sostenimiento, mantenimiento y desarrollo incremental de estos parámetros, con la oportunidad y efectividad necesarias para garantizar la veracidad y razonabilidad de este tipo de información, levantada previamente en las solicitudes de crédito. Dicha información previa, así como los resultados del seguimiento a los objetivos socio económicos de las políticas crediticias de las instituciones financieras públicas, se canalizará en estructuras de información hacia la Superintendencia de Bancos y Seguros, en los formatos y períodos que ésta determine. (Incluido con resolución No. JB-2011-2034 de 25 de octubre del 2011)

Con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos antes señalados, las instituciones financieras públicas deberán ajustar los procesos que sean necesarios

dentro de su estructura organizacional, en particular, impartir la capacitación eficiente y expedita a los oficiales de crédito, para que estén en pleno conocimiento del alcance de estos conceptos y de la forma metodológica de verificar que la información sea consistente y confiable. (Incluido con resolución No. JB-2011-2034 de 25 de octubre del 2011)

1.1. CRÉDITOS COMERCIALES (sustituido con resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011)

Se entiende por créditos comerciales todos aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases, cuya fuente de pago constituyen los ingresos por ventas u otros conceptos redituables, directamente relacionados con la actividad financiada.

Asimismo, se incluirán los créditos concedidos a gobiernos seccionales y otras entidades del sector público.

Además, son las operaciones otorgadas a través de tarjetas de crédito con destino comercial, los créditos entre instituciones del sistema financiero y las operaciones de arrendamiento mercantil. Los créditos comerciales se dividen en tres sub-segmentos: corporativos, empresariales y a pequeñas y medianas empresas, cuyas características cualitativas y cuantitativas se detallan a continuación:

Comerciales corporativo.- Son créditos directos y/o contingentes otorgados a personas naturales o jurídicas, destinados a financiar diversas actividades productivas y de comercialización a gran escala, con ingresos por ventas u otros conceptos redituables anuales, directamente relacionados con la actividad productiva y/o de comercialización, que en conjunto sean iguales o superiores a cinco millones de dólares de los Estados Unidos de

América (US\$ 5.000.000,00) y cuya fuente de pago provenga de dicha actividad. (Reformada con resolución No. JB-2011-2034 de 25 de octubre del 2011)

Comerciales empresariales.- Son créditos directos y/o contingentes otorgados a personas naturales o jurídicas, destinados a financiar diversas actividades productivas y de comercialización a una menor escala que las empresas corporativas, con ingresos por ventas u otros conceptos redituables anuales, directamente relacionados con la actividad productiva y/o de comercialización, que en conjunto sean mayor o igual a un millón de dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 1.000.000,00) y menores a cinco millones de dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 5.000.000,00) y cuya fuente de pago provenga de dicha actividad.

Comerciales PYMES - Pequeñas y medianas empresas.- Son créditos directos y/o contingentes otorgados a personas naturales o jurídicas, destinados a financiar diversas actividades productivas y de comercialización a una menor escala que el segmento empresarial, con ingresos por ventas u otros conceptos redituables anuales, directamente relacionados con la actividad productiva y/o de comercialización, que en conjunto sean mayor o igual a cien mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 100.000,00) y menor a un millón de dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 1.000.000,00) y cuya fuente de pago provenga de dicha actividad.

Para el manejo operativo y administrativo de los expedientes de crédito de los deudores de los créditos comerciales, las instituciones del sistema financiero deberán contar con la información completa y actualizada que consta en el anexo No. 1.

METODOLOGÍA A APLICAR PARA LA CALIFICACIÓN DE CRÉDITOS

COMERCIALES: CORPORATIVO, EMPRESARIAL Y PYMES (incluido con resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011)

En la evaluación de los sujetos de créditos comerciales se deberá considerar, sin excepción, los siguientes factores para la calificación de la cartera crediticia y contingentes, teniendo en cuenta que la evaluación de la capacidad de pago y situación financiera del deudor, es el factor principal para el efecto. El detalle de estos factores de riesgo se encuentra expuesto en el documento denominado “Especificaciones técnicas para calificación de créditos comerciales o créditos de desarrollo productivo

(corporativo, empresarial y pymes)”, que se incorporan como anexo No. 7. Las ponderaciones de los factores de riesgo que establezca la Superintendencia de Bancos y Seguros se emitirá a través de circular.

Capacidad de pago y situación financiera del deudor (incluido con resolución

No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011)

El objetivo de la evaluación consiste en identificar la estabilidad y predictibilidad de la fuente primaria (capacidad de pago) de reembolso del crédito a través de la evaluación del flujo de caja proyectado y las razones financieras claves, del deudor y/o sus codeudores, teniendo en cuenta las características de la actividad productiva y del crédito, de conformidad con información financiera actualizada, documentada, de calidad y oportuna.

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES
Gráfico N° 1 VARIABLE DEPENDIENTE

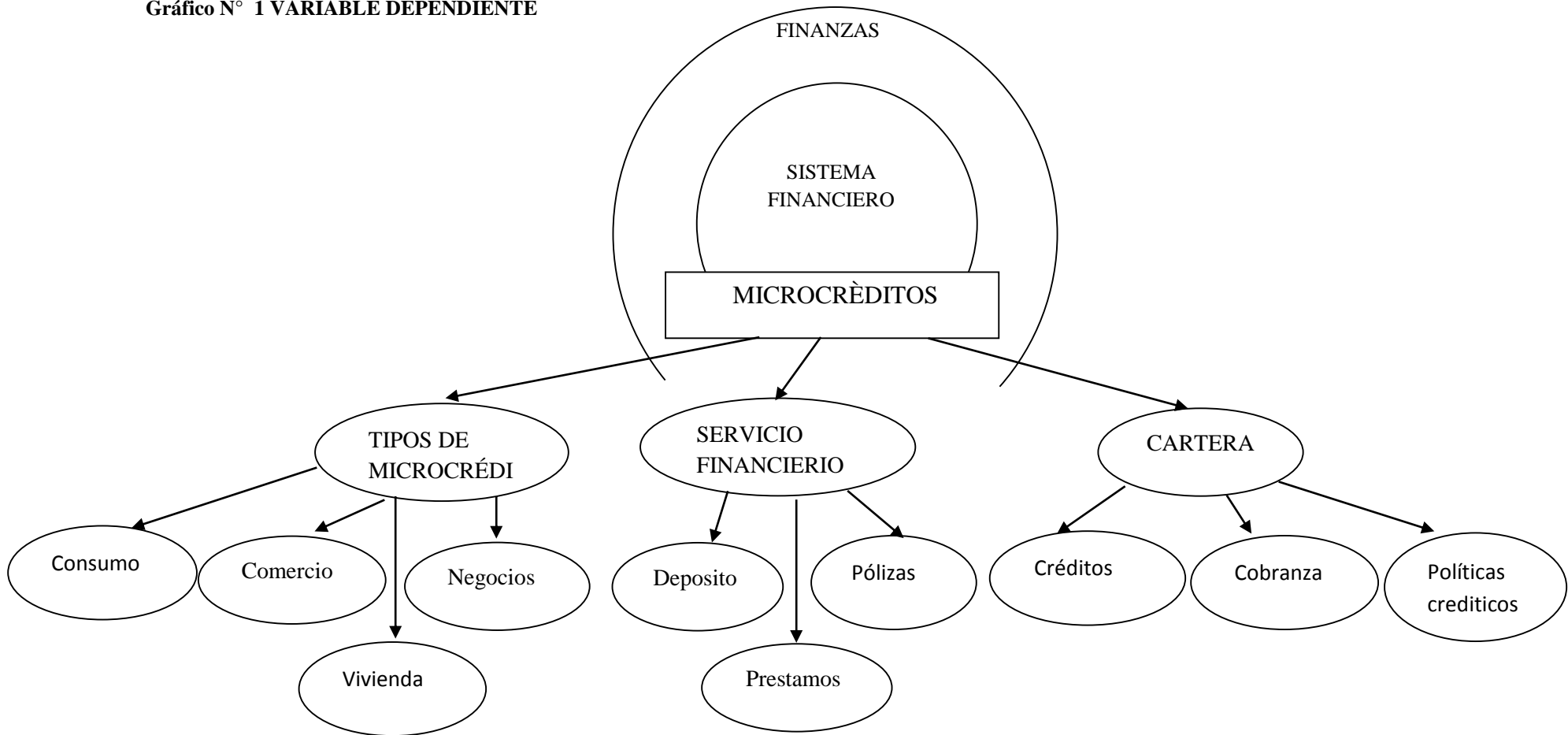
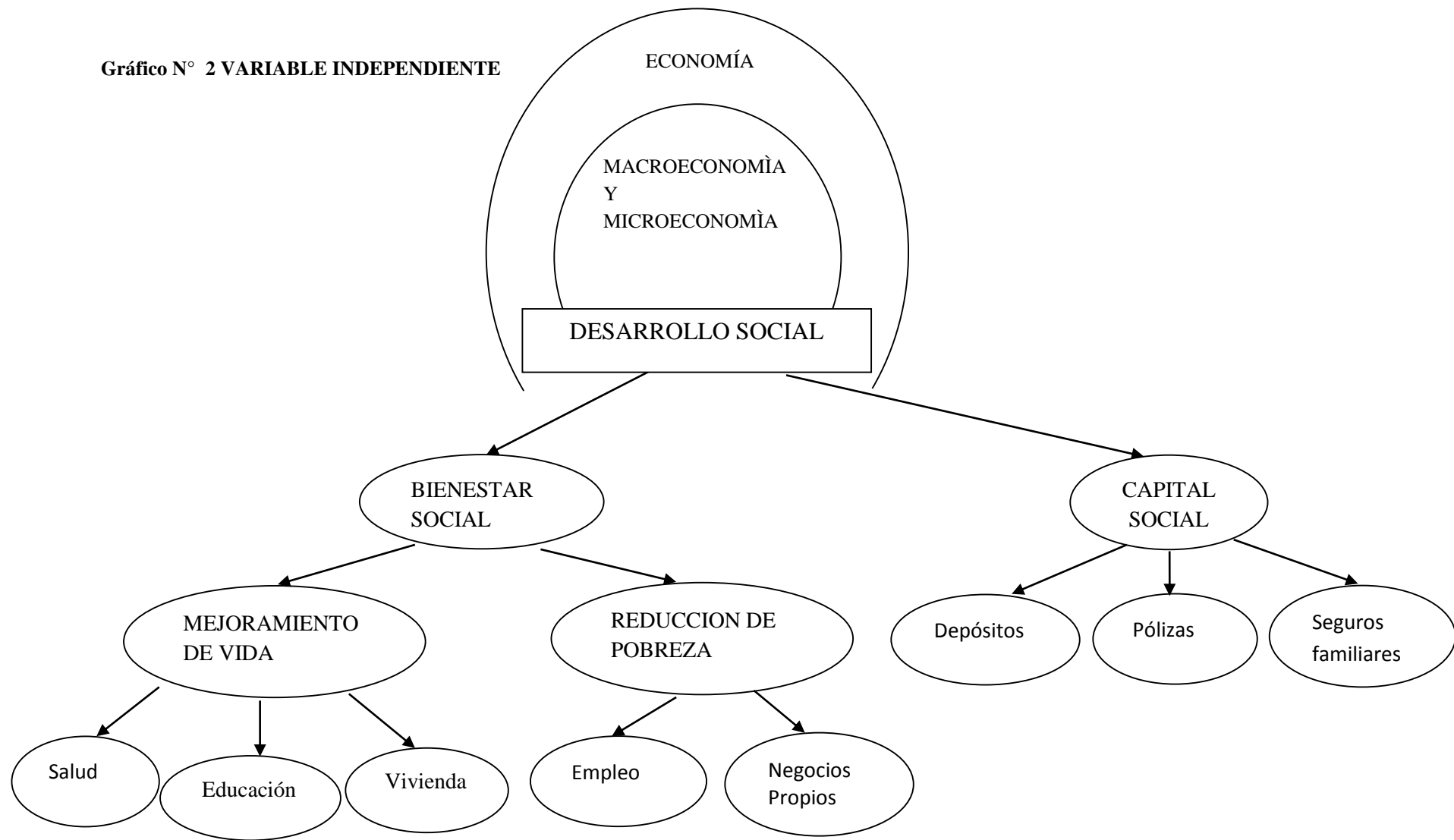


Gráfico N° 2 VARIABLE INDEPENDIENTE



DEFINICIÓN DE LAS CATEGORIAS

FINANZAS

El campo de las finanzas está íntimamente ligado con dos antiguas disciplinas, como son la economía y la contabilidad. La economía aporta los conocimientos para el análisis del riesgo, la teoría de los precios a partir de la oferta y la demanda y las relaciones de las empresas con los bancos, los consumidores.

Los mercados de capitales, el Banco Central y otros agentes económicos. Las Finanzas representan aquella rama de la ciencia económica que se ocupa de todo lo concerniente al valor. se ocupa de cómo tomar las mejores decisiones para aumentar la riqueza de los accionistas, esto es, el valor de las acciones. DUMRAUF G. FINANZAS CORPORATIVAS. (2006) PG. 1,2

El análisis financiero es la base para tomar diferentes decisiones en las empresas sean estas a corto o largo plazo, de inversión o de financiamiento. De crecimiento o decrecimiento, de producción o administración, es el estudio, la administración, aplicación, técnica, procesos, desarrollos o manejo de recursos financieros. BAENA, D. Análisis financiero: enfoque y proyección (2010) pág. 1.

SERVICIOS FINANCIEROS

Los servicios financieros son las funciones que ofrecen las organizaciones que operan en el sector financiero. En general, tales organizaciones se dedican a la administración del dinero; las personas que trabajan en las mismas, por ejemplo bancos, compañías de seguros, casas de bolsa y otras empresas similares, ofrecen sus servicios con el fin de ayudar a las personas a determinar cómo invertir su dinero para lograr ciertas metas, como la compra de una casa, la planeación de su retiro, estabilidad financiera y sustentabilidad, elaboración de presupuestos y actividades relacionadas. El sector de los servicios financieros es uno de los más grandes del mundo. Ma. Eugenia Bahillo Manos; Ma. Consolación Galas Puparell; Ma. Carmen Pérez Bravo. ADMINISTRACION Y FINANZAS CORPORATIVAS.

MICROCRÉDITO

El microcrédito, también denominado micro finanzas, consiste en la provisión de una variedad de servicios financieros tales como depósitos, préstamos y seguro a familias pobres que no tienen acceso a los recursos de las instituciones financieras formales. Los préstamos son utilizados para invertir en microempresas, así como para invertir en salud y educación, mejorar la vivienda o hacer frente a emergencias familiares.

Pero el microcrédito no se limita a proveer servicios financieros solamente, sino que provee entrenamiento en el manejo del dinero, y toca aspectos tales como liderazgo, confianza, autoestima, educación y manejo de microempresas. Y aunque algunos programas se interesan exclusivamente en lo concerniente al ahorro y el crédito, otros tienen este elemento como parte de un paquete que incluye, además, actividades relacionadas con la salud, la planificación familiar o la organización de la producción y distribución de bienes.

TIPOS DE MICROCRÉDITOS

CRÉDITO DE CONSUMO

Son los créditos otorgados a personas naturales para financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios para fines no comerciales o empresariales, independientemente de su monto.

<http://www.slideshare.net/leidyjoapo/credito-de-consumo-presentation-811493>

CRÉDITOS DE COMERCIO

Es aquél que extiende una organización a otra empresa de negocios. Puede ocurrir en forma explícita por medio de la emisión de una letra de cambio, o es posible que surja de retrasos en los recibos y pagos por servicios realizados. Puede tener una influencia importante sobre la política económica, porque como un todo es una fuente importante de recursos de financiamiento, comparable por ejemplo con los créditos bancarios; aunque a diferencia de éstos, los créditos comerciales no entran bajo el control directo

de las autoridades. Entrega de bienes o servicios a una persona o empresa, cuyo pago se realiza con posterioridad en un plazo previamente convenido. El crédito comercial sirve para facilitar y adecuar la producción a la circulación de mercancías. Facilita las ventas, la producción, el desarrollo del capital y el incremento de ganancias. El crédito comercial es generalmente de corto plazo: 30, 60 y 90 días; y es convencional en tiempos de alta inflación.

MICROEMPRESAS

Se denomina *micro emprendimiento* a diversos tipos de microempresas que generan ganancias, que son de propiedad y administración de los propios emprendedores que trabajan ellos mismos en estas empresas y que en general no tienen empleados, si no que se trata de emprendimientos individuales o familiares que requieren una muy baja inversión y su forma jurídica puede encuadrarse casi siempre (según la legislación económica de cada estado o según los criterios diversos de los economistas) dentro de la llamada economía informal.

CARTERA

Las Cuentas por Cobrar contribuyen tal vez una de los activos más importantes de una empresa. Su misma naturaleza de representar las decisiones concesión de créditos, la gran importancia que para la administración tiene su buen manejo y control de las decisiones financieras, como instrumento que contribuyen a elevar el volumen de ventas y a la generación de fondos para el financiamiento de las operaciones corrientes de la empresa. Para todos los fines de la gerencia de créditos se debe considerar tres elementos básicos.

Obtención de la máxima ganancia en las operaciones

Cobrabilidad de las ventas a crédito, minimizando lo más que se pueda el riesgo

Optimización de las ganancias de los accionistas de la firma

CRÉDITO

Crédito es una prerrogativa de comprar ahora y pagar en una fecha futura, mediante una persona o entidad asume un compromiso e paga futuro (deudor) por la aceptación de un bien o servicio ante otra persona o entidad (acreedor) en el cual los pagos de las mercancías se aplazan a través del uso general de documentos negociables, ejemplos letra de cambio, carta de crédito, factura conformada, etc.

Las cuentas por cobrar son el total de crédito a corto plazo otorgado y aun no recuperados y que representa un eficiente indicador de la gestión administrativa de un análisis de ella. CORDOBA M. GERENCIA FINANCIERA EMPRESARIAL (2007) PAG 192.

COBRANZA

La cobranza es el proceso mediante el cual se recupera a cartera, la organización determina su política de cobro mediante la combinación de procedimientos de cobranza que lleva a cabo. Estos procedimientos incluyen cartas, llamadas telefónicas, visitas personales y acción legal. Después de un punto en el tiempo, a menudo de 90 días de la fecha de pago. CORDOBA M. GERENCIA FINANCIERA EMPRESARIAL (2007) PAG 208

POLITICAS CREDITICIAS

Son reglas conductuales de actuación ejecutiva que el administrador (gerente, director ejecutor, jefe) debe emplear para visualizar e criterio discrecional, a fin de decidir sobre situaciones complejas, difíciles o eventuales que se presentan en el desempeño del ejercicio funcional. GUADALUPE J. ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACION DE EMPRESAS (2007) PG 69.

ECONOMIA

es la ciencia social que estudia el comportamiento económico de agentes individuales: producción, intercambio, distribución, consumo de bienes y servicios, entendidos estos

como medios de satisfacer necesidades humanas y resultado individual o colectivo de la sociedad. Otras doctrinas ayudan a avanzar en este estudio: la psicología y la filosofía intentan explicar cómo se determinan los objetivos, la historia registra el cambio de objetivos en el tiempo, la sociología interpreta el comportamiento humano en un contexto social y la ciencia política explica las relaciones de poder que intervienen en los procesos económicos.

MACROECONOMÍA

La macroeconomía estudia el comportamiento de variables económicas agregadas, es decir, aquellas variables que se forman con otras variables. Por ejemplo, la producción agregada de un país se forma con la producción de todas las empresas, familias, individuos y el sector público de ese país. Otras variables usuales en el estudio macroeconómico son la inflación y el desempleo. Se considera a John Maynard Keynes como el mayor contribuyente al análisis macroeconómico.

MICROECONOMIA

La microeconomía, en cambio, estudia el comportamiento de unidades económicas individuales, como pueden ser individuos, familias, empresas y los mercados en los cuales ellos operan. Por esto que también se la suele definir como la ciencia que estudia la asignación de los recursos escasos entre finalidades alternativas. La teoría microeconómica utiliza modelos formales que intentan explicar y predecir, utilizando supuestos simplificadores, el comportamiento de los consumidores y productores. En general el análisis microeconómico se asocia con la teoría de precios y sus derivaciones. Se considera que el mayor contribuyente al análisis microeconómico ha sido Marshall.

DESARROLLO SOCIAL

De acuerdo con James Midgley el desarrollo social es “un proceso de promoción del bienestar de las personas en conjunción con un proceso dinámico de desarrollo económico”. El desarrollo social es un proceso que, en el transcurso del tiempo, conduce al mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población en diferentes

ámbitos: salud, educación, nutrición, vivienda, vulnerabilidad, seguridad social, empleo, salarios, principalmente. Implica también la reducción de la pobreza y la desigualdad en el ingreso. En este proceso, es decisivo el papel del Estado como promotor y coordinador del mismo, con la activa participación de actores sociales, públicos y privados.

