



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE GESTIÓN FINANCIERA**

**VIII SEMINARIO DE INGENIERÍA EN GESTIÓN
FINANCIERA**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE INGENIERA EN GESTIÓN
FINANCIERA**

**"EL INGRESO CORRIENTE INFLUYE EN EL OTORGAMIENTO DE
CRÉDITOS PARA CONSUMO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO LA MERCED, DE LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DE
TUNGURAHUA"**

Autor: Jenny Paulina Yungán Moreno

Tutor: Ing. Rigoberto Viera C. Mg

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Ing. Rigoberto Viera Campaña Mg con C.I.# 1800568774, en calidad de Tutor del Trabajo de Graduación sobre el tema **”EL INGRESO CORRIENTE INFLUYE EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS PARA CONSUMO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED, DE LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA”** desarrollado por Jenny Paulina Yungán Moreno, estudiante del VIII Seminario de Graduación de la Carrera de Gestión Financiera, reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de graduación de Pregrado, modalidad Seminarios de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por la Comisión Calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 19 de Octubre del 2011

EL TUTOR

.....

Ing. Rigoberto Viera Campaña Mg

AUTORIA DEL TRABAJO DE GRADUACION

Yo, Jenny Paulina Yungán Moreno con CI.# 1804307070,tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de Graduación :

"EL INGRESO CORRIENTE INFLUYE EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS PARA CONSUMO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED, DE LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA", es original ,autentico y personal , en tal virtud la responsabilidad del contenido de esta Investigación ,para efectos legales y académicos son de exclusiva responsabilidad de la autora y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Técnica de Ambato ;por lo que autorizo a la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría para que haga de esta tesis un documento disponible para su lectura y publicación según las Normas de la Universidad.

Ambato, 19 de Octubre del 2011

AUTORA

Jenny Paulina Yungán Moreno

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el trabajo de Graduación , sobre el tema: "EL INGRESO CORRIENTE INFLUYE EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS PARA CONSUMO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED, DE LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA" , elaborado por Jenny Paulina Yungán Moreno estudiante del VIII Seminario de Graduación , el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato .

Ambato, 19 de Octubre del 2011

Para constancia firma

.....
ING.WILMA FEIJOÓ

.....
ING.MBA.ORLANDO GUEVARA C.

.....
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado, a la Cooperativa de Ahorro Crédito y Vivienda La Merced, para que establezca los lineamientos y correctivos donde fuera necesario sin dejar de reconocer su prestigio como Institución Financiera, de igual forma va dedicado a los estudiantes de la FCA de la Universidad Técnica de Ambato, para que cuenten con material de estudio para futuras investigaciones.

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme dado la sabiduría y entendimiento, por ser mi prioridad más alta , no podemos tener una vida exitosa sin la ayuda de nuestro Padre Celestial Agradezco a mis padres hermanos y esposo forjadores de quien soy por ser mi apoyo fundamental a lo largo de mi carrera.

Al personal Administrativo y Financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced, por haber brindado la apertura necesaria y poder realizar esta investigación, quienes con su apoyo y guía hicieron posible la realización y culminación del presente trabajo.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINAS
Página de título o portada	i
Página de aprobación por el Tutor	ii
Página de autoría de la Tesis	iii
Página de aprobación del Tribunal de Grado	iv