BIENESTAR SOCIAL

El **bienestar social** se le llama al conjunto de factores que participan en la calidad de la vida de la persona y que hacen que su existencia posea todos aquellos elementos que dé lugar a la tranquilidad y satisfacción humana. El bienestar social es una condición no observable directamente, sino que es a partir de formulaciones como se comprende y se puede comparar de un tiempo o espacio a otro. Aun así, el bienestar, como concepto abstracto que es, posee una importante carga de subjetividad propia al individuo, aunque también aparece correlacionado con algunos factores económicos objetivos. El bien social no implica un colectivismo, donde todos son, teóricamente, dueños de todo pero la propiedad, posesión y uso se transforman en una abstracción para el pueblo (vgr. el Estado Soviético). No así para una minoría usurpadora que ocupa el vértice de la pirámide social, desde donde usa y abusa de la propiedad y desde allí administra la abundancia y escasez: el dominio del hombre.

CAPITAL SOCIAL

El concepto de **capital social** puede analizarse desde dos perspectivas: la **contabilidad** y la **sociología**. Como término contable, el capital social es el valor de los bienes o el dinero que los socios aportan a una **empresa** sin derecho de devolución.

De esta manera, el capital social (que se registra en una partida contable) otorga a los **socios** distintos **derechos** según su participación y supone una garantía frente a terceros. Se trata de una cifra estable, aunque los resultados negativos pueden llevar a la quiebra y entonces la empresa ya contará con los recursos necesarios para hacer frente a sus obligaciones con terceros.

2.5. HIPÓTESIS

El otorgamiento de microcrédito incide en el desarrollo social de la Parroquia Salasaca por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Wuamanloma”

Variables

X= Microcrédito

Y= Desarrollo Social

2.6. SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES

Variable Dependiente ----- Microcréditos

Variable Independiente -----Desarrollo Social

CAPÍTULO III

3. METODOLÓGIA

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACION

Los enfoques son cuali-cuantitativo, ya que permitirá recolectar información del problema de estudio que ha afectado en si a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma del Cantón Pelileo, logrando así encontrar las causas y efectos analizados en la información.

La recopilación de información necesaria permitirá dar una solución favorable para incrementar el desarrollo social de la Parroquia Salasaca.

3.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación del presente perfil se desarrollará con la aplicación de dos modalidades de investigación tales como la bibliográfica, documental y de campo.

La investigación de campo ayudara a recolectar información necesaria; puesto que esta modalidad accederá a que la investigación cumpla con el objetivo propuesto.

Para realizar las investigaciones necesarias emplearemos las siguientes modalidades de investigación:

3.2.1 INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Este tipo de investigación es fundamental, ya que por medio de ella se obtendrá y se almacenara investigación de tipo primaria, del mismo modo que se estará en contacto directo con la realidad del hecho que se suscitan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma de Parroquia Salasaca Cantón Pelileo.

3.2.2 INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Este tipo de investigación se usa para tener respaldo científico el cual guiara para interpretar los resultados que se conseguirán atreves libros, tesis, revistas, monografías, diferentes documentos como libros, revistas científicas, tesis de grado, artículos del Internet, memorias, y trabajos escritos que se han publicado a nivel nacional e internacional los mismos que aportarán de alguna manera a la consecución de los objetivos del tema propuesto.

3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se va utilizar es la investigación exploratoria y descriptiva.

3.3.1 Investigación Exploratoria

Este tipo de investigación tendrá la finalidad de explorar, buscar todo lo concerniente con el problema que ocasiona el microcrédito en el desarrollo social de la Parroquia

Salasaca, con el objetivo de tener una idea clara, premisas para desarrollar la investigación.

3.3.2 Investigación Descriptiva

Esta investigación nos permite conocer detalladamente las características del problema en estudio. El propósito de esta investigación es describir el problema del microcrédito en todo el contexto, es decir como es y cómo se manifiesta determinados fenómenos, en circunstancias de tiempo y espacio.

La inexistencia del manual de políticas de otorgamiento de microcréditos afecta a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Wuamanloma” en los préstamos que brinda a las personas.

La investigación descriptiva nos permite generar hipótesis para reconocer más variables de interés investigativo y explorar el problema.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

Para el presente proyecto de investigación la población estará constituido por 1600 personas socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Wuamanloma”

El tamaño de la muestra estará relacionado con los objetivos de estudio y para este caso la muestra es el total de la población, ya que es factible realizar un análisis a todos los socios así los resultados obtenidos serán exactos y confiables.

3.4.1 CALCULO DE LA MUESTRA

Contaremos con 1600 Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Wuamanloma” para calcular la muestra:

Probabilidad de éxito: 0.5
Probabilidad de fracaso: 0.5
Fracaso (q=1-p)
Margen de error (E) : 5%=0.05
Nivel de confianza : 95%=1.96

N: población
E: margen de error

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

$$n = \frac{1600}{0.05^2 (1600 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{1600}{0.0025(1599) + 1}$$

$$n = \frac{1600}{4.9975}$$

$$n = 320 \text{ Encuestas}$$

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.5.1 Variable dependiente

Cuadro N° 1 Variable dependiente: microcrédito

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEM	TÉCNICA E INSTRUMENTO	
Las Finanzas resultan la utilización más adecuada de los recursos financieros en términos de los objetivos perseguidos (esto es, la creación de valor) y en definitiva, su campo de estudio está delimitado por la mejor manera de asignar y desplazar los recursos en el tiempo en un contexto incierto, así como el papel de las organizaciones económicas en la facilitación de esa asignación brindando adecuado servicio financiero.	Recursos económicos.	Consumo Comercial	¿Cree usted que le servicio financiero que ofrece la cooperativa son acorde a sus necesidades?	Entrevista y Encuesta	
		Vivienda	¿La Cooperativa realiza algún servicio adicional en los servicios financieros que ofrece?	Entrevista y Encuesta	
	Servicio financiero	Microempresas.	¿Está de acuerdo que mejorara e otorgamiento de microcrédito con un manual de políticas?	¿Al adquirir un microcrédito con el monto establecido por la Cooperativa cubre con sus expectativas?	Entrevista y Encuesta
		Deposito	¿Al momento de realizar un préstamo usted visita varias Cooperativa para comparar la tasa de interés que pagara?	Entrevista y Encuesta	
		Pólizas			
		Prestamos			

FUENTE: Fundamento teórico

ELABORADO POR: Francisca Beatriz Masaquiza Masaquiza

3.5.2 Variable independiente

Cuadro N° 2 Variable independiente: desarrollo social

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEM	TÉCNICA INSTRUMENTO
El desarrollo social es un proceso que, en el transcurso del tiempo, conduce al mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población en diferentes ámbitos: salud, educación, nutrición, vivienda, vulnerabilidad, seguridad social, empleo, salarios, principalmente. Implica también la reducción de la pobreza y la desigualdad en el ingreso. En este proceso, es decisivo el papel del Estado como promotor y coordinador del mismo, con la activa participación de actores sociales, públicos y privados.	Mejoramiento de vida.	Salud Vivienda Educación	¿Considera Usted que al adquirir un préstamo le permite mejorar sus condiciones de vida?	Entrevista y Encuesta
	Reducción de pobreza.	Empleo Negocios propios.	¿Cree usted que es necesario que la Cooperativa otorgue préstamos de acuerdo a sus necesidades para mejorar el desarrollo social? ¿Está de acuerdo que la cooperativa deba realizar labores sociales para diferenciarse de la competencia y mejorar el desarrollo social? ¿Considera usted que el manual de políticas de otorgamiento de microcréditos ayudara a mejorar el desarrollo social? ¿Cree usted que el manual de políticas de otorgamiento de microcrédito ayudara a generar fuentes de empleo	Entrevista y Encuesta Entrevista y Encuesta Entrevista y Encuesta Entrevista y Encuesta

FUENTE: Fundamento teórico

ELABORADO POR: Francisca Beatriz Masaquiza Masaquiza

3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para la recolección de información se utilizará las siguientes técnicas e instrumentos respectivamente:

Cuadro N° 3 Técnicas e Instrumentos

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
<p>INFORMACIÓN SECUNDARIA</p> <p>Lectura Científica</p> <p>Fichaje</p>	<p>Libros</p> <p>Tesis de Grado</p> <p>Páginas Web</p> <p>Revistas</p> <p>Monografías</p> <p>1.2.1. Fichas Bibliográficas</p> <p>2.1.1. Ficha de Observación</p>
<p>INFORMACIÓN PRIMARIA</p> <p>Observación</p> <p>Encuesta</p> <p>Entrevista</p>	<p>En la institución</p> <p>Cuestionario a los socios internos.</p> <p>Gerente General y Personales de Administración</p>

3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

El procesamiento y análisis de la información se lo realizará de la siguiente manera. Con la finalidad de conseguir coordinación y comprensión del presente tema investigativo, se realizara la respectiva documentación de ideas, conceptos, teorías, que respalde la misma. De igual forma se aplicara encuestas, conforme al área objeto de estudio, que una vez efectuados y codificados los resultados se procederá a procesarlos mediante la ayuda de los programas de computación como: Word, Excel.

El análisis e interpretación de la información recolectada, será tabulada con el propósito de facilitar su procesamiento, el cual se presentara a través de cuadros estadísticos y gráficos. Se hará uso de la computadora por la dimensión de los datos.

CAPITULO IV

4. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

ENCUESTAS

PREGUNTA 1

¿Cree usted que los servicios financieros que ofrece la Cooperativa son acorde a sus necesidades?

Tabla 1 Servicios financieros acorde a sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	91	28,4	28,4	28,4
	Casi siempre	87	27,2	27,2	55,6
	Casi nunca	58	18,1	18,1	73,8
	Nunca	55	17,2	17,2	90,9
	No sabe	29	9,1	9,1	100,0
	Total	320	100,0	100,0	

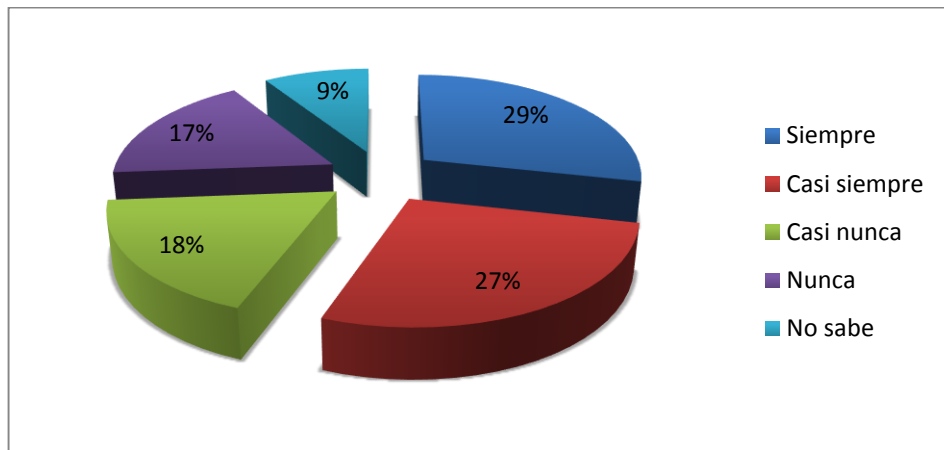


Gráfico N° 3 Servicios financieros acorde a sus necesidades

Elaborado por: Francisca Masaquiza

Análisis

De las 320 personas encuestadas, el 55.6% que es equivalente a 178 socios, han manifestado que los servicios financieros que ofrece la cooperativa si son acorde a sus necesidades, mientras que el 44.4%, que es 142 socios manifiestan que no cubren con sus necesidades debido a que el monto que otorga por primera vez es muy bajo.

Interpretación

Existe un porcentaje alto de socios que si se sienten satisfechos con los servicios financieros que la cooperativa ofrece, pero para cubrir en una totalidad del 80% la cooperativa debe establecer un monto mínimo por primera vez al adquirir un microcrédito de \$1000 dólares, debido a que es una cantidad considerable para que los socios requieran de los servicios y satisfagan sus necesidades.

PREGUNTA 2

¿Cree usted que al adquirir un préstamo le permite mejorar sus condiciones de vida?

Tabla 2 Adquisición de préstamo para mejorar sus condiciones de vida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	64	20,0	20,0	20,0
	Casi siempre	75	23,4	23,4	43,4
	Casi nunca	66	20,6	20,6	64,1
	Nunca	62	19,4	19,4	83,4
	No sabe	53	16,6	16,6	100,0
	Total	320	100,0	100,0	

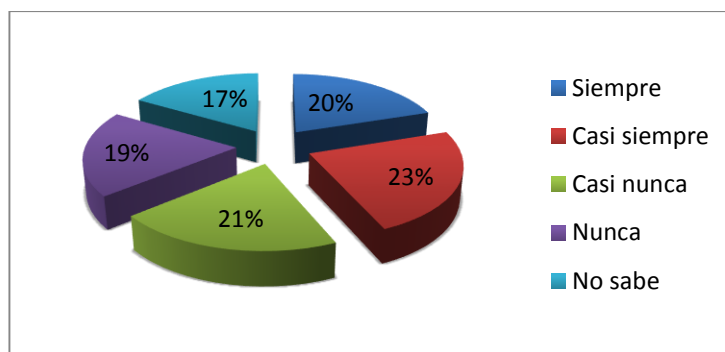


Gráfico N° 4 Adquisición de préstamo para mejorar sus condiciones de vida

Elaborado por: Francisca Masaquiza

Análisis

De las 320 personas el 64.1% que es equivalente a 205 personas afirman que al adquirir un préstamo si mejoran sus condiciones de vida debido a que el dinero adquirido les ayuda a emprender en los negocios o a cubrir sus necesidades básicas, mientras que el 35.9% equivalente a 115 personas afirman que no, por el simple hecho que hacen una mala inversión o por el mal uso de la misma.

Interpretación

Dado los resultados obtenidos se ha notado que es un porcentaje alto de socios que si mejoran sus condiciones de vida debido al buen uso de la misma, por el porcentaje restante la cooperativa debe optar por capacitar a todos los socios que adquieran el préstamo para que el dinero sea invertido en algo productivo y así puedan surgir por ellos mismo.

PREGUNTA 3

¿Cree Usted que es necesario que la Cooperativa otorgue préstamos de acuerdo a sus necesidades para mejorar el desarrollo social?

Tabla 3 Otorgamiento de préstamo de acuerdo a las necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	63	19,7	19,7	19,7
	Casi siempre	80	25,0	25,0	44,7
	Casi nunca	76	23,8	23,8	68,4
	Nunca	53	16,6	16,6	85,0
	No sabe	48	15,0	15,0	100,0
	Total		320	100,0	100,0

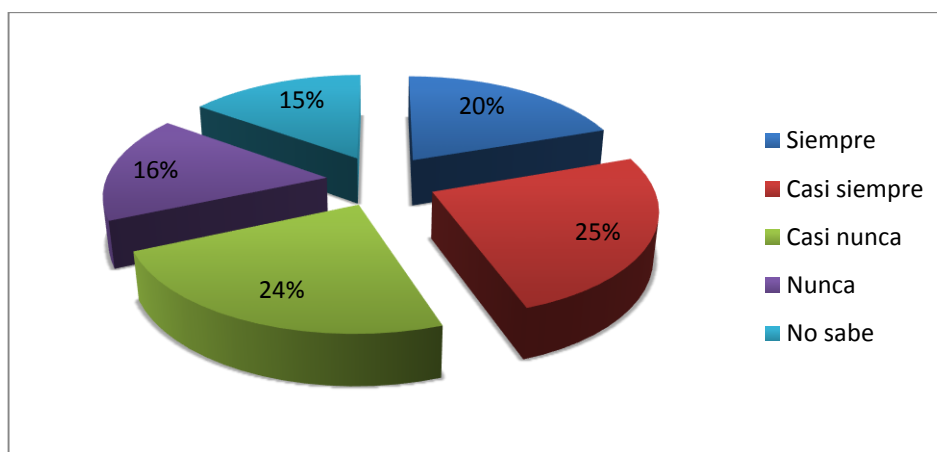


Gráfico N° 5 Otorgamiento de préstamo de acuerdo a las necesidades

Elaborado por: Francisca Masaquiza

Análisis

De las 320 personas encuestados el 68.4% que es equivalente a 219 socios alegan que la cooperativa si debe otorgar préstamos de acuerdo a las necesidades debido a que de esta manera podrán cubrir con sus exigencias y sobre todo hacer un buen uso de la misma, mientras que el 31.6% que es equivalente a 101 socios alega que la cooperativa solo debe acceder los préstamos al socio.

Interpretación

Es una buena opción que la cooperativa solo otorgue préstamos de acuerdo a las necesidades de los socios, ya que la cooperativa a través de sus servicios financieros generara oportunidad de emprendimiento y por ende mejorara el desarrollo social de la parroquia como la solvencia de la entidad financiera.

PREGUNTA 4

¿La Cooperativa realiza algún servicio adicional en los servicios financieros que ofrece?

Tabla 4 Servicio adicional en los servicios financieros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	54	16,9	16,9	16,9
	Casi siempre	64	20,0	20,0	36,9
	Casi nunca	59	18,4	18,4	55,3
	Nunca	82	25,6	25,6	80,9
	No sabe	61	19,1	19,1	100,0
	Total		320	100,0	100,0

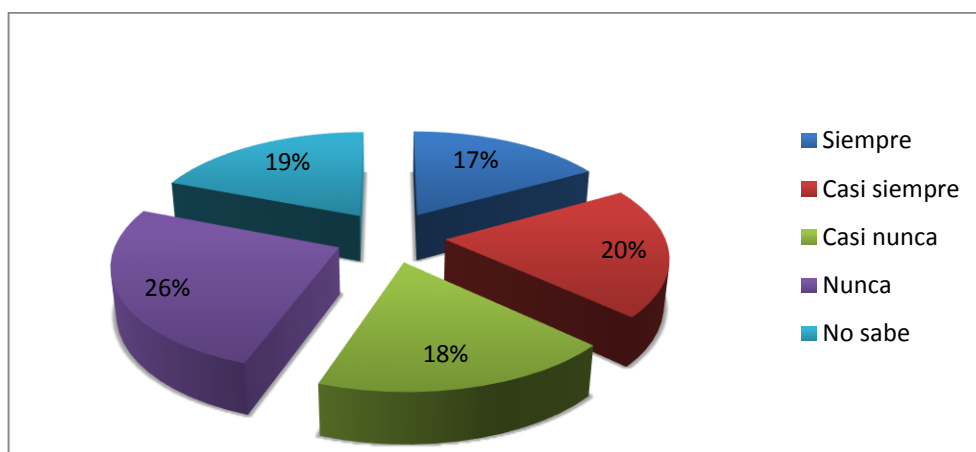


Gráfico N° 6 Servicio adicional en los servicios financieros.

Elaborado por: Francisca Masaquiza

Análisis

De las 320 personas encuestadas el 36.9% que es equivalente a 118 socios manifiestan que la cooperativa si ha brindado servicios adicionales, mientras que el 63.1% que es equivalente a 202 socios manifiestan que no han adquirido ningún servicio adicional al momento de adquirir los servicios financieros que ofrece la cooperativa.

Interpretación

Hay un alto porcentaje de socios que manifiestan que no han recibido servicios adicionales al momento de adquirir un servicios financiero, por ende la cooperativa debe optar por dar créditos por primera vez ya sea sin base o sin garante, de esta manera la cooperativa se diferenciara, se mantendrá en un nivel competitivo y cubrirá con todas las exigencias de los socios.

PREGUNTA 5

¿Al adquirir un microcrédito con el monto establecido por la cooperativa cubre con sus expectativas?

Tabla 5 Monto establecido por la cooperativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	50	15,6	15,6	15,6
	Casi siempre	72	22,5	22,5	38,1
	Casi nunca	67	20,9	20,9	59,1
	Nunca	71	22,2	22,2	81,3
	No sabe	60	18,8	18,8	100,0
	Total	320	100,0	100,0	

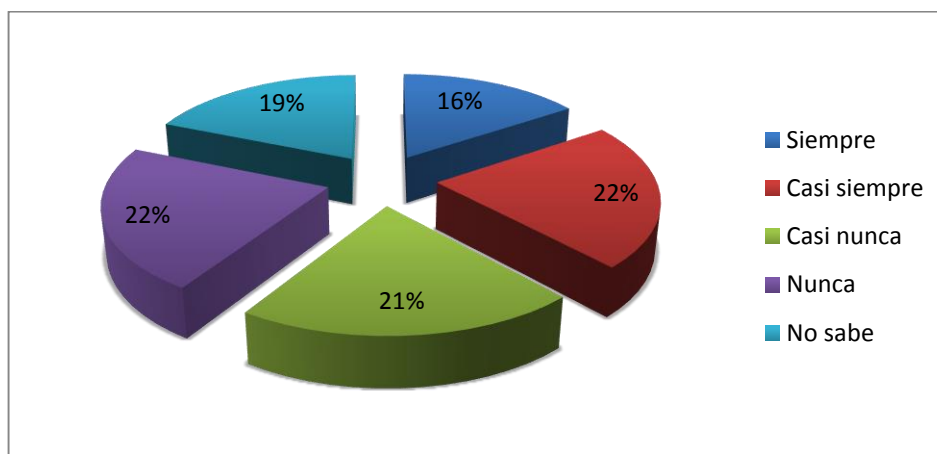


Gráfico N° 7 Monto establecido por la cooperativa

Elaborado por: Francisca Masaquiza

Análisis

De las 320 personas encuestadas el 38.1% equivalente a 122 socios manifiestan que el monto que otorga por primera vez en el crédito, si cubren con sus expectativas, mientras que el 61.9% equivalente a 198 socios manifiestan que no debido a que el monto es muy bajo.

Interpretación

Dado los resultados obtenidos se ha visto que hay un alto porcentaje de socios que manifiestan que no están de acuerdo con el monto que otorga por primera vez al momento de adquirir un crédito ya que no cubren con sus necesidades y expectativas, por ende la cooperativa debe optar por brindar la facilidad del monto hasta \$1000 dólares ya que es una cantidad razonable para cubrir cualquier necesidad.

PREGUNTA 6

¿Está de acuerdo que mejorara el otorgamiento de microcrédito con un manual de políticas?

Tabla 6 Mejoramiento de otorgamiento de microcrédito con un manual de políticas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	48	15,0	15,0	15,0
	Casi siempre	77	24,1	24,1	39,1
	Casi nunca	78	24,4	24,4	63,4
	Nunca	64	20,0	20,0	83,4
	No sabe	53	16,6	16,6	100,0
	Total	320	100,0	100,0	

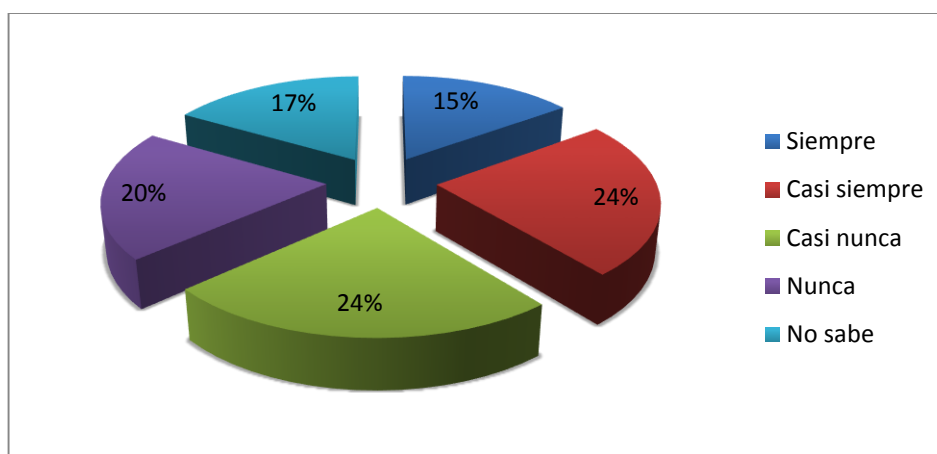


Gráfico N° 8 Mejoramiento de otorgamiento de microcrédito con un manual de políticas

Elaborado por: Francisca Masaquiza

Análisis

De las 320 personas encuestadas el 63.4% equivalente a 203 socios afirman que el otorgamiento de microcrédito si mejorara con un manual de políticas ya que se registrarán al reglamento establecido, mientras que el 36.6% equivalente a 117 socios afirman que no mejorara.

Interpretación

Cabe recalcar que es un porcentaje alto de socios que afirman que si mejorara el otorgamiento de créditos al implementar un diseño de un manual de políticas de otorgamiento de microcrédito, ya que de esta manera se registrarán al reglamento y se mejorara en si todo lo concerniente a los servicios financieros que ofrece la cooperativa.

PREGUNTA 7

¿Al momento de realizar un préstamo usted visita varias Cooperativas para comparar la tasa de interés que pagara?

Tabla 7 comparación de la tasa de interés que pagara

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	71	22,2	22,2	22,2
	Casi siempre	96	30,0	30,0	52,2
	Casi nunca	54	16,9	16,9	69,1
	Nunca	52	16,3	16,3	85,3
	No sabe	47	14,7	14,7	100,0
	Total	320	100,0	100,0	

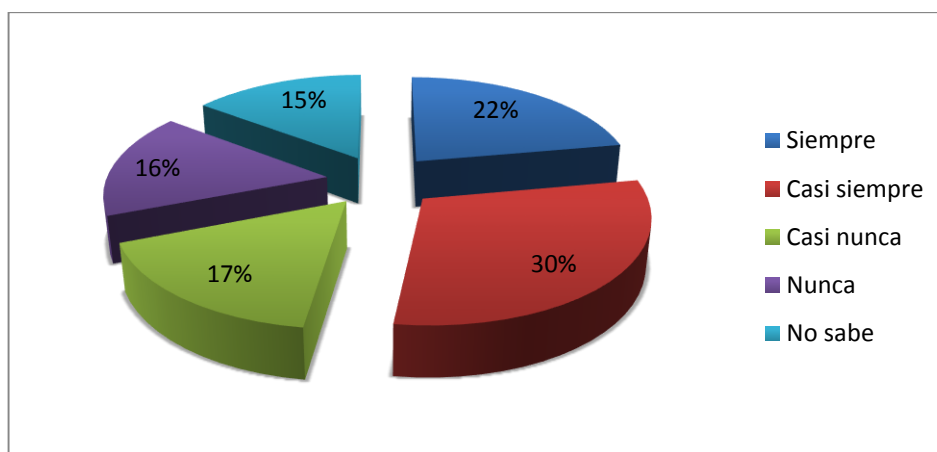


Gráfico N° 9 comparación de la tasa de interés que pagara

Elaborado por: Francisca Masaquiza

Análisis

De las 320 personas encuestadas el 69.1% equivalente a 221 socios respondieron que si visitan otras cooperativas para comparar las tasas de interés que deben pagar, mientras que el 30.9% equivalente a 99 socios respondieron que no visitan otras cooperativas, ya que solo les interesa que se les facilite el préstamo con el monto que ellos soliciten.

Interpretación

De la información obtenida se ha visto que hay un porcentaje alto de socios que manifiestan que si comparan con otras cooperativas las tasas de interés a pagar, por ende la cooperativa debe optar por tener una tasa poco más baja que as otras o por lo menos coincidir con las tasas de interés pasiva y activa de las otras cooperativas, para de esta manera mantener a los socios satisfechos y mantenerse dentro de la competencia.

PREGUNTA 8

¿Está de acuerdo que la Cooperativa deba realizar labores sociales para diferenciarse de la competencia y mejorar el desarrollo social?

Tabla 8 realización de labores sociales para diferenciarse de la competencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	49	15,3	15,3	15,3
	Casi siempre	68	21,3	21,3	36,6
	Casi nunca	82	25,6	25,6	62,2
	Nunca	74	23,1	23,1	85,3
	No sabe	47	14,7	14,7	100,0
	Total	320	100,0	100,0	

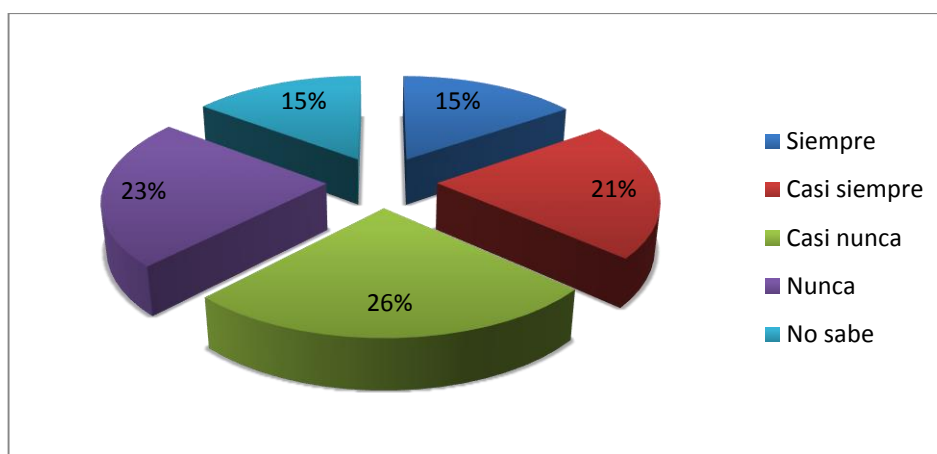


Gráfico N° 10 Realización de labores sociales para diferenciarse de la competencia.

Elaborado por: Francisca Masaquiza

Análisis

De las 320 personas encuestadas el 62.2% que equivale a 199 socios que manifiestan que si están de acuerdo que la cooperativa debe realizar labores sociales, mientras que el 37.8% que equivale a 121 socios manifiestan que la cooperativa no tiene ningún interés por realizar labores sociales ya que solo se enlazan en generar rentabilidad para su cooperativa.

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos se he visto que la mayoría de los socios sugieren que la cooperativa con una parte de porcentaje de la rentabilidad que obtienen al año debe realizar labores sociales en las escuelas, colegios y guarderías para mejorar el desarrollo social, de esta manera pueden diferenciarse de las demás cooperativas y solventándose dentro del mercado financiero.

PREGUNTA 9

¿Considera usted que el manual de políticas de otorgamiento de microcrédito ayudara a mejorar el desarrollo social?

Tabla 9 Manual de políticas de otorgamiento de microcréditos mejorara el desarrollo social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	70	21,9	21,9	21,9
	Casi siempre	88	27,5	27,5	49,4
	Casi nunca	59	18,4	18,4	67,8
	Nunca	57	17,8	17,8	85,6
	No sabe	46	14,4	14,4	100,0
	Total	320	100,0	100,0	

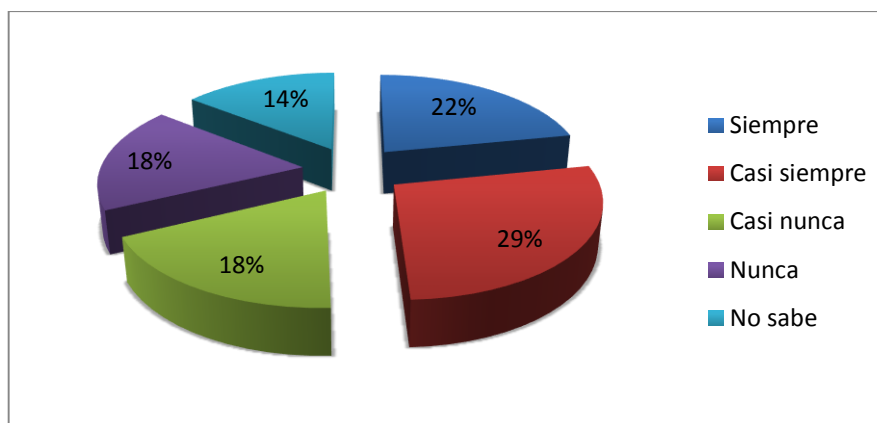


Gráfico N° 11 Manual de políticas de otorgamiento de microcréditos mejorara el desarrollo social.

Elaborado por: Francisca Masaquiza

Análisis

De las 320 personas encuestadas, el 49.4% que equivale a 158 socios afirman que al implementar el diseño de manual de políticas de otorgamiento de microcrédito si ayudara al desarrollo social de la parroquia, mientras que el 50.6% que equivale a 162 socios afirman que no ayuda en nada.

Interpretación

En la encuesta realizada a los socios se manifiesta que hay un porcentaje bajo que afirma que el manual de políticas de otorgamiento de microcrédito si ayuda a mejorar el desarrollo social, por ende la cooperativa debe otorgar créditos de acuerdo a las necesidades de los socios para generar emprendimiento y sobre todo dentro de las políticas debe establecer un reglamento en la que conste que un porcentaje va hacer establecido para el desarrollo social.

PREGUNTA 10

10.- ¿Cree usted que el manual de políticas de otorgamiento de microcrédito ayudara a generar fuentes de empleo?

Tabla 10 manual de políticas ayuda a generar fuentes de empleo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	80	25,0	25,0	25,0
	Casi siempre	90	28,1	28,1	53,1
	Casi nunca	61	19,1	19,1	72,2
	Nunca	62	19,4	19,4	91,6
	No sabe	27	8,4	8,4	100,0
	Total	320	100,0	100,0	

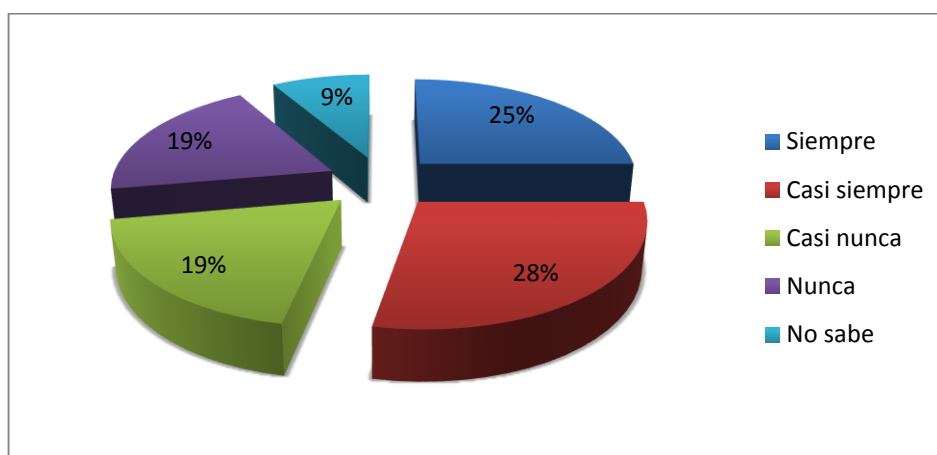


Gráfico N° 12 Manual de políticas ayuda a generar fuentes de empleo

Elaborado por: Francisca Masaquiza

Análisis

De las 320 personas encuestadas el 72.2% que equivale a 231 socios respondieron que el manual de políticas si ayuda en si a generar fuentes de empleo, mientras que el 27.8% que equivale a 89 socios respondieron que no.

Interpretación

En los datos obtenidos de la encuesta se ha verificado que hay un porcentaje alto de socios que afirman que el manual de políticas de otorgamiento de microcrédito si generara fuentes de empleo debido a que al adquirir los servicios financieros de acuerdo a sus necesidades producirán emprendimiento surgiendo así en la sociedad.

4.3 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

La verificación de la hipótesis se refiere al modo de presentar os resultados de una investigación, en base a este concepto se ha establecido la utilización de método estadígrafo denominado CHI CUADRADO, que no es más que una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas.

La fórmula del CHI CUADRADO, se aplicó sobre la base de las preguntas N°5, N°7, N°9 Y N°10 de la encuesta realizada a los clientes externos de la Cooperativa, los resultados fueron los siguientes:

		PREGUNTA 5	PREGUNTA 7	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10
		¿Al adquirir un microcrédito con el monto establecido por la Cooperativa cubre con sus expectativas?	¿Al momento de realizar un préstamo usted visita varias Cooperativas para comparar la tasa de interés que pagara?	¿Considera usted que el manual de políticas de otorgamiento de microcrédito ayudara a mejorar el desarrollo social?	¿Cree Usted que el manual de políticas de otorgamiento de microcrédito ayudara a generar fuentes de empleo?
Válidos	Siempre	50	71	70	80
	Casi siempre	72	96	88	90
	Casi nunca	67	54	59	61
	Nunca	71	52	57	62
	No sabe	60	47	46	27
	Total	320	320	320	320

4.4 ANÁLISIS DE CHI CUADRADO

Para la comprobación de la hipótesis se siguieron los siguientes pasos:

1. Planteo de hipótesis

a) Modelo Lógico

H₀; el manual de políticas de otorgamiento de microcrédito **NO** permitirá mejorar el desarrollo social de la parroquia Salasaca por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma.

H₁; El manual de políticas de otorgamiento de microcrédito **SI** permitirá mejorar el desarrollo social de la parroquia Salasaca por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda.

b) Modelo Matemático

H₀; O = E

H₁; O ≠ E

c) Modelo estadístico

ALTERNATIVAS				TOTAL
PREGUNTA 5	PREGUNTA 7	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	
50	71	70	80	271
72	96	88	90	346
67	54	59	61	241
71	52	57	62	242
60	47	46	27	180
320	320	320	320	1280

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

$X^2 = \text{Chi cuadrado}$

O = Frecuencias observadas

E = Frecuencias esperadas

2. Regla de decisión

Se encontró el grado de libertad correspondiente: $gl = 12$

$1 - 0,01 = 0,99;$

$gl = (c-1)(r-1)$

$gl = (4-1)(5-1) =$

$gl=12$

3. Los valores de X^2 a los niveles de confianza de 0.05, es igual a 21,026 y a 0.01 es igual a: 26,217, de acuerdo a la tabla consultada para el grado de libertad 12.
4. Se procesó la información en base a la pregunta número: 5, 7, 9 y 10, cuyo resultado se estableció el valor $X^2 = 27.74$, como lo indica la tabla, aplicando la fórmula del chi cuadrado:
5. Para realizar la tabla de contingencia se toma en cuenta 4 preguntas de las encuestas las mismas que son obtenidos de las dos variables independientes y dependientes la misma que se detallan a continuación:

Pregunta 5:

¿Al adquirir un microcrédito con el monto establecido por la cooperativa cubre con sus expectativas?

Pregunta 7:

¿Al momento de realizar un préstamo usted visita varias cooperativas para comparar la tasa de interés que pagara?

Pregunta 9:

¿Considera usted que el manual de políticas de otorgamiento de microcrédito ayudara a mejorar el desarrollo social?

Pregunta 10:

¿Cree usted que el manual de políticas de otorgamiento de microcrédito ayudara a mejorar la calidad de vida?

6. Cálculo de X^2

Tabla 11 Frecuencia Observada

ALTERNATIVAS				TOTAL
PREGUNTA 5	PREGUNTA 7	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	
50	71	70	80	271
72	96	88	90	346
67	54	59	61	241
71	52	57	62	242
60	47	46	27	180
320	320	320	320	1280

ALTERNATIVAS	PREGUNTAS				TOTAL
	PREGUNTA 5	PREGUNTA 7	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	
SIEMPRE	67,8	67,8	67,8	67,8	271,0
CASI SIEMPRE	86,5	86,5	86,5	86,5	346,0
CASI NUNCA	60,3	60,3	60,3	60,3	241,0
NUNCA	60,5	60,5	60,5	60,5	242,0
NO SABE	45,0	45,0	45,0	45,0	180,0
					1280,0

Tabla 11: Frecuencia observada

Elaborado por: Francisca Masaquiza

La frecuencia esperada de cada celda, se calcula mediante la siguiente fórmula aplicada a la tabla de frecuencias observadas.

$$fe = \frac{(Total\ de\ fila)(total\ de\ columna)}{N}$$

Donde “N” es el número total de frecuencias observadas.

Tabla 12 Frecuencia Esperada

ALTERNATIVAS				TOTAL
PREGUNTA 5	PREGUNTA 7	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	
50	71	70	80	271
72	96	88	90	346
67	54	59	61	241
71	52	57	62	242
60	47	46	27	180
320	320	320	320	1280

FRECUENCIA ESPERADA

ALTERNATIVAS	PREGUNTAS				TOTAL
	PREGUNTA 5	PREGUNTA 7	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	
SIEMPRE	67,8	67,8	67,8	67,8	271,0
CASI SIEMPRE	86,5	86,5	86,5	86,5	346,0
CASI NUNCA	60,3	60,3	60,3	60,3	241,0
NUNCA	60,5	60,5	60,5	60,5	242,0
NO SABE	45,0	45,0	45,0	45,0	180,0
					1280,0

Tabla 12: Frecuencia Esperada

Elaborado por: Francisca Masaquiza

Una vez obtenidas las frecuencias esperadas, se aplica la siguiente fórmula:

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

Donde “ \sum ” significa sumatoria

“O” es la frecuencia esperada

“E” es la frecuencia esperada en cada celda

Es decir, se calcula para cada celda la diferencia entre la frecuencia observada y la esperada, esta diferencia se eleva al cuadrado y se divide entre la frecuencia esperada. Finalmente se suman estos resultados y la sumatoria es el valor de X^2 obtenida.

Tabla 13 Procedimiento para calcular el chi cuadrada (X^2)

Tabla 14 Frecuencia Esperada

PREGUNTAS	O	E	O - E	(O - E) ²	(O - E) ²
					E
(PREGUNTA 5/ SIEMPRE	50	67,8	-17,75	315,06	4,65
PREGUNTA 5 / CASI SIEMPRE	72	86,5	-14,50	210,25	2,43
PREGUNTA 5 / CASI NUNCA	67	60,3	6,75	45,56	0,76
PREGUNTA 5 / NUNCA	71	60,5	10,50	110,25	1,82
(PREGUNTA 5/ NO SABE	60	45,0	15,00	225,00	5,00
(PREGUNTA 7 / SIEMPRE	71	67,8	3,25	10,56	0,16
PREGUNTA 7 / CASI SIEMPRE	96	86,5	9,50	90,25	1,04
PREGUNTA 7 / CASI NUNCA	54	60,3	-6,25	39,06	0,65
PREGUNTA 7 / NUNCA	52	60,5	-8,50	72,25	1,19
(PREGUNTA 7/ NO SABE	47	45,0	2,00	4,00	0,09
(PREGUNTA 9/ SIEMPRE	70	67,8	2,25	5,06	0,07
PREGUNTA 9 / CASI SIEMPRE	88	86,5	1,50	2,25	0,03
PREGUNTA 9 / CASI NUNCA	59	60,3	-1,25	1,56	0,03
PREGUNTA 9 / NUNCA	57	60,5	-3,50	12,25	0,20
(PREGUNTA 9 / NO SABE	46	45,0	1,00	1,00	0,02
(PREGUNTA 10 / SIEMPRE	80	67,8	12,25	150,06	2,21
PREGUNTA10 / CASI SIEMPRE	90	86,5	3,50	12,25	0,14
(PREGUNTA 10 / CASI NUNCA	61	60,3	0,75	0,56	0,01
(PREGUNTA 10 / NUNCA	62	60,5	1,50	2,25	0,04
(PREGUNTA 10 / NO SABE	27	45,0	-18,00	324,00	7,20
				$X^2 =$	27,74

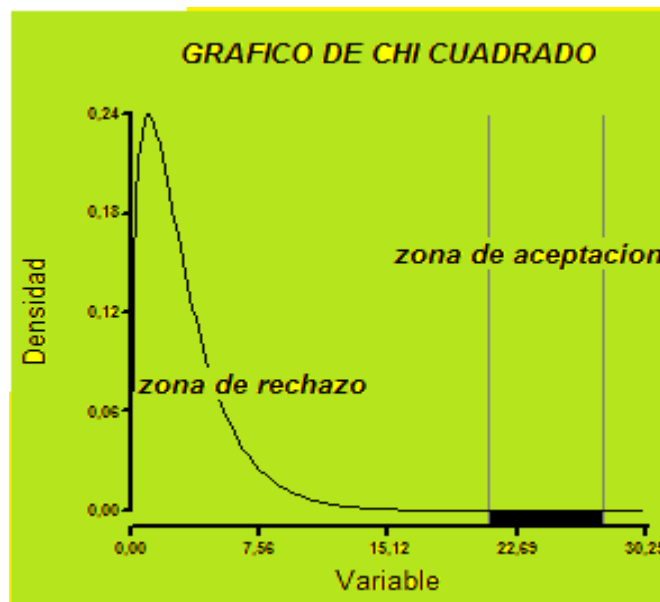
Elaborado por: Francisca Masaquiza

El valor de χ^2 para los valores observados es de **27.74**

Procedimiento para el cálculo de Chi cuadrado (χ^2)

- Primeramente se realizara el ingreso de os datos tanto de la frecuencia observada y esperada en columna c/u.
- El siguiente paso consiste en sacar la diferencia entre las dos frecuencias anteriores.
- Luego este resultado se lo eleva al cuadrado
- Y el resultado obtenido se lo divide para la frecuencia esperada.
- Finalmente se suman estos resultados y la sumatoria es el valor de χ^2 obtenida.

Gráfico N° 13 Representación gráfica del Chi cuadrado.



Fuente: encuesta

Elaborado por: Francisca Masaquiza

4.6. DECISIÓN

X2 calculado = **27.74**

X2 tabla = 21,026 al 95% de nivel de confianza.

X2 tabla = 26,217 al 99% de nivel de confianza.

El grado de libertad es 12 y el nivel de significancia de 0.05; El valor de X2 = 26.217. El CHI CUADRADO calculado es de 27.74, la cual es mayor que el de la tabla, se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que dice: “**Implementación de diseño de un manual de Políticas de otorgamiento de Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda.**”; por lo que se establece que el manual de políticas, beneficia y fortalece el desarrollo económico de la entidad como el desarrollo social de la comunidad.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo a las encuestas realizadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma de la Parroquia Salasaca referente al problema objetivo de este estudio se ha llegado a las siguientes conclusiones y recomendaciones.

5.1.CONCLUSIONES

Luego de los análisis de la investigación antes realizada, analizare los aspectos estableciendo varias conclusiones:

- Los socios al momento de adquirir un microcrédito por primera vez no están conformes con el monto que otorga la cooperativa debido a que es un monto muy bajo y no cubre con sus expectativas, pero en su totalidad todos los socios optan por un microcrédito por necesidad sin importarles el monto, ya que al adquirir por segunda vez se incrementa el monto logrando así mejorar sus posibilidades de inversión.

- La mayor parte de los socios visitan otras cooperativas para comparar las tasas de interés ya sea la tasa activa como la tasa pasiva y optar por la que les convenga, pero esta cooperativa se diferencia gracias a que el proceso de microcrédito es rápido y otorgan a los tres días el prestamos, por ende los socios consideran que por más alta que sea la tasa de interés lo adquieren, debido a que desean cubrir sus necesidades y exigencias.
- Pocos socios manifiestan que si ayudara el manual de políticas al desarrollos social, mientras que la mayoría piensa que no debido que solo mejorara el proceso del otorgamiento porque no hay ninguna institución que se preocupe del desarrollo social simplemente se preocupan en dar créditos y generar rentabilidad a la institución.
- La inexistencia de un manual de políticas de otorgamiento de microcrédito no permite a la cooperativa seguir adecuadamente los procesos de otorgamiento por ende la cooperativa puede tener mayor cartera de morosidad y los socios por falta de capacitación para el uso del dinero no les ayuda a invertir adecuadamente el dinero.

5.2.RECOMENDACIONES

Al analizar la investigación se ha podido determinar los principales problemas y defectos existentes en la organización, lo cual nos impulsa a buscar inmediatamente posibles soluciones o recomendar acciones que permitan fortalecer el desarrollo de la empresa entre las cuales tenemos:

- La cooperativa debe establecer un monto máximo de \$1000 dólares al adquirir el microcrédito por primera vez ya que es una cantidad razonable para cubrir las necesidades y exigencias de cada uno de los socios y de esta manera la cooperativa se mantenga dentro del nivel competitivo.
- La cooperativa debe optar por regular las tasas de interés activa y pasiva a igual que las competencias o si es factible ser diferenciador con una tasa poco más baja, para atraer socios y por ende la cooperativa con esta opción se mantendrá en un nivel competitivo dentro del mercado financiero.

- Al establecer dentro del manual de políticas un reglamento donde manifieste que un cierto porcentaje sea previsto para la utilización de ayudar en el desarrollo social ya sea en escuelas, colegios o guarderías generara reconocimiento y diferenciación de la cooperativa generando mayores ingresos de socios y mantenerse dentro de nivel competitivo.
- Al aplicar el manual de políticas de otorgamiento de microcrédito en la cooperativa permitirá mejorar los procesos dentro de la misma y sobre todo al aplicar adecuadamente los reglamentos que se encuentren en el manual permitirá capacitar a los socios para que usen adecuadamente el dinero otorgado y así mejorar las condiciones y calidad de vida.

CAPITULO VI

6. PROPUESTA

6.1.DATOS INFORMATIVOS

Título: el microcrédito para incrementar el desarrollo social en la parroquia Salasaca diseñara un manual de políticas de otorgamiento de microcrédito.

INSTITUCION EJECUTORA: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Wuamanloma”

BENEFICIARIOS: Clientes Externos (Socios de la Cooperativa)

Ubicación: Provincia: Tungurahua

Cantón: Pelileo

Parroquia: Salasaca

Dirección Matriz: Vía a Baños – Comunidad Wuamanloma

Tiempo estimado para la ejecución: Inicio: 7 abril 2012

Fin: 31 enero 2013

Equipo Técnico responsable: Investigador: Francisca Beatriz Masaquiza Masaquiza

Tutor: Ing. Mónica Ruiz

Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Wuamanloma

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

De acuerdo al estudio planteado por medio de la investigación realizada sobre la empresa financiera y los problemas que se plantean a dicha empresa evolucionan en el tiempo, las respuestas que se ofrecen, debido a esto los administradores aplican un manual de políticas de otorgamiento de microcrédito para fortalecerse frente a las competencias, captar nuevos socios y poder posicionarse en el mercado con un desarrollo sostenible, mejorando el desarrollo social a través de sus servicios.

En consecuencia esta empresa financiera debe ajustarse al nuevo manual de políticas de otorgamiento de microcrédito y buscar nuevos mercados ayudando así a los directivos a controlar el mejoramiento del entorno financiero de la empresa.

La investigación realizada ayuda aportar los elementos necesarios para contribuir al logro de una vinculación eficiente y participativa de la cooperativa de ahorro y crédito Wuamanloma en el sector productivo son los socios, logrando poner en claro los rubros necesarios para hacer esas aportaciones teóricas que se han concretado en los objetivos, como es determinar las principales dificultades de la cooperativa Wuamanloma para poder incrementar el desarrollo social en la Parroquia Salasaca.

Al estudiar los objetivos que la empresa tiene planteado para la consecución de sus metas, cumpliendo de acuerdo a lo planificado, por ejemplo: ampliando el monto de los créditos establecidos para cada una de las agencias, capacitando a los dirigentes, socios, dando como resultado el cumplimiento de alcanzar a los objetivos planteados, se podría llegar a cumplir con lo más anhelado de toda empresa que es cumplir su misión y visión.

6.3.JUSTIFICACION

En un mundo cambiante es necesario permanecer alerta a las exigencias y expectativas del mercado, para ellos es vital importancia para asegurar el éxito de las entidades del sector financiero, hacer uso de las técnicas y herramientas adecuadas, una de ellas es llevar a cabo el mejoramiento del proceso de otorgamiento de microcrédito, considerando la competencia, los canales de comunicación, lugares de prestación de servicios, promoción y publicidad que existe en el mercado.

Esta propuesta conlleva a unos de los motivos importantes, de cómo diseñar un manual de políticas de otorgamiento de microcrédito para incrementar el desarrollo social y al crecimiento eficaz para la empresa.

Además está orientada a la práctica, haciendo ver al mismo tiempo, la importancia que tiene es el de proponer diseñar un manual de políticas de otorgamiento de microcrédito, teniendo en cuenta los requisitos que propone una metodología para la elaboración.

Esta propuesta es de gran ayuda para los directivos y personas de la empresa en general, los mismos que deseen profundizar en los conocimientos de este instrumento clave en los análisis.

La cooperativa debe establecer un enfoque al manual de políticas de otorgamiento de microcrédito como un medio para conducir a la organización hacia la mejora de su desarrollo, direccionando sus planes con una visión a mediano y largo plazo o establecidos objetivos y políticas dentro de un sistema de gestión de calidad de servicio.

Es importante recalcar que con la presente propuesta se espera contribuir, al cumplimiento de alcanzar un 50% de captación del manual de políticas de otorgamiento de microcrédito para incrementar el desarrollo social donde que de cada 100; 50 personas sean clientes fieles e incrementen la cartera de la cooperativa de ahorro y crédito Wuamanloma.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1 GENERAL

Diseñar un Manual de políticas para el otorgamiento de microcrédito mejorando así el desarrollo social de la parroquia Salasaca.

6.4.2 ESPECIFICOS

6.4.2.1 Realizar un Diagnóstico de las políticas utilizadas para formular un manual de políticas de otorgamiento de microcrédito para mejorar el desarrollo tanto de la empresa como el desarrollo social de la comunidad.

6.4.2.2 Determinar el manual de políticas de otorgamiento de microcréditos que permita incrementar el desarrollo social y el desarrollo sostenible de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma.

6.4.2.3 Formular las políticas del manual de otorgamiento de microcrédito de manera clara y eficaz para la cooperativa.

6.5. ANALISIS DE FACTIBILIDAD

Según el tipo de propuesta se debe tener en cuenta ciertos aspectos de viabilidad:

POLÍTICO

La propuesta es viable debido que es aceptada por el Gobierno, y sus leyes reducen los costos de operación crediticias de la entidad financiera, permitiendo que los socios puedan acceder a créditos, e incentivar el ahorro y el desarrollo económico de ambas partes.

TECNOLÓGICO

La cooperativa de ahorro y crédito Wuamanloma utiliza tecnología actuales de software que les permita realizar adecuadamente sus actividades diarias, generando así resultados de las transiciones que se han realizado día a día par de esta manera tomar decisiones.

SOCIO CULTURAL

Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma Ltda. es muy importante diseñar un manual de políticas de otorgamiento de microcrédito ya que reflejara un impacto socio-cultural en el mercado en que se encuentre, permitiéndoles a cada uno de los socios o clientes que conozcan sus servicios y de esta manera satisfacer cada una de las exigencias ya que es un ente de desarrollo social y productivo.

ECONÓMICO / FINANCIERO

En el aspecto Económico Financiero se dispone con el capital propio, las que están distribuidas para la entrega de créditos a los respectivos socios solicitantes para de esta manera incrementar las utilidades y cumplir con cada uno de los objetivos establecidos por la entidad financiera.

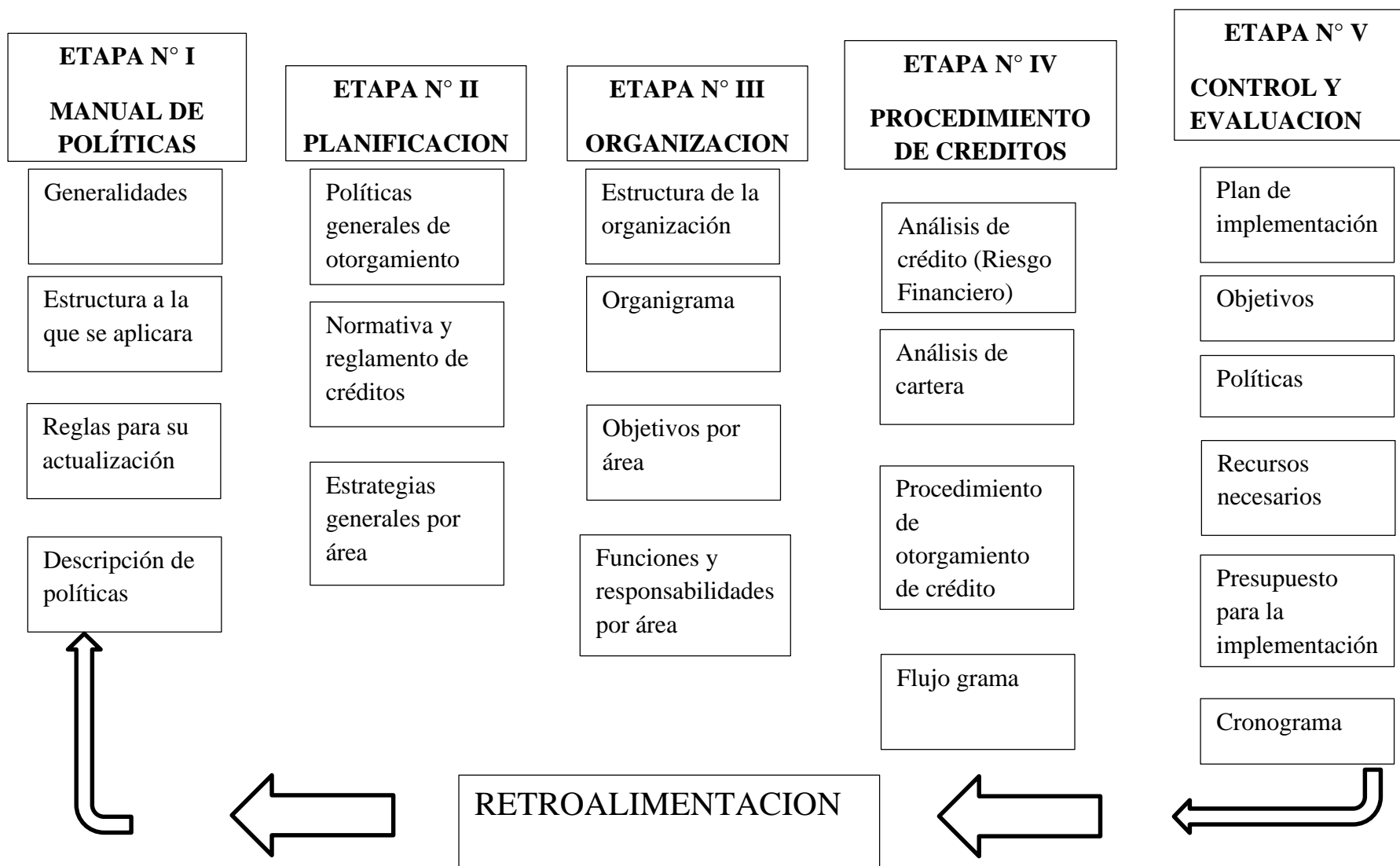
La cooperativa de ahorro y crédito Wuamanloma al generar utilidades otorga créditos para el incremento del desarrollos social de la colectividad, permitiéndole posicionarse en un nivel igual a la competencia.

LEGAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma se encuentra legalmente constituida, ya que cumple con todos los parámetros que la ley de cooperativas exige que se cumplan para su legal funcionamiento.

FUNDAMENTACION CIENTIFICO TECNICO

Gráfico N° 14 Modelo Propuesto.



MANUAL DE POLITICAS DE OTORGAMIENTO DE MICROREDITO

El presente MANUAL DE POLITICAS DE OTORGAMIENTO DE MICROREDITO detallaremos las principales políticas que normarán las operaciones crediticias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Wuamanloma”.

Este manual no es un instrumento rígido, ya que estará sujeto a la realidad del entorno, permitiéndonos hacer los ajustes correspondientes de acuerdo a la utilización de los fondos de Microcrédito que son patrimonio de la Cooperativa.

<http://cmsfrq.wordpress.com/politicas-crediticias/>

6.6.1. ETAPAS GENERALES DEL MANUAL POLITICO DE OTORGAMIENTO DE MICROREDITO

INTRODUCCION

Un manual en el área de crédito describe las políticas que deben ejecutarse en una entidad financiera al efectuar las operaciones, a través de un orden lógico y cronológico.

El presente manual esta compuesto por básicos de la administración:

Planificación, Organización, Ejecución y Control.

En cada una de las etapas que anteriormente mencionamos se describe el procedimiento y las operaciones necesarias para administrar las actividades de una forma más clara según se menciona:

En la etapa de la planificación, se describen las políticas para el otorgamiento de microcréditos, las normativas y reglamentos de crédito y estrategias generales por áreas.

En la etapa de la organización, se describe la estructura organizativa de las empresas notificadoras, organigrama, los objetivos, funciones y responsabilidades por cada área.

Etapa de procedimientos de créditos, se describe los procesos a seguir en el área de crédito por determinada actividad, y su representación lógica es en flujo grama.

En la etapa de control y evolución, describe el plan de implementación, objetivos, políticas, recursos necesarios, presupuesto y el cronograma de ejecución.

ESTRUCTURA A LA QUE SE APLICARA

El presente manual se diseñara para la Gerencia Financiera y especialmente para el área de créditos.

La Gerencia financiera

Controla y vela por la eficiencia de sus activos (cuentas por cobrar) permitiendo con ellos una rotación continua y bajos niveles de morosidad por lo que es necesaria la aplicación de políticas y procedimientos en forma eficiente para obtener los resultados esperados.

El área de créditos:

El jefe o analista de esta área se encarga de realizar el respectivo análisis para su otorgamiento, al utilizar el manual diseñado nos servirá como guía de apoyo, permitiéndonos cumplir los lineamientos y requerimientos exigidos, para que dichos otorgamientos sean ágiles, oportunos y efectivos, y de esta manera cumplir con cada expectativas de nuestros socios.

Todo el personal de esta área deberá estar capacitado y actualizado para el buen manejo de las operaciones y obtener los resultados esperados.

El manual nos apoyara a controlar la cartera de clientes realizando las actividades adecuadamente de manera eficiente, logrando con ello una cartera controlada con un bajo índice de morosidad.

REGLAS PARA SU ACTUALIZACION

Para la implementación de un presente diseño de manual de políticas de otorgamiento de microcrédito, se sugiere a la gerencia que adopte las siguientes reglas:

- La implementación de un diseño de manual debe reflejar evidencia de la autorización de la alta gerencia.
- La gerencia financiera deberá velar por el fiel cumplimiento del presente manual.
- En caso de existir necesidad de modificación en el manual de políticas para el área de créditos, serán realizadas por la alta gerencia o a solicitud de los jefes de área.
- Toda sugerencia de los involucrados en cada uno de los procedimientos en cuanto a mejorar o actualizar su contenido, deberá ser dirigida a la alta gerencia por medio del jefe inmediato.
- Los jefes de cada área están en la obligación de velar por la aplicación del instrumento, considerando los siguientes aspectos:
 1. Que las actividades sean ejecutadas según lo diseñado en la política correspondiente.
 2. Que toda modificación a los procedimientos se encuentren acorde a las necesidades que se presenten en el área de trabajo.

DESCRIPCIÓN DE POLÍTICAS

POLÍTICAS DE CRÉDITOS.

Persona jurídica

-Serán consideradas personas jurídicas sujetos de créditos a las instituciones legalmente formadas capaces de ejercer derechos y contraer obligaciones, con los siguientes aspectos:

- El representante legal debe tener nombramiento legalizado.
- Que la empresa se encuentre al día con las obligaciones tributarias.
- Ser socio de cooperativa.

Personas naturales

- Deben cumplir las siguientes características:
- Ser socios de la cooperativa.
- Ser mayor de edad.
- Debe desarrollar sus actividades en sectores, comerciales, agrícolas, manufacturas, ganaderías, etc.
- Contar con la capacidad de pago establecido debidamente comprobado.
- Estar al día con las obligaciones de la cooperativa.
- Disponer la capacidad de endeudamiento y pago.

Personas no calificadas como sujetos de créditos.

- Menor de edad
- Personas de mayor de edad de 65 años en adelante.
- Personas que presenten antecedentes o impedimentos legales de cualquier naturaleza.

Destinos de Crédito

Entre los destinos de crédito más importantes que opera la cooperativa están:

a. Crédito de Consumo

-Este tipo de préstamo es utilizada para la adquisición de bienes muebles y/o servicios, siempre que se adquieran bajo condicionamientos legalmente establecidos.

-Créditos de consumo se califica a toda operación crediticia cuya fuente de repago proviene de ingreso fijo, sean estos pensiones jubilares, sueldos fijos de instituciones públicas y privadas.

Por otra parte este ingreso fijo debe provenir de una fuente estable que se lo demuestre con un trabajo de al menos un año en su trabajo actual.

b. Comercio

Para la adquisición de bienes destinados a la intermediación mercantil, además se clasificarán en esta categoría los créditos para transporte.

d. Vivienda

-Para el financiamiento de compra, ampliación, remodelación o construcción de bienes inmuebles de propiedad del prestatario.

-Servirá para el financiamiento de actividades de producción más tecnificadas, con mayor cantidad de personal y equipo. (Ej.: fabricación de textiles, metalmecánica, etc.)

De los Préstamos

Para los préstamos que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma.

Son las siguientes características de políticas:

-Los préstamos se otorgan únicamente a personas naturales que pertenecen como socios a la Cooperativa.

-Los préstamos se otorgaran a todos los socios que cumplen con las condiciones y garantías que exige el reglamento establecido por la cooperativa.

-No podrán servir como garante los miembros de los organismos de gobierno de la cooperativa o cualquier funcionario de la misma.

-Toda solicitud de crédito será analizada y evaluada por un asesor de crédito, la verificación demorara máximo un día - dos días en los trámites solicitados, de acuerdo a las normas y la tecnología crediticia adoptada por la cooperativa.

POLITICAS:

Las políticas deberán estar encaminadas al área de créditos:

Políticas para el área de créditos:

- ✓ Para el otorgamiento de créditos se deberá hacer el respectivo análisis, siguiendo los parámetros establecidos, respecto a los clientes sujetos a créditos.
- ✓ La autorización de cada crédito será efectuado por el jefe de área de crédito con el aval del analista.
- ✓ Por todo otorgamiento de crédito deberá elaborarse un contrato con todas sus generales y deberá ser firmado por ambas partes (vendedor y comprador)
- ✓ Los expedientes de cada cliente deberán contener la información veraz y requerida.
- ✓ Los cambios o modificaciones en contrato por refinanciamientos, cesiones, rebajas y otros, deberán ser evaluados y autorizados por el jefe del área de crédito.
- ✓ Toda anulación de contrato deberá ser evaluados y autorizados por el jefe de área de crédito.
- ✓ En el caso de alta morosidad con el cliente y no se llegue a ningún acuerdo, se recuperara el bien con la verificación y autorización del jefe de créditos y cobros, que se ha realizado las gestiones respectivas.

PRINCIPALES POLITICAS CREDITICIAS

a) Sanciones para deudores morosos

En cuanto a tasa normal y en mora, en estos casos se hace un recargo por mora, se incrementa la tasa de interes, se establecen restricciones para proximos prestamos, pues son mecanismos coercitivos que emplean las cooperativas para combatir la morosidad en la cartera de clientes.

b) Incentivos para buenos sujetos de creditos

Se les otorgan facilidades para tramitar futuros prestamos, se le otorga menos requisitos de documentacion, mayores montos crediticios.

Estos incentivos permiten crear en el cliente una diferenciacion entre morosos y buenos asociados e inducen a reintegrar insensiblemente los prestamos.

c) Renegociacion de prestamos

deben contemplarse prorrogas, novaciones y cambios de plazo y forma de pago (dentro de plazo maximo establecido), esto se establece para facilitar la recuperacion de casos problematicos.

d) Plazo

Este depende de la actividad economica a financiar y el tipo de inversion, el capital de trabajo puede ser a corto plazo, mediano y largo plazo. El plazo va relacionado al monto y a capacidad de pago.

e) Formas de Pago

Según la periodicidad de los ingresos de solicitante, los pagos mensuales permiten llevar un mejor control del prestamo y agiliza a recuperacion del mismo.

f) Tasa de Interes

Esta cubrira el gasto financiero, gasto de operación, estimaciones para cuentas incobrables y excedente o ganacia, por el uso del capital. La tasa de interes que aplican las cooperativas en algunos casos es de acuerdo a las aportaciones de los socios, en otros es de acuerdo al tipo de credito que adquieren tales como: actividades agricolas, ganaderia, construccion, entre otros.

MONTOS QUE OTORGA LA COOPERATIVA

Tabla 15 Monto que otorga la cooperativa

N°	SEGÚN EL TIPO DE USUARIO	MONTOS	GARANTIA
1	PERSONA INDIVIDUAL	300-1000	GARANTE
2	PERSONA COMERCIANTE	1000-3500	GARANTE E HIPOTECARIO
3	PERSONA JURIDICA	5000-10000	HIPOTECARIO

Fuente: investigacion
Elaborado por. Francisca Masaquiza

El interes que se calcula es sobre saldos. Las garantias que manejan las cooperativas son garantantes e hipotecarios.

6.6.2. ETAPA II PLANEACION

POLITICAS GENERALES (otorgamiento de créditos)

Las políticas deberán estar encaminadas a efectuar las operaciones, en el área de créditos; definiendo los límites y requisitos por la administración superior, para el otorgamiento de créditos y establecer normas de control para bajar el índice de morosidad de la cartera.

Políticas para el análisis de crédito:

CATEGORIAS	INGRESOS ECONOMICOS
I	Asalariado
II	Comerciantes

Sujeto de crédito

Para establecer los sujetos a crédito se deben clasificar los clientes de la siguiente manera:

Serán sujetos de crédito:

- Todas las personas asalariadas que puedan demostrar sus ingresos y estabilidad laboral, presentando lo siguiente:
 - 1. Constancia de ingreso
 - 2. Referencias crediticias solidas
 - 3. Referencias personales
 - 4. Dirección comprobable
 -

Comerciante, que puedan demostrar sus ingresos mensuales y, deberán presentar:

1. Constancia de que su negocio se encuentra funcionando actualmente
2. Dirección comprobable y de preferencia estable
3. Referencias crediticias
4. Referencias personales

Las personas sujetas a crédito, deberán estar solventes en el sistema financiero, llenar la solicitud correspondiente y presentar su documento único de identidad personal (DUI) y su número de identificación tributaria (NIT); así como también deberán cancelar la prima requerida por la empresa, para comenzar el proceso de otorgamiento de crédito.

Documentación requerida

- ✓ El vendedor, deberá exigir los requisitos y documentación necesaria para el otorgamiento de crédito y trasladar al área de créditos para su debido análisis.
- ✓ La persona encargada de la revisión de la documentación, revisara que la documentación presentada sea completa y verídica.
- ✓ Se deberá investigar al cliente, confirmando las referencias crediticias y personales.
- ✓ Se autorizara el crédito únicamente si el cliente cumplió con los requisitos exigidos por la Cooperativa.
- ✓ En caso de una solicitud de restructuración de crédito, se deberá llegar a un acuerdo con el cliente y esta se puede dar por las siguientes causas:
 - Morosidad del cliente: en el caso del cliente se encuentre moroso se llegara a un acuerdo siempre y cuando este se presente personalmente a las oficinas centrales a solicitar una restructuración de su crédito.
 - En caso de solicitud de disminución o aumento de plazo del crédito, el cliente deberá presentarse personalmente a las oficinas a llenar la solicitud correspondiente.
 - En ambos casos esta restructuración deberá ser autorizada por el análisis de crédito.

Políticas para el área de créditos

- El área de cobro deberá elaborar y enviar a los clientes las notificaciones de cobros cinco (5) días antes de su vencimiento.
- En el caso de cuotas vencidas, la persona encargada del departamento de <créditos y cobros deberá realizar llamadas telefónicas para verificar la razón por la cual el cliente no ha realizado su pago.
- Si el cliente persiste en el incumplimiento, la personan encargada de gestionar el cobro elaborara una carta en la cual le recuerda al cliente la clausura del contrato que estipula que después de tres meses de

incumplimiento de cuota, pierde el derecho del bien y el monto cancelado hasta esa fecha.

- Si el cliente no atendió el segundo llamado se elaborara una tercera carta solicitándole que se presente a las oficinas centrales a cancelar la mora o a solicitar la restructuración de su crédito ya que de lo contrario pierde el derecho de inmueble.
- En el caso que el cliente no atendió a ningún llamado se le realizara una visita personal para notificar que perdió el derecho del inmueble, se anula el contrato y se reintegra el inmueble a sus inventarios para ponerlo a la venta.

Reglamento de créditos y cobros

La junta directiva, deberá aprobar un reglamento, haciendo uso de sus facultades legales y estatutarias y considerando:

PRIMERO: que es una necesidad de las empresas dedicadas a la notificación y venta de terrenos para satisfacer las necesidades de un espacio físico de las personas de cualquier rango económico, raza, sexo, y religión de conformidad con su objeto social.

SEGUNDO: que las notificaciones en vista del beneficio social que presta por el servicio de crédito en forma directa y de fácil adquisición para todas las personas que lo necesiten y con mayores facilidades de pago.

TERCERO: que los servicios de crédito se prestaran de acuerdo con la disponibilidad de recursos de las notificaciones y la capacidad de pago de sus clientes. Se dispone lo siguiente:

Disposiciones generales

-El presente reglamento de crédito y cobros tiene por objetivo velar por la adecuada valoración y control de los riesgos que asume la Cooperativa de Ahorro y Créditos “Wuamanloma”, tanto en el momento de la concesión del microcrédito, durante el periodo de pago y la cancelación.

-El presente reglamento establece los procedimientos, políticas y controles orientados a velar por una administración sana y prudente, frente a los riesgos que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Wuamanloma” asume en el otorgamiento de los microcréditos a sus clientes.

Sujetos de crédito

Serán sujetos de crédito todas las personas asalariadas que puedan demostrar sus ingresos y estabilidad laboral.

Todas las personas comerciantes, que puedan demostrar sus ingresos mensuales.

Además las personas sujetas de crédito deberán estar solventes en el sistema financiero, llenar la solicitud correspondiente y presentar su documento único de requerida por la empresa, para comenzar el proceso de otorgamiento del crédito.

Requisitos mínimos

1. Constancia de ingresos
2. Referencias crediticias solidas
3. Referencias personales
4. Dirección comprobable

Requisitos para comerciantes

1. Constancia de que su negocio se encuentra funcionando actualmente
2. Dirección comprobable y de preferencia estable

3. Referencias crediticias
4. Referencias personales

Condiciones para el otorgamiento de créditos

El vendedor, deberá exigir los requisitos y documentación necesaria para el otorgamiento de créditos y trasladar el área de créditos para sus debidos análisis.

Las personas encargadas de la revisión de la documentación, revisara que la documentación presentada sea completa y verídica.

Se deberá investigar al cliente, conformando las referencias crediticias y personales.

Se autorizara el crédito únicamente si el cliente cumplió con los requisitos exigidos por la empresa.

Capacidad de pago: para determinar la capacidad de pago del cliente se considerara lo siguiente:

- Profesión, ocupación u oficio
- Estado civil
- Numero de dependientes
- Ingresos
- Egresos
- Comportamiento en el cumplimiento de sus obligaciones (referencias presentadas)
- Nivel de endeudamiento

Intereses

La tasa de interés se calculara de acuerdo a una tabla de amortización de cuota fija, por el periodo otorgado, la cual no deberá ser mayor a la establecida por la ley.

Recargo por mora: se aplicara un 5% de interés por mes moratorio acumulado

Forma de pago y amortización

- Los pagos de préstamos pueden realizarse en las oficinas administrativas centrales, oficinas ubicadas en cada proyecto, a través del sistema de cobros por medio de un cobrador, o en las instituciones financieras autorizadas.
- La amortización de los préstamos deberá ser efectuada cada mes.
- El pago de los intereses será mensual
- Después de una cuota vencida a los cinco días hábiles posteriores se le cobrará el recargo respectivo.
- Si el cliente cancela anticipadamente el inmueble, se descontará la totalidad de los intereses correspondientes a las cuotas restantes no vencidas.

Mora

- Los clientes caerán en mora cuando cuenten con atrasos en el cumplimiento del pago de sus cuotas mayores a treinta (30) días.
- El procedimiento para la cobranza de préstamos vencidos será el siguiente:
Después de los noventa (90) días y no haber obtenido respuestas del cliente en mora, se procederá a notificar al cliente la pérdida del derecho y la recuperación de su inmueble.

Refinanciamiento y reestructuración

Los términos utilizados en este reglamento tendrán la siguiente definición.

- Refinanciamiento: se podrá efectuar en el caso de que el cliente caiga en mora y se llegue a un acuerdo entre ambas partes, brindándole la facilidad de ampliar plazos o ajustar la cuota de pago que el cliente está dispuesto a pagar.

- Reestructuración: se podrá realizar cuando el cliente solicite el ajuste de sus cuotas para disminuir o ampliar el plazo de pago.

Disposiciones finales

El analista de créditos será el encargado de analizar y autorizar los créditos.

Toda situación no prevista por este reglamento será resuelta por la junta directiva.

ESTRATEGIAS GENERALES

Estrategias de la propuesta de un manual de políticas de otorgamiento de microcréditos para mejorar el desarrollo social en la parroquia Salasaca por parte de la Cooperativa de ahorro y crédito Wuamanloma

Utilizando la información obtenida en la investigación de campo se pueden establecer las estrategias necesarias para la implementación del manual de políticas de otorgamiento de microcréditos y de esta manera permitiendo generar más crédito para el incremento del desarrollo social.

Las estrategias representan las acciones a seguir para lograr una mejor manera de implementar el manual propuesto, haciendo uso de los recursos con que cuenta dicho sector.

Gráfico N° 15 Estrategia 1

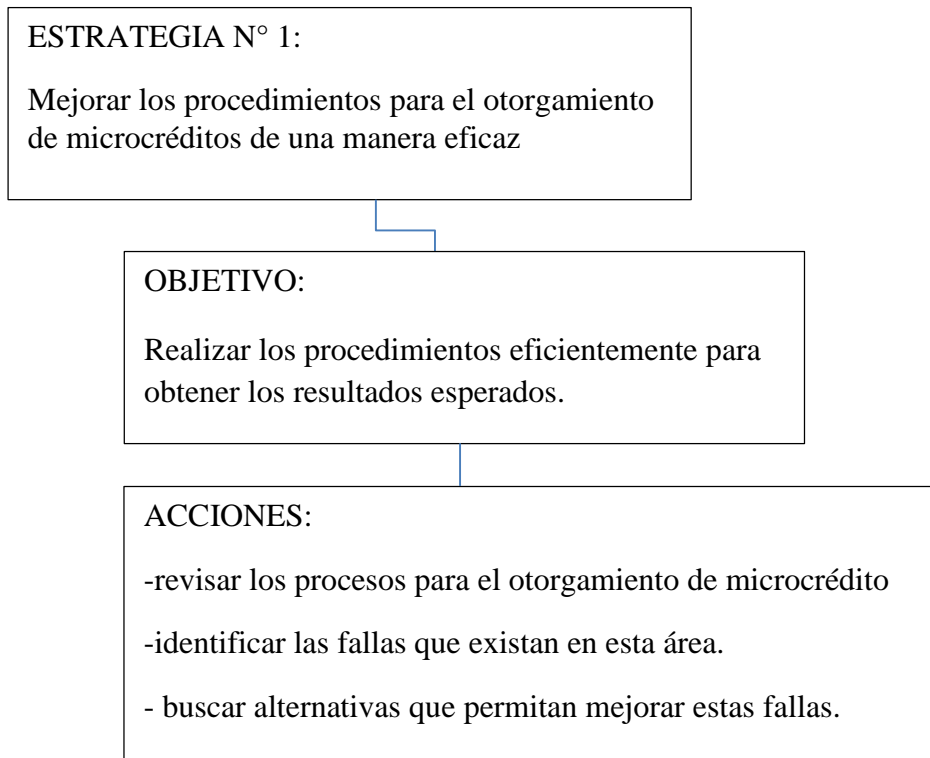
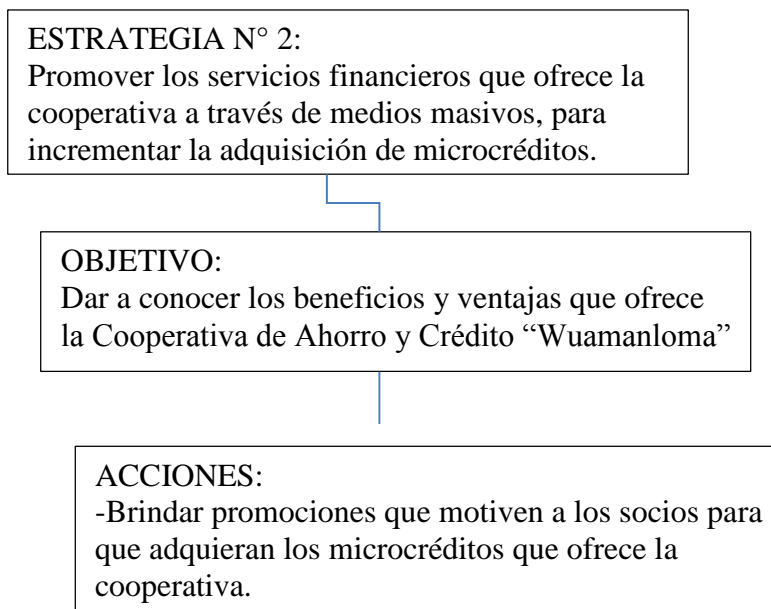


Gráfico N° 16 Estrategia 2



ESTRATEGIAS POR AREA

A.

Gráfico N° 17 Área de Créditos

ESTRATEGIA N° 1:

Desarrollar las capacidades del personal mediante el desarrollo de una capacitación en el área de créditos para el mejoramiento de las funciones.

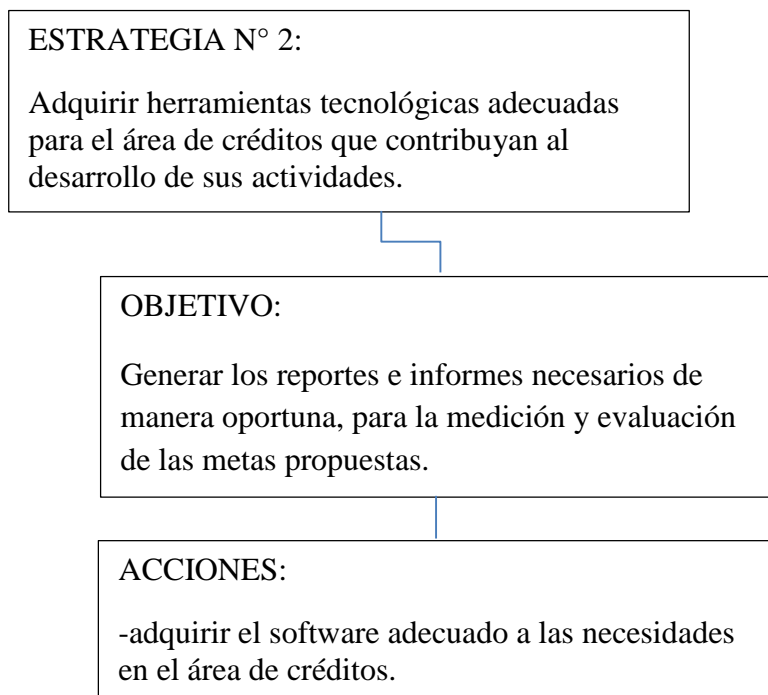
OBJETIVO:

Mejorara los procedimientos para el otorgamiento de microcréditos para minimizar los índices de morosidad.

ACCIONES:

- realizar las capacitaciones de acuerdo a las diferentes áreas tanto para el personal antigua como para el que recién ingrese.
- evaluar el desempeño de las funciones del personal.
- motivar al personal para que actualicen constantemente sus conocimientos.

Gráfico N° 18 Área de crédito para herramientas tecnológicas



B.

Gráfico N° 19 Estrategia DE Talento Humano

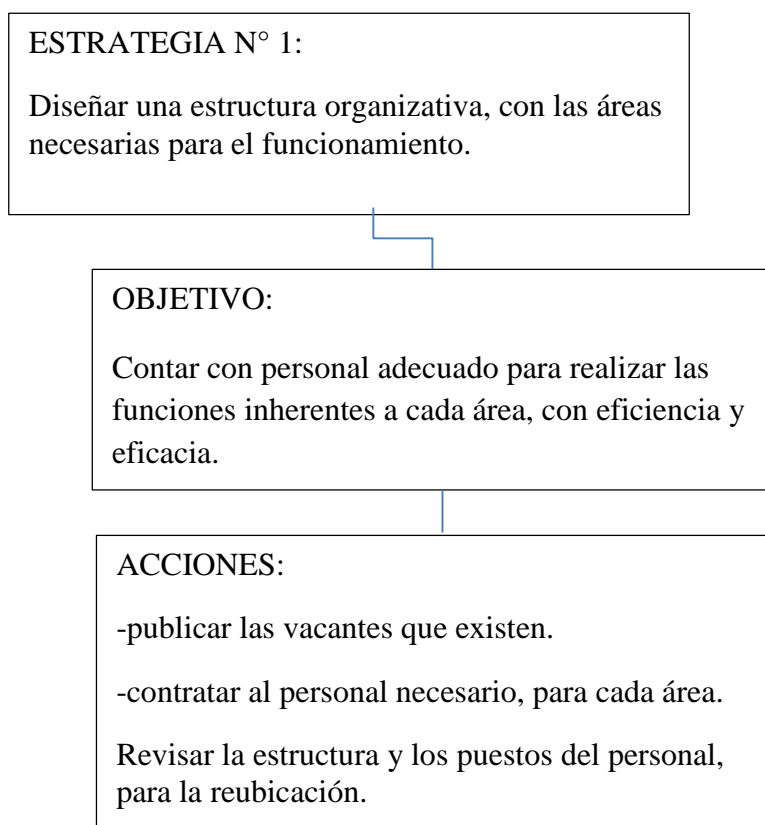
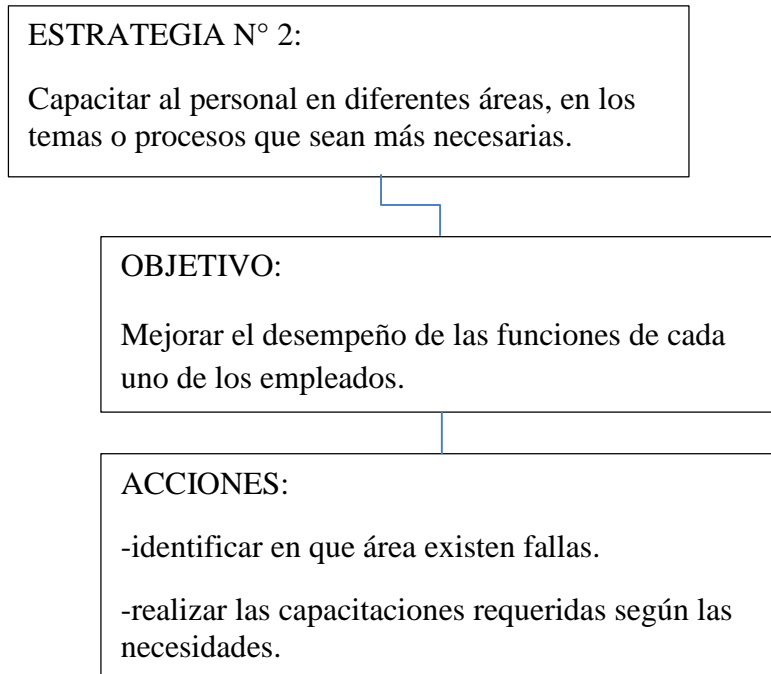
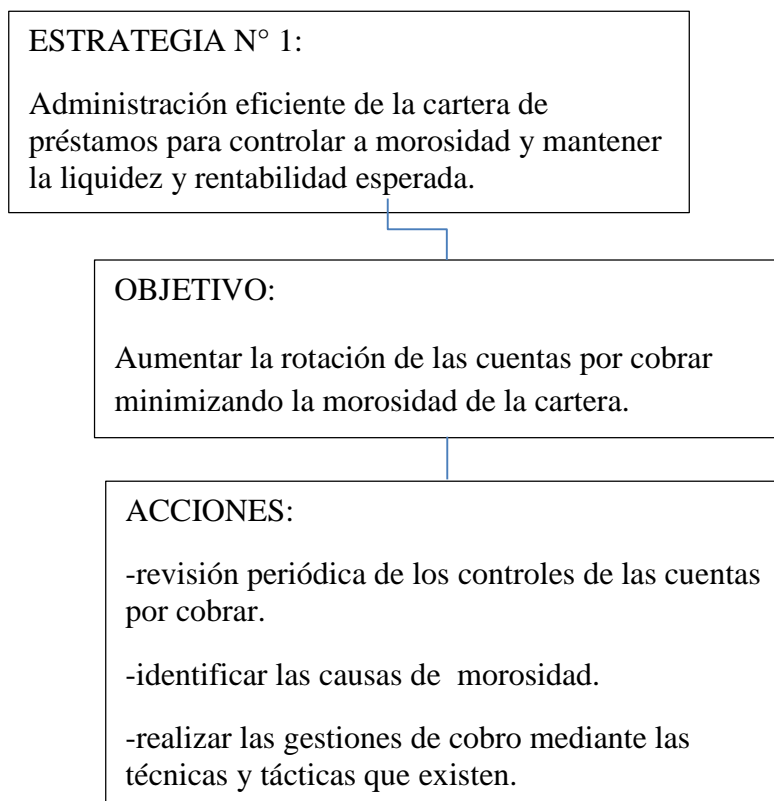


Gráfico N° 20 Talento Humano Para Capacitar Personal



C.

Gráfico N° 21 Estrategias del Área Financiera



6.6.3. ETAPA III: ORGANIZACIÓN

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIÓN

La estructura organizacional nos permite organizar una empresa adecuadamente con el fin de cumplir las metas propuestas y lograr los objetivos deseados.

Además esta estructura es muy necesaria en un empresa ya que ayuda a organizar de acuerdo a sus necesidades, por medio de la cual se pueden ordenar las actividades, los procesos y en si el funcionamiento de la Cooperativa.

VALORACION:

Cuadro N° 4 Nivel de Satisfacción.

NIVEL DE SATISFACCION	PORCENTAJE	INCREMENTO ESPERADO	RESULTADO ESPERADO
Insatisfacción	23%	-	18%
Complacencia	50%	-	50%
Satisfacción	27%	5%	32%

Elaborado por: Francisca Masaquiza
Fuentes: Investigación

En la actualidad, la cooperativa de ahorro y crédito “Wuamanloma” mantiene un nivel de insatisfacción del 23%, de tal manera que el 50% se encuentra en una zona de complacencia, por tanto no se podría diferenciar si están satisfechos o insatisfecho, por tal manera se pretende cambiar la actitud de los socios, con la implementación del manual de políticas de otorgamiento de microcrédito, lograr en si satisfacer las expectativas de los socios en un 5% quienes son la parte fundamental para la otorgación de microcréditos.

Al implementar la propuesta en la cooperativa, el objetivo estimado se refleja en el incremento de los socios activos, el retornamiento de los socios inactivos y de la misma, en la satisfacción en la atención a sus requerimientos creando en si la fidelidad de los clientes.

Cuadro N° 5 Plan de acción.

OBJETIVO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	COSTO	TIEMPO	INDICADOR DE EVALUACION
formular políticas crediticias de manera transparente	Elaborar políticas del otorgamiento de microcrédito.	Departamento de crédito	\$100	Treinta días	Manual de políticas del otorgamiento microcrédito, cronograma de actividades. Informe mensual
	Presentar el manual de otorgamiento de microcrédito	Gerencia General, Consejo Administrativo y jefe de crédito.	\$90	Una semana	
Definir procedimiento de diagrama de flujo del manual de políticas de otorgamiento de microcrédito.	Elaborar el flujo grama de los procesos a realizarse Capacitación al talento humano del área de crédito y cobranza. Aprobación del manual	Departamento de crédito y jefe de crédito.	\$60	Dos semanas	% de cumplimiento de colocación
		Capacitador	\$704	Dos semanas	Cumplimiento de manual de políticas
		Gerencia General, y jefe de crédito.	\$0	Dos semanas	Manual políticas
Desarrollo del plan de implementación y sea una guía para la cooperativa que garantice su cumplimiento de manera efectiva.	Presentación del plan Revisión de la metodología para el desarrollo del manual. Aprobación del documento.	Jefe de crédito.	\$90	Dos semanas	% del cumplimiento de colocación del manual.
		Jefe de crédito.	\$0	Dos semanas	
		Gerencia General, Consejo Administrativo y jefe de crédito.	\$0	Tres semanas	

Por tanto la inversión es de 1044 es oportuna, pues que se evidencia en el ámbito económico- social, ya que con un manual de políticas de otorgamiento de microcrédito mejorara la calidad de servicio en la cooperativa y por ende mejorara el nivel de calidad de cada uno de los socios

PREVISION DE LA EVALUACION

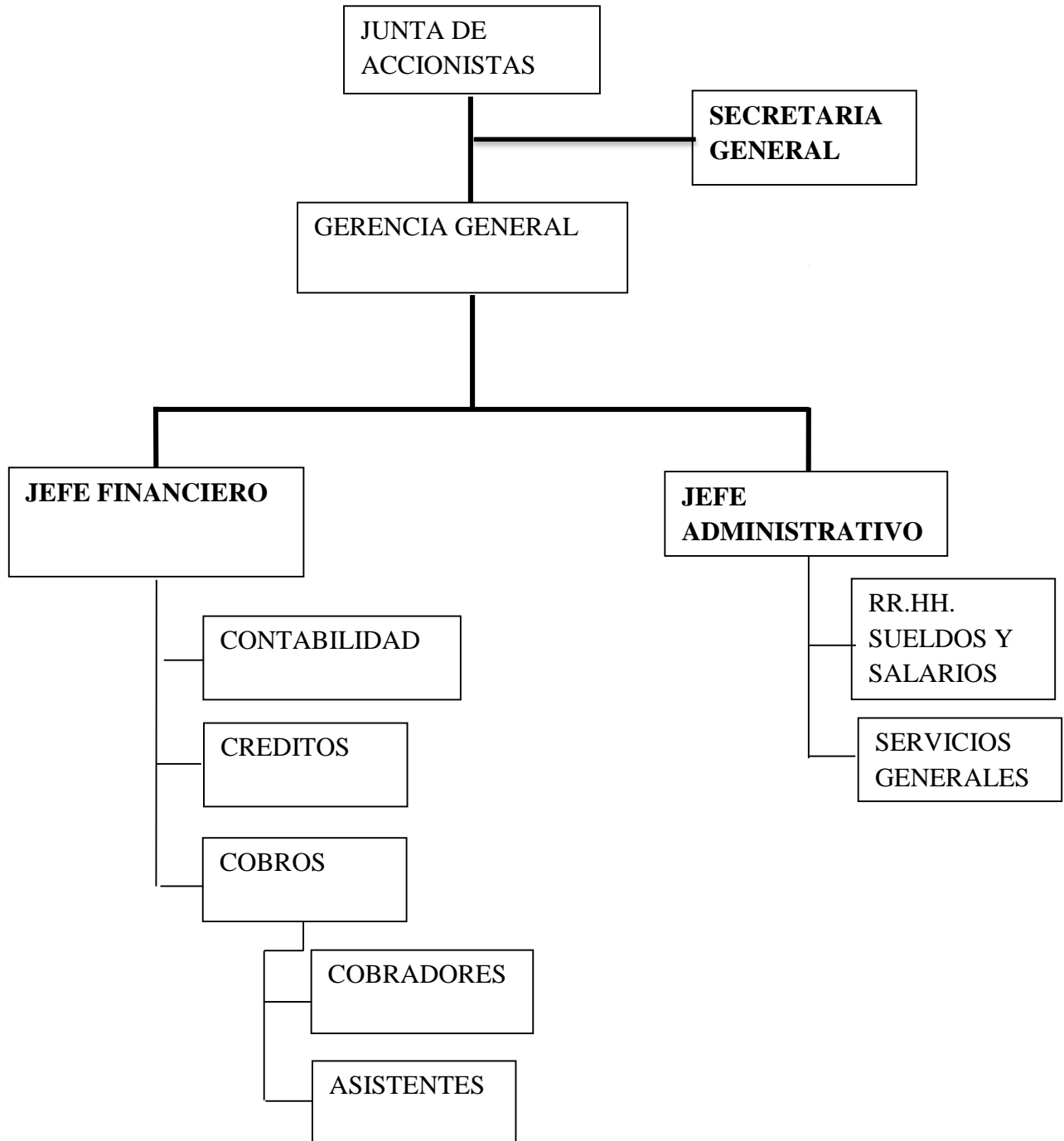
Se pueden distinguir las funciones relacionadas a la evaluación de la misma que son complementarias y no son excluidas. Para facilitar el plan de evaluación se utilizara la siguiente matriz.

Cuadro N° 6 Matriz de previsión de evaluación.

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Quien solicita evaluar?	Asamblea general, consejo administrativo. Para mejorar la efectividad y eficacia en los servicios de otorgamiento de microcrédito.
2. ¿Por qué evaluar?	Debido a que los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Wuamanloma” se encuentran insatisfechos con el otorgamiento de microcrédito.
3. ¿Para qué evaluar?	Para formular políticas de otorgamiento de microcrédito de manera transparente, es decir acorde a la realidad actual y de esta manera sea una guía y garantice su cumplimiento eficaz.
4. ¿Qué evaluar?	Políticas de microcrédito Cartera de clientes Etapas de los procesos a realizarse Talento humano del área de crédito y área de caja.
5 ¿Quién evalúa?	Asamblea General Consejo Administrativo Gerencia General
6 ¿.Cuando evaluar?	En forma periódica que pueda ser mensual.
7 ¿Cómo y Dónde evaluar?	Monitoreando el cumplimiento del manual de políticas del otorgamiento de microcrédito y el plan de capacitación que se realizan en las instalaciones de la cooperativa “Wuamanloma” Matriz Salasaca.
8 ¿con que evaluar?	Con el estatuto de la cooperativa y la encuesta.

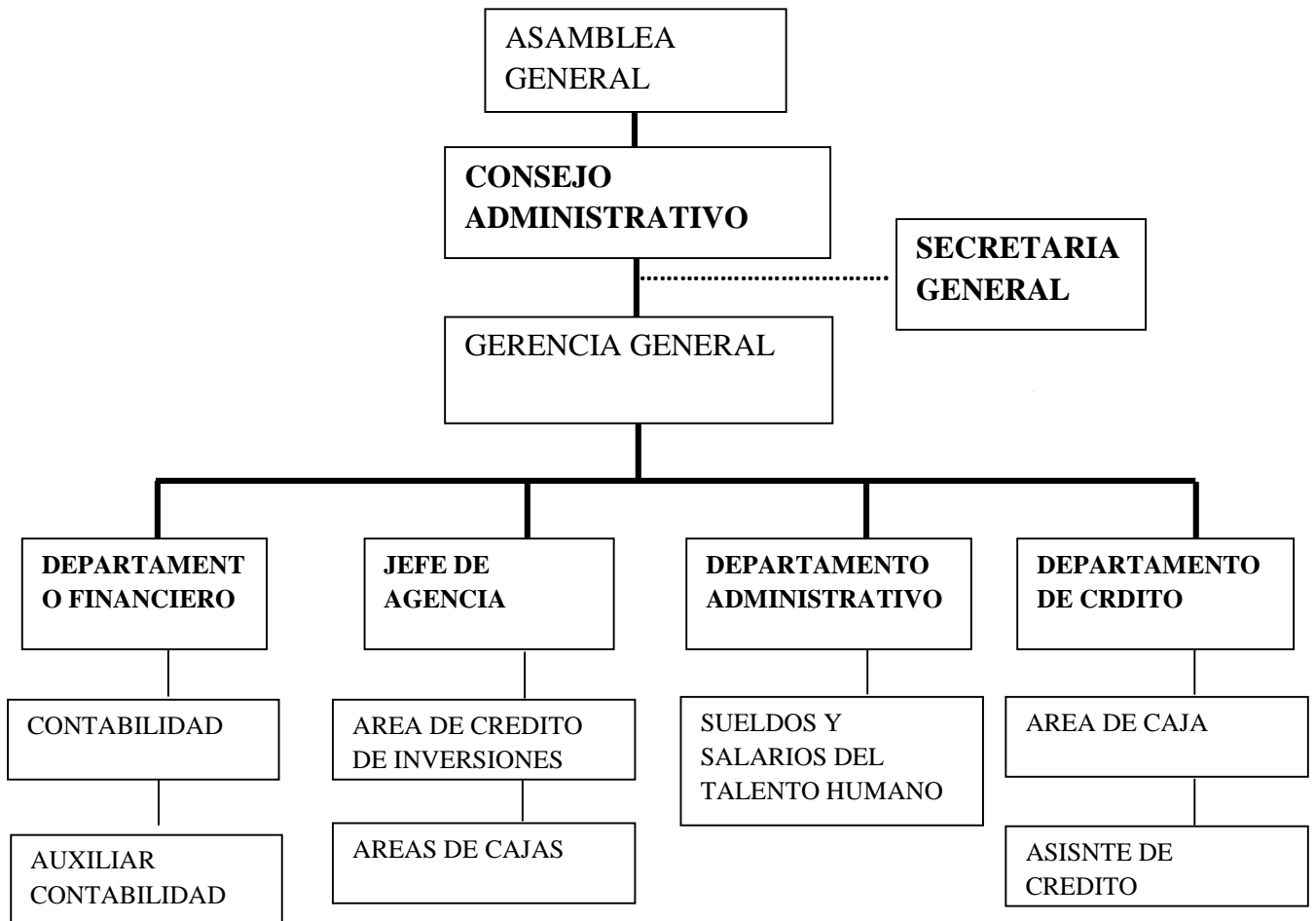
Elaborado por: Francisca Masaquiza

Gráfico N° 22 Actual Organigrama Estructural



6.6.ADMINISTRACION DE PROPUESTA

Gráfico N° 23 Organigrama Estructural



Elaborado por: Francisca Masaquiza

Fuente: Investigacion.

OBJETIVOS DE LAS AREAS

- **Asamblea General:** lograr el crecimiento y rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Credito “Wuamanloma”.
- **Consejo Administrativo:** velar por el cumplimiento de las normas legales y politicas internas de la Cooperativa, y asi evitar cualquier pago, multa, sancion o gastos innecesarios en el funcionamiento de la misma.
- **Gerencia General:** administrar y verificar el fiel cumplimiento de las metas propuestas para la cooperativa.
- **Secretaria General:** redaccion de acta, reuniones y archivado de documentos.
- **Departamento Financiera:** administrar eficientemente los recursos financieros a traves de los diferentes analisis
- **Jefe de agencias:** captacion, colocacion y recuperacion de inversiones.
- **Departamento Administrativa:** controlar todos los recursos con los que cuenta la Cooperativa para que estos sean utilizados eficientemente
- **Departamento de Credito:** recuperacion de cartera de credito.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

CONSEJO ADMINISTRATIVO

-elaborar planes y proyectos para el desarrollo de las actividades economicas y sociales de la cooperativa.

-fiscalizacion economica por parte de los socios.

-nombrar a:

Gerente

Secretario

Tesorero

Contador

- Determinar sueldo del gerente y de mas empleados.
- Convoca Asamblea General, ordinaria o extraordinaria.
- Decide sobre el retiro y admision de socios.
- El consejo toma decisiones al igual que todos los organismos de la cooperativa, en forma democratica.

GERENTE GENERAL

- planifica, dirige, controla y verifica las actividades de todas las areas de la Cooperativa.
- Evalua las operaciones en comparaciones con las metas fijadas y pone en practica mejoras de ser necesario.
- Responsable del desarrollo eficiente de las operaciones de la Cooperativa, referente a las utilidades dentro del marco de objetivos y politicas, establecidas por la administracion superior
- Selecciona y contrata personal, para areas gerenciales.
- Estabece metas a las diferentes areas.
- Medicion y evaluacion del desempeño de las diferentes departamentos con la que cuenta la Cooperativa.
- Crear y mantener buenas relaciones con las personas de la institucion y socios para mantener el buen funcionamiento de la cooperativa.

SECRETARIA GENERAL

- Redacta actas, organiza reuniones y maneja archivos.

-Recibe e informa asuntos que tenga que ver con el departamento correspondiente para que todos estemos informados y desarrollar efectivamente los trabajos.

-Hacer y recibir llamadas telefónicas cordialmente.

-Obedecer y realizar instrucciones que le sean asignadas por el jefe.

DEPARTAMENTO FINANCIERO

-Se encarga del área financiera e inversión, gestión de pasivos, recursos financieros y gestión de créditos y cobros.

-Determinar el monto apropiado de fondos que debe manejar la organización (su tamaño y crecimiento)

-definir el destino de los fondos hacia activos específicos de manera eficiente.

-Obtener fondos en las mejores condiciones posibles, determinando la composición de los pasivos.

-Controlar y velar por la eficiente en sus activos, (cuentas por cobrar) permitiendo con ello una rotación continua y bajo niveles de morosidad.

-Medición y evaluación del desempeño del personal de esta área.

CONTADOR:

-Elaborar los Estados Financieros mensuales y anuales con sus respectivos anexos, efectuando el análisis de los resultados de cada uno de los estados financieros mensuales y anuales con el fin de evaluar la razonabilidad de las cifras y la rentabilidad que genera.

- Elaborar las declaraciones de impuestos mensuales de retención en la fuente y bimestrales de IVA y velar por su oportuno pago y presentación.
- Velar por la adecuada conservación y archivo de los soportes de la información contable y los libros auxiliares y oficiales conforme a las normas legales vigentes.
- Responder por la adecuada presentación y entrega oportuna de los balances, anexos e informes exigidos por la gerencia y las entidades de control y vigilancia, así como por la atención de los requerimientos formulados por los mismos.
- Verificar el cumplimiento por parte de las personas a su cargo y de las distintas áreas de la cooperativa de las normas administrativas, legales y fiscales vigentes en materia de contabilidad.
- Realizar análisis de la información contable con el fin de brindar información que ayude a la toma de decisiones por parte de la Gerencia.
- Estar permanentemente actualizado sobre las normas y políticas que en materia contable, tributaria, comercial, etc., sean establecidas por las entidades estatales de control y vigilancia y su implementación en la cooperativa.

AUXILIAR CONTABLE

- Recibir registros de control de personal.
- Registrar asientos diarios contables.
- Ingresar depósitos de ahorro
- Realizar cuadros de caja

Jefe de crédito

- Coordinar con la gerencia y el área financiera sobre las necesidades de los recursos necesarios para cubrir las colocaciones diarias de crédito.
- Analizar y calificar las solicitudes de microcréditos.
- Aprobar o negar microcréditos.
- Verificar a cada uno de los solicitantes de crédito en que categoría se encuentran en el control de riesgo.
- Controlar en forma diaria los niveles de morosidad
- Elaborar reportes mensuales de la cartera vigente y vencidas.

Asistente de crédito.

- Entregar la información general sobre los servicios financieros que oferta la cooperativa.
- Asesorar a los socios referentes a la documentación necesaria y el monto que se otorga en los créditos.
- Analizar y calificar las solicitudes de crédito.
- Visitar a los socios para confirmar la veracidad de la información suministrada.
- Confirmar la veracidad de las referencias expresadas en la solicitud

GERENTE ADMINISTRATIVO

- Provee de todo el apoyo y recursos, que las demás áreas requieren

- Velar por el fiel cumplimiento de todos los aspectos financieros, legales y fiscales.
- Entrega de las obligaciones y prestaciones laborales de ley para los empleados
- Reclutamiento, selección y contratación de personal para las diferentes áreas

TALENTO HUMANO

- verificar el cumplimiento de las obligaciones de cada departamento de la cooperativa.
- cumplir con los pagos de los sueldos y salarios de los trabajadores.

AREA DE CAJA

- Recibir depósito
- Entregar retiros
- Cobrar préstamos

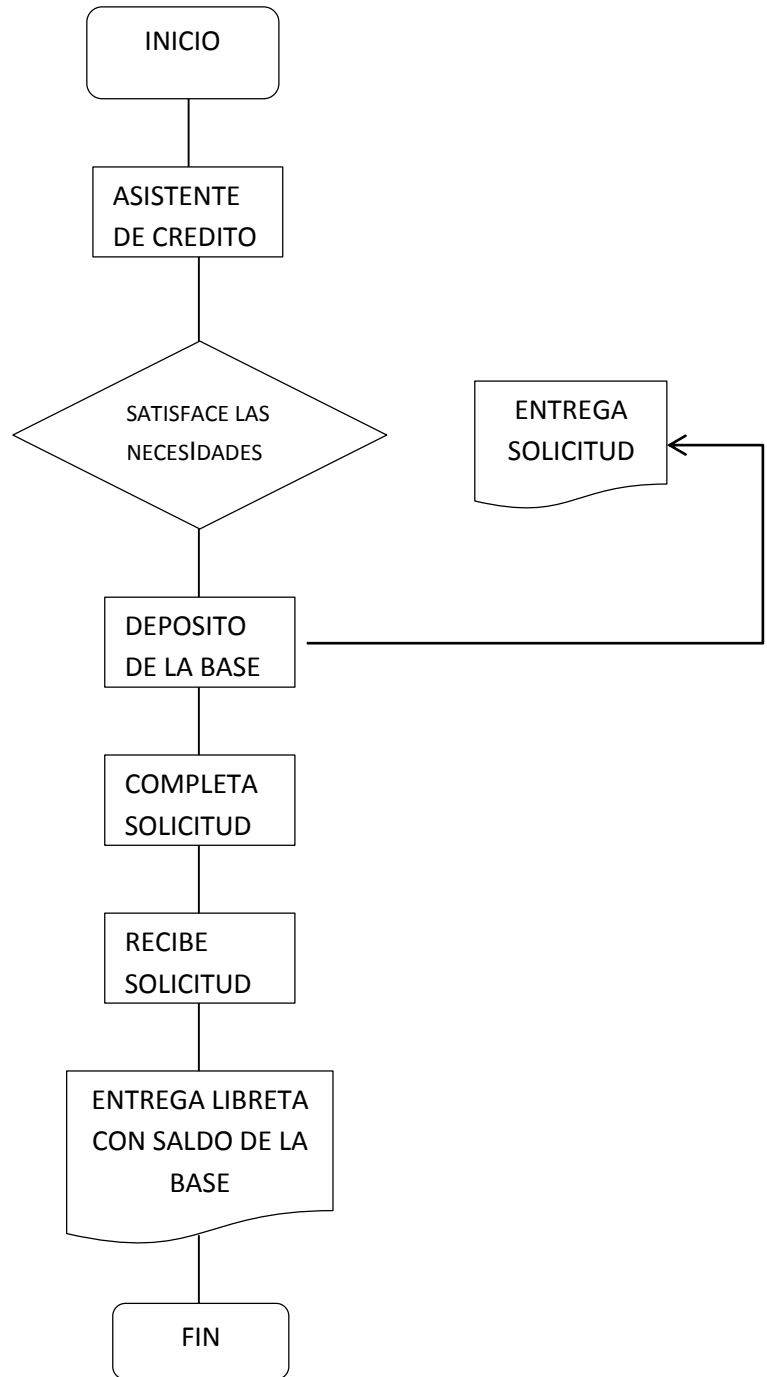
6.6.4. ETAPA IV APLICACIÓN DEL MANUAL DE OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITO, HERRAMIENTAS Y ANALISIS.

1. PROCEDIMIENTO ACTUAL DE OTORGAMIENTO DE CREDITOS

Cuadro N° 7 Procedimiento Actual de la Actividad Para la Solicitud de Crédito

POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CREDITO			
NOMBRE DE LA EMPRESA:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma		CODIGO:
NOMBRE DE PROCESO:	Solicitud de crédito		
SUBPROCESO:	Asistente de crédito		
ALCANCE:	Área de Crédito		
POLITICAS			
1. Toda solicitud de crédito será completada con satisfacción 2. El asistente de créditos, tendrá la obligación de informar al socio todos los beneficios 3. El asistente de crédito, verificara que la documentación está completa.			
RESPONSABLE	N°	DESCRIPCION	OBSERVACION
Socio	1	Se acerca a las oficinas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma solicitando información sobre los créditos que brindan.	
Asistente de crédito	2	Informa sobre todos los servicios financieros que la cooperativa ofrece, e informa que puede ser hipotecario como con garante.	
Socio	3	si satisface sus necesidades y expectativas, el socio entrega el documento requerido, para que el asesor de crédito complete la solicitud de crédito, con toda la información del socio Depósito de la base para la adquisición del préstamo.	
Asistente de crédito	4	El asistente de crédito entrega la libreta del depósito de la base.	
Asistente de crédito	5	El asesor de créditos entrega toda la documentación del socio al jefe de crédito para que lo analice y de la aceptación o el rechazo para la adquisición del crédito.	

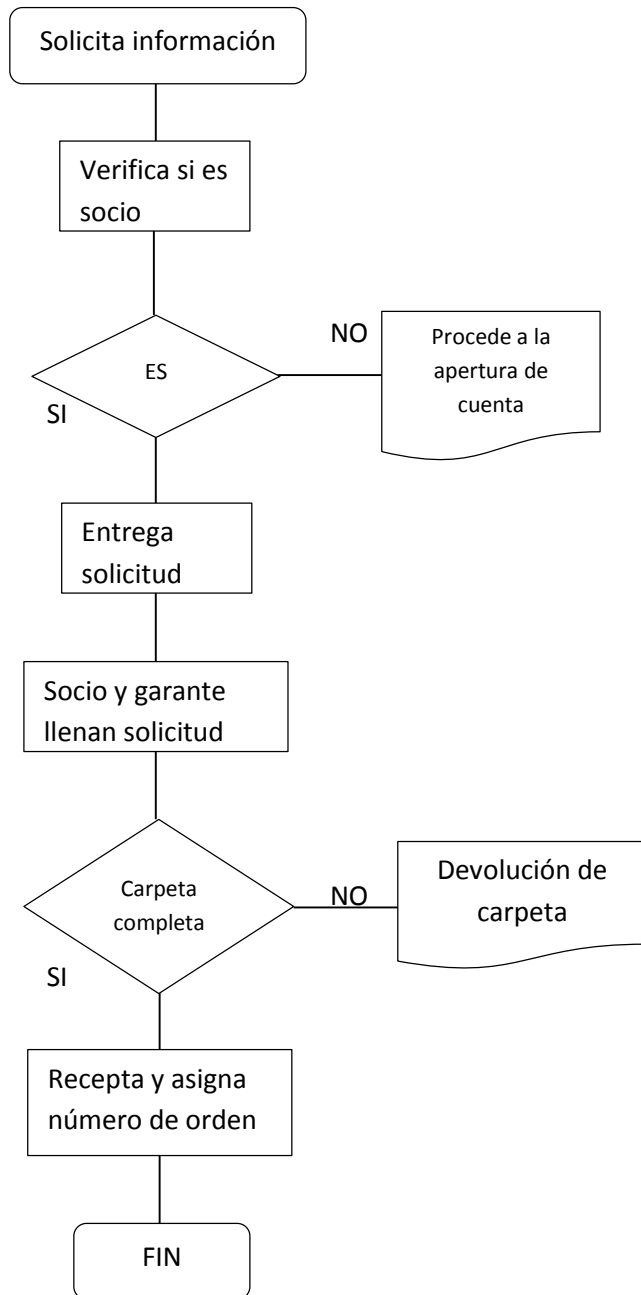
Gráfico N° 24 Flujograma Actual de la Actividad para la Solicitud de Crédito.



Cuadro N° 8 Procedimiento Propuesto de la Actividad para la Solicitud de Crédito

POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CREDITO			
NOMBRE DE LA EMPRESA:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma		CODIGO:
NOMBRE DE PROCESO:	Solicitud de crédito		
SUBPROCESO:	Asistente de crédito		
ALCANCE:	Área de Crédito		
POLITICAS			
<p>1. Toda solicitud de crédito será completada a satisfacción, con letra legible y los datos deberán estar respaldados por un documento de identificación, la firma de la solicitud coincidan con la del documento.</p> <p>2. El asistente de créditos, tendrá la obligación de informar al socio todos los beneficios y responsabilidades que tendrá al adquirir un crédito.</p> <p>3. El asistente de crédito, verificara que la documentación requerida por el área de créditos está completa y en orden.</p>			
RESPONSABLE	N°	DESCRIPCION	OBSERVACION
Socio	1	Se acerca el socio a las oficinas de la Cooperativa, solicitando todo tipo de información sobre los créditos que otorgan.	
Asistente de crédito	2	<p>Informa sobre todos los servicios financieros que la cooperativa ofrece, e informa que los créditos pueden ser de forma hipotecaria o con garante.</p> <p>Luego procede a verificar si es socio o no</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si es socio se procede a entregarle la solicitud para que sea llenada adecuadamente. • Si no es socio se procede a la apertura de cuenta, para entregarle la solicitud de crédito. 	
Socio	3	Socio y garante llenan la solicitud con la información correspondiente y adjuntan documentos.	
Asistente de crédito	4	<p>Si completa la información se procede a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Receptar carpeta y asignar número de orden. • Si no completa lo requerido se procede a devolver al socio la solicitud para que sea llenada toda la información requerida. 	

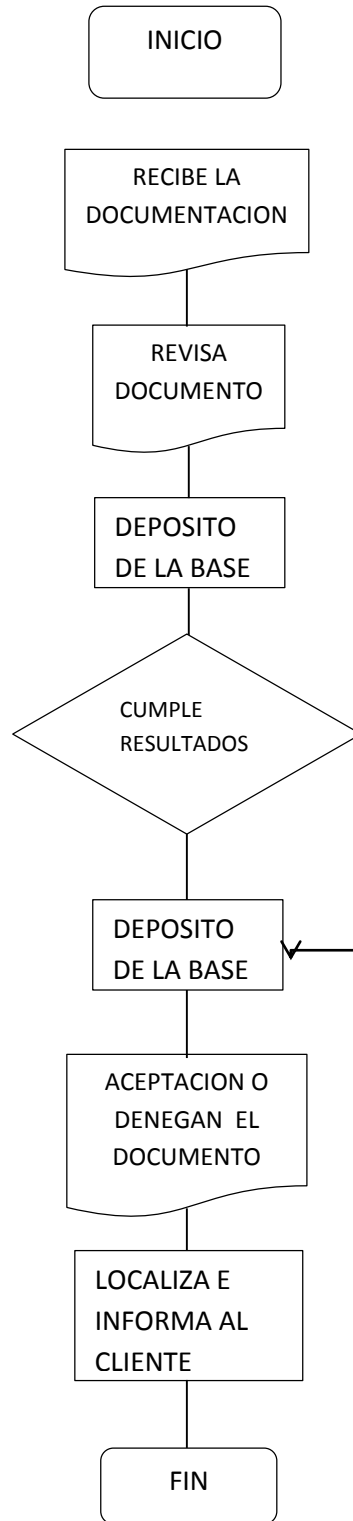
Gráfico N° 25 Flujograma Propuesto



Cuadro N° 9 Procedimiento Actual de la Actividad para el Otorgamiento de Crédito

POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CREDITO			
NOMBRE DE LA EMPRESA:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma		CODIGO:
NOMBRE DE PROCESO:	Otorgamiento de Créditos		
SUBPROCESO:	Asistente de crédito		
ALCANCE:	Aplica al Área de Crédito		
POLITICAS			
<p>1. se podrá otorgar un crédito a todas las personas que cumplan con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las personas asalarias que puedan demostrar sus ingresos • Deberán estar solventes en el sistema financiero 			
RESPONSABLE	N°	DESCRIPCION	OBSERVACION
Asistente de crédito	1	Recibe la documentación del socio y verifica que todo este completo, luego lo traslada al área de crédito.	
Jefe de crédito	2	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa y verifica la documentación del socio. • Sugiere que deposite la base para la otorgación del crédito. • Evalúa y otorgan el crédito. 	
Asistente de crédito	3	Localiza al cliente e informa al socio el resultado del crédito	

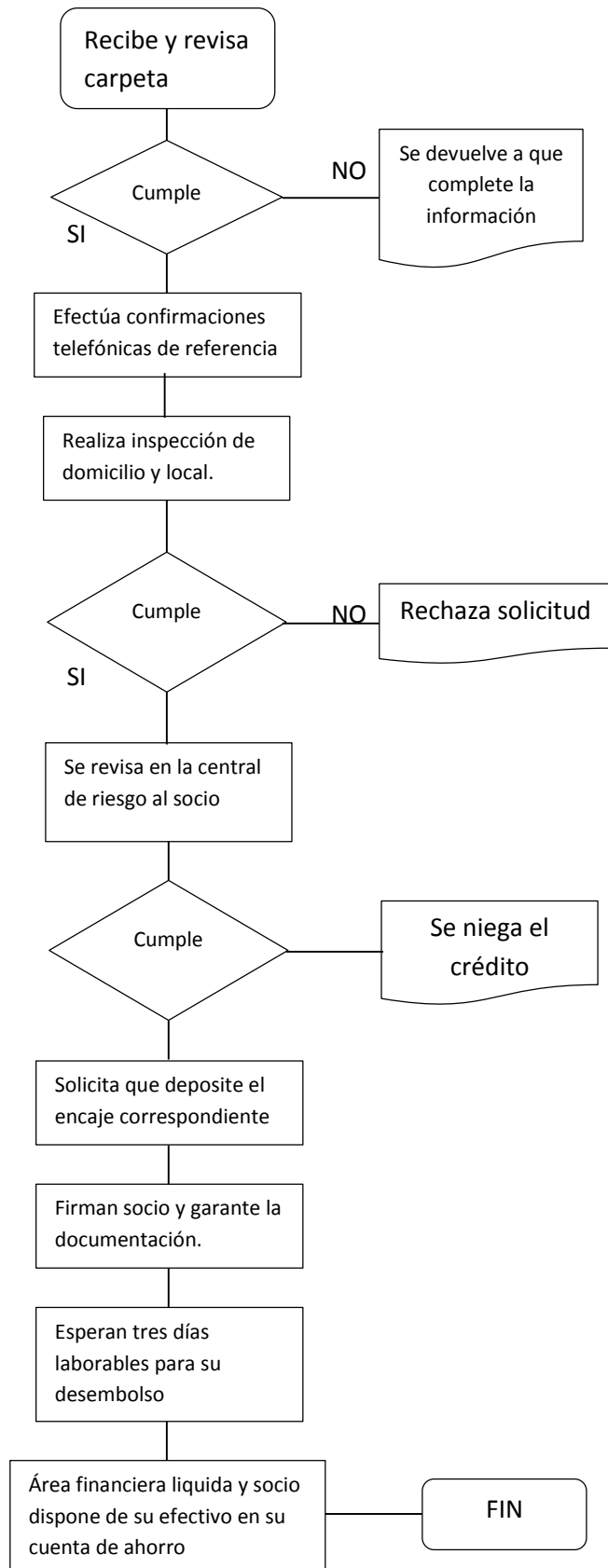
Gráfico N° 26 Flujograma Actual de la Actividad para el Otorgamiento de Crédito.



Cuadro N° 10 Procedimiento Propuesto de la Actividad para el Otorgamiento de Crédito

POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CREDITO			
NOMBRE DE LA EMPRESA:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma		CODIGO:
NOMBRE DE PROCESO:	Otorgamiento de Créditos		
SUBPROCESO:	Asistente de crédito		
ALCANCE:	Aplica al Área de Crédito		
POLITICAS			
<p>2. se podrá otorgar un crédito a todas las personas que cumplan con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las personas asalariadas que puedan demostrar sus ingresos y estabilidad Laboral y económica. • Comerciantes, que puedan demostrar sus ingresos mensuales. • Deberán estar solventes en el sistema financiero, llenar la solicitud correspondiente y presentar su documentación personal, depositar la base que requiere dependiendo al préstamo que realizara, para comenzar el proceso de otorgamiento de microcrédito. 			
RESPONSABLE	N°	DESCRIPCION	OBSERVACION
Asistente de crédito	1	Recibe la documentación del socio y verifica que todo este competo, luego lo traslada al área de crédito.	
Jefe de crédito	2	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa y verifica la documentación, hace el respectivo análisis, confirma lo requerido por el socio. • Si cumple con lo requerido se efectúa a las confirmaciones telefónicas de las referencias, si no cumple se procede a devolverle al socio para que llene la solicitud. • Si la evaluación cumple con los requisitos, se realiza las respectivas inspecciones del domicilio y negocio del socio. • Si cumple con los requisitos se procede a revisar en el central de riesgo al socio para verificar si es apto para el crédito y si lo es se manifiesta que deposite el encaje de acuerdo al monto del préstamo, si no es apto se rechaza la solicitud y se le niega el credito. 	
Asistente de crédito	3	<p>Convoca al socio y garante para que firmen la documentación respectiva para el crédito</p> <p>Informa que el dinero será entregado y la base quedara bloqueada hasta que cumpla con la totalidad de pago y será desbloqueada al momento de cumplirla para disponer de ella</p> <p>Esperan tres días laborables para su desembolso</p> <ul style="list-style-type: none"> • Área financiera liquida y entrega tabla de amortización. 	
Socio	4	<ul style="list-style-type: none"> • Socio dispone de su efectivo en su cuenta de ahorro. 	

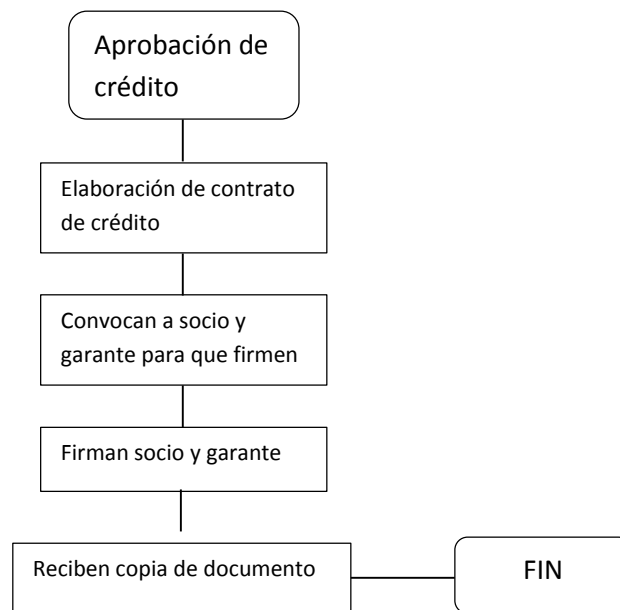
Gráfico N° 27 Flujoograma Propuesto



Cuadro N° 11 Procedimiento Actual de la Actividad para la Elaboración de Crédito

POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CREDITO			
NOMBRE DE LA EMPRESA:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma		CODIGO:
NOMBRE DE PROCESO:	Elaboración de contrato de crédito		
SUBPROCESO:	Asistente de crédito y jefe de crédito		
ALCANCE:	Gerencia General		
POLITICAS			
Se elabora un contrato por cada otorgamiento de crédito el cual deberá ser firmado por ambas partes.			
RESPONSABLE	N°	DESCRIPCION	OBSERVACION
Jefe de crédito	1	Cuando un crédito fue aprobado, se elabora el contrato de crédito y se lo traslada al asistente de crédito para crear el expediente.	
Asistente de crédito	2	Se le informa sobre las cláusulas que contempla dicho documento	
Socio	3	Firma del contrato de crédito con las condiciones estipuladas.	
Asistente de crédito	4	Una vez firmado el documento se entrega una copia al socio.	

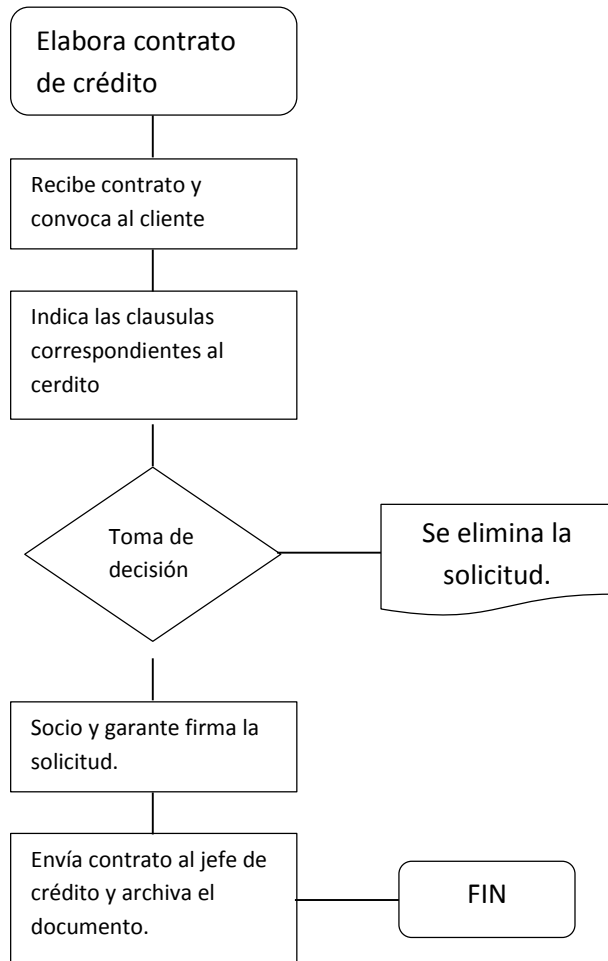
Gráfico N° 28 Flujograma Actual de las Actividades para la Elaboración del Contrato de Crédito



Cuadro N° 12 Procedimiento Actual De La Actividad Para La Solicitud De Credito

POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CREDITO			
NOMBRE DE LA EMPRESA:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma		CODIGO:
NOMBRE DE PROCESO:	Elaboración de contrato de crédito		
SUBPROCESO:	Asistente de crédito y jefe de crédito		
ALCANCE:	Gerencia General		
POLITICAS			
Se elabora un contrato por cada otorgamiento de crédito el cual deberá ser firmado por ambas partes.			
RESPONSABLE	N°	DESCRIPCION	OBSERVACION
Jefe de crédito	1	Cuando un crédito fue aprobado, se elabora el contrato de crédito y se lo traslada al asistente de crédito para crear el expediente.	
Asistente de crédito	2	<ul style="list-style-type: none"> • Convoca al socio para la firma del respectivo contrato de crédito. • Se le informa sobre las cláusulas que contempla dicho documento, el día de vencimiento de su cuota, valor y cuáles son los medios para poder efectuar su pago. • Si cumple con lo requerido se procede a solicitar que el socio y el garante firmen la solicitud, si no cumple se devuelve la solicitud. 	
Socio	3	Firma del contrato de crédito con las condiciones estipuladas.	
Asistente de crédito	4	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar el contrato de crédito al jefe de crédito para su firma. • Una vez firmado el documento se entrega una copia al socio. • Se archiva la carpeta del socio con los documentos respectivos del socio. 	

Gráfico N° 29 Flujograma Propuesto



ANALISIS DE CREDITO (riesgo - financiero)

El riesgo financiero es la probabilidad de un evento y sus consecuencias, de que los resultados financieros sean mayores o menores de lo esperado, la entidad Wuamanloma enfrenta riesgos en sus créditos, a consecuencia de las posibilidades de que a otra parte del contrato no asuma sus obligaciones.

Se ven afectadas por el riesgo de liquidez, al no poder obtener la liquidez necesaria para asumir sus obligaciones a pesar de disponer de los activos, que no pueden vender.

EVALUAR

La evaluación del análisis de crédito se deberá realizar a través de los factores cualitativos y cuantitativos, de la situación actual del cliente.

El encargado del análisis únicamente marcara o colocara una X en las casillas correspondientes, siguiendo los siguientes parámetros.

1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular

Cuadro N° 13 Factores cualitativos.

FACTORES CUALITATIVOS	1	2	3	4
REFERENCIAS PERSONALES				
REFERENCIAS BANCARIAS				
REFERENCIAS COMERCIALES				

Cuadro N° 14 Factores cuantitativos.

FACTORES CUANTITATIVOS			
FLUJO DE INGRESOS		FLUJO DE EGRESOS	
Salario Fijo		Alimentación	
Horas Extras		Salud	
Comisiones		Educación	
Remesas Familiares		Vivienda	
Otros		Otros	
TOTAL		TOTAL	

A. ANALISIS DE LA CARTERA

El análisis de la cartera de clientes consiste en la revisión diaria de reportes de las cuentas por cobrar, evaluando el flujo de efectivos, morosidad que esta presenta a la fecha.

Dependiendo del nivel de morosidad en el que se encuentre la cooperativa, deberá evaluar la medidas a tomar para realizar la gestión de cobros, y de esta manera evitar un estado de iliquidez y baja rentabilidad que pueda ocasionar disminución en su crecimiento y a la larga dejar de operar.

B. EVALUACION

Para garantizar que se está realizando el análisis de la cartera de clientes, se utiliza el registro de los índices de morosidad de la Cooperativa en la cual se registra el porcentaje de morosidad que está atravesando el socio, y de esta manera efectuar las medidas más pertinentes para solventar la situación, según los siguientes parámetros:

PARÁMETROS	5-10%	11-20%	21-30%
	BAJA	MEDIA	ALTA

Medidas a tomar ante una alta morosidad

-verificar que las gestiones de cobros sean realizadas a los clientes en la fecha correspondiente.

-si la gestión de cobros no da resultados se procede a la recuperación del crédito a través de un embargo al socio y garante.

6.6.5. ETAPA V: CONTROL Y EVALUACION

PLAN DE IMPLEMENTACION:

1. OBJETIVOS

Implementar un diseño de manual de políticas de otorgamiento de microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Wuamanloma”, que ayude a mejorar el desarrollo social de la Parroquia Salasaca.

-Dar a conocer los beneficios que proporciona el uso de un manual de políticas de otorgamiento de microcrédito para el área de crédito.

-Instruir al personal encargado, en la ejecución e implementación del diseño del manual de políticas de otorgamiento de microcréditos.

-Mejorar con el manual de políticas de otorgamiento de microcrédito el desarrollo social de la Parroquia Salasaca.

2. POLITICAS

A) A todo empleado se le deberá dar a conocer el manual de políticas de otorgamiento de microcrédito

B) mantener el manual de políticas de otorgamiento de microcrédito en un lugar de fácil acceso para el personal que lo requiera.

C) Velar por el fiel cumplimiento de las políticas del manual.

3. RECURSOS NECESARIOS

Toda empresa requiere de recursos tanto, humano, material y financieros para su operatividad.

Para la aplicación del manual de políticas de otorgamiento de microcréditos considerando lo siguiente:

g) TALENTO HUMANO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Wuamanloma” deberá contar con el personal idóneo para el departamento de créditos puesto que de esto dependerá tanto el otorgamiento de los microcréditos, por lo que se propone lo siguiente:

1. JEFE DE CREDITOS: cuya función consistirá en: analizar los créditos, reportes de morosidad, autorizar refinanciamiento, controlar y evaluar el funcionamiento del departamento, atención personalizada al cliente cuando sea necesario.
2. ASISTENTE DE CREDITOS: apoya al jefe de créditos a elaborar la documentación necesaria para el otorgamiento del crédito, elabora el reporte de la cartera de clientes, gestionar los cobros, tener un archivo de cada cliente, controlar la morosidad de la cartera de los clientes y elaborar las notificaciones de los cobros.
3. REQUISITOS MINIMOS: Titulo de bachillere, un año de experiencia, buena presentación, dinámico y audaz para el convencimiento a los socios para la adquisición de los servicios financieros que ofrece la Cooperativa de ahorro y Crédito “Wuamanloma”.

h) RECURSOS MATERIALES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Wuamanloma” deberá asegurarse de contar con los recursos materiales necesarios, para que el recurso humano pueda realizar sus actividades eficientemente por que deberá contar con:

-espacio físico adecuado

-equipo tecnológico (Computadoras, impresoras, software, fotocopiadoras)

-muebles

-papelería y todo lo que la cooperativa necesita para su desarrollo.

i) RECURSOS FINANCIEROS

La cooperativa debe asignar recursos financieros en al área de créditos por lo que deberá presupuestar dichos fondos para que estas desarrollen sus actividades adecuadamente.

Cuadro N° 15 Presupuesto para la Implementación

DESCRIPCION	VALOR UNITARIO	COSTO TOTAL
RECURSOS HUMANOS		400
Capacitaciones y Talleres	400	
TALENTO MATERIALES Y TECNOLOGICOS		40
Papelerías	20	
Útiles	20	
RECURSOS DE COMUNICACIÓN		150
Folletos	50	
Boletines	50	
Carteles	50	
OTROS		50
Alimento para Capacitación	50	
SUB- TOTAL		<u>640</u>
IMPREVISTOS (10%)		64
TOTAL		<u>704</u>

BIBLIOGRAFÍA

Para la realización del proyecto de investigación, se requirió el apoyo bibliográfico de los siguientes autores:

BESLEY, S. y BRIGHAM E. (2009). *Fundamentos de administración financiera*. Decima Edición.

GITMAN, Lawrence J, y CASTRO Orlando (2010). *Administración Financiera*. Decima Primera Edición.

Ross, Westerfield, Jaffe, (2009). *Finanzas Corporativas*, Octava Edición.

Ma. BAHILLO Manos Eugenia; Ma. GALAS Puparelli Consolación, Ma. PEREZ Bravo Carmen. (2010), *Administración y Finanzas (Productos, Servicio Financiero y Seguros)*

Marcial Córdoba Padilla, 2007, *Gerencia Financiera Empresarial*, Adriana Gutiérrez, Primera Edición, Colombia, Colección Textos Universitarios, Pág. 217, 218.

WHEELEN, T. y HUNGER, D. (2007). *Administración. Estratégica y Política de Negocio*. Decima Edición.

<http://www.iadb.org/es/noticias/comunicados-de-prensa/2011-10-12/datos-microfinanzas-america-latina-2010,9591.html>

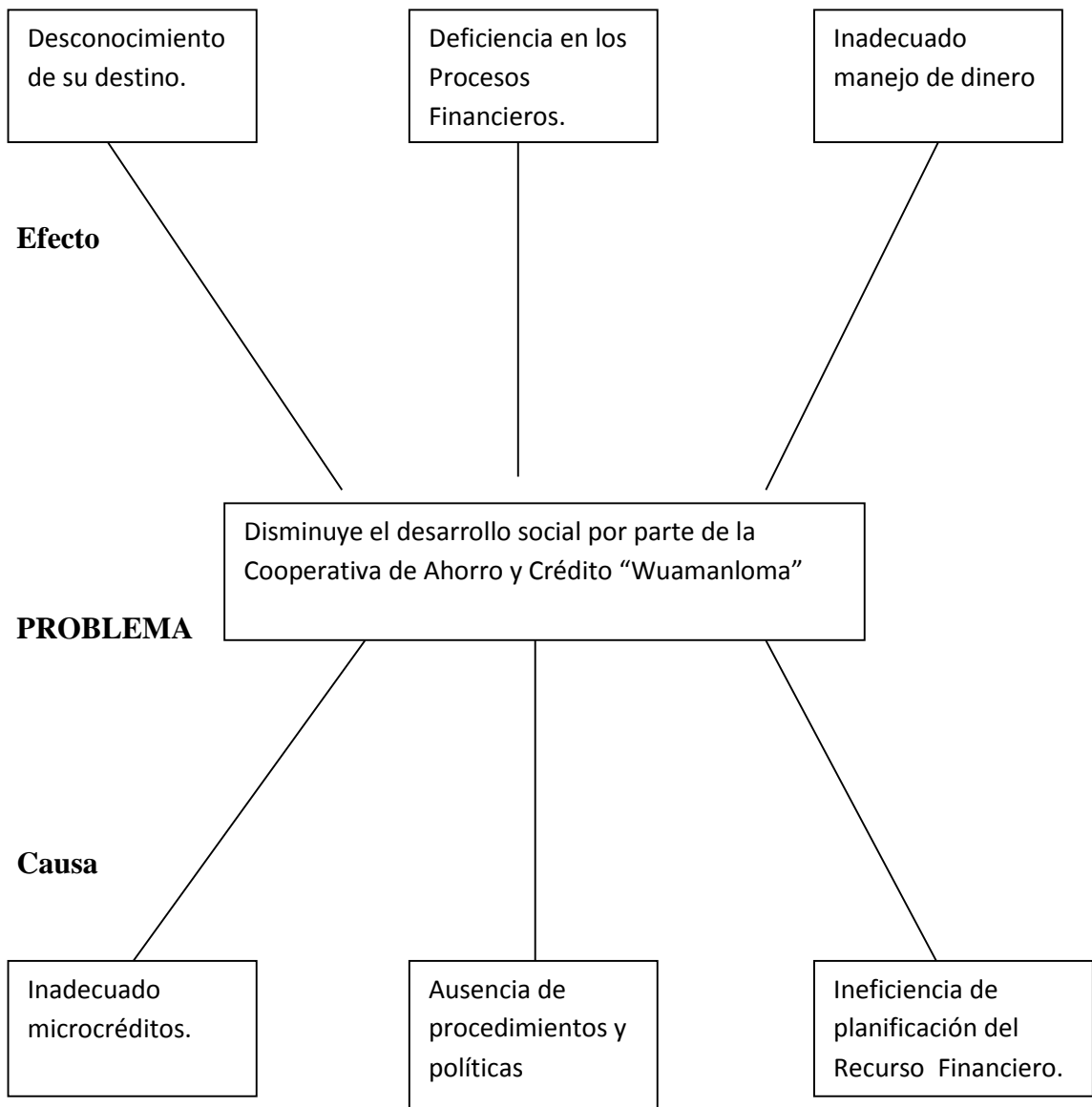
<http://www.larepublica.ec/blog/economia/2011/07/29/microcreditos-crecen-en-el-25-en-el-ecuador/>

<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/918/1/T396-MELA-Many-Finanzas,%20cultura%20y%20poder%20en%20la%20comunidad%20Salasaca.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1

ARBOL DEL PROBLEMA



ANEXO 2

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS

CUESTIONARIO PARA LOS SOCIOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “WUAMANLOMA”

OBJETIVO

Determinar como el microcrédito por parte de la cooperativa de ahorro y crédito “Wuamanloma” permitirá mejorar en el desarrollo social en la parroquia Salasaca?

INSTRUCCIONES:

Estimado Sr. (a)

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “WUAMANLOMA”, inicia un proceso de investigación para conocer su situación actual y de esta manera mejorar las posibilidades en el desarrollo social en la parroquia Salasaca.

Contestar con la mayor sinceridad posible, ya que de esta manera nos estará ayudando a buscar alternativas para solucionar el problema y cumplir con los objetivos planteados.

1. ¿Cree Usted que los servicios financieros que ofrece la Cooperativa son acorde a sus necesidades?

Siempre

Casi siempre

Casi nunca

Nunca

No sabe

2. ¿Considera Usted que al adquirir un préstamo le permite mejorar sus condiciones de vida?

Siempre

Casi siempre

Casi nunca

Nunca

No sabe

3. ¿Considera Usted que es necesario que la Cooperativa otorgue préstamos de acuerdo a sus necesidades para mejorar el desarrollo social?

Siempre

Casi siempre

Casi nunca

Nunca

No sabe

4. ¿La Cooperativa realiza algún servicio adicional en los servicios financieros que ofrece?

Siempre

Casi siempre

Casi nunca

Nunca

No sabe

5. ¿Al adquirir un microcrédito con el monto establecido por la Cooperativa cubre con sus expectativas?

Siempre

Casi siempre

Casi nunca

Nunca

No sabe

6. ¿Está de acuerdo que mejorara el otorgamiento de microcréditos con un manual de políticas?

Siempre

Casi siempre

Casi nunca

Nunca

No sabe

7. ¿Al momento de realizar un préstamo Usted visita varias Cooperativas para comparar la tasa de interés que debe pagar?

Siempre

Casi siempre

Casi nunca

Nunca

No sabe

8. ¿Está de acuerdo que la Cooperativa deba realizar labores sociales para diferenciarse de la competencia y mejorar el desarrollo social?

Siempre

Casi siempre

Casi nunca

Nunca

No sabe

9. ¿Considera usted que el manual de políticas de otorgamiento de microcrédito ayudara a mejorar el desarrollo social?

Siempre

Casi siempre

Casi nunca

Nunca

No sabe

10. ¿Cree usted que un manual de políticas de otorgamiento de microcrédito ayuda a generando fuentes de empleo?

Siempre

Casi siempre

Casi nunca

Nunca

No sabe

ANEXO 3

DOCUMENTOS DE GESTIÓN DE COBROS



NOTIFICACIÓN DE COBRO

SOCIO N° _____ Salasaca a, _____ de _____ de 2012__

Señor(a) _____ (SOCIO)

Señor(a) _____ (GARANTE 1)

Señor(a) _____ (GARANTE 2)

Notificamos a Usted que su crédito tiene un atraso de _____ días de morosidad por el valor de US\$ _____ Dólares Americanos.

Por lo que debe presentarse inmediatamente a cancelar sus saldos en mora en el plazo de 48 horas.

Caso contrario procederemos a tomar en primera instancia las ACCIONES Y COBRANZAS _____

EXTRAJUDICIALES correspondientes.

Atentamente,.....

DPTO. DE CRÉDITO _____

ANEXO 4



SOCIO N° _____ Salasaca a ____ de _____ de 20__

CITADO: Socio _____ Garante 1 _____ Garante 2 _____

Nombres _____

NOTIFICACIÓN N° _____


Cantidad adeuda _____ N° de cuotas _____

Recibe: _____

Firma

ANEXO 5

DOCUMENTO DE GESTIÓN DEL ASISTENTE DE CRÉDITO

						
Notificación de vencimiento de Obligación						
Socio N.-	Nombre	N.- Operación	Cuenta N.-	Valor vencido	Fecha entrega	Observaciones

ANEXO 6

TARJETA DE CONTROL DE CREDITO
DETERMINACION DE A MOROSIDAD

UNIDAD DE ANALISIS

N° DE CREDITO	FECHA DESEMBOLSO	F. VENCIMIENTO	PLAZO MESES	N° DE CUOTAS	MONTO OTORGADO	MONTO PAGADO	PENDIENTE PAGO	TOTAL VENCIDO	TOTAL DE VENCIMIENTO		
									30D.	60D	+60D
TOTAL					0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00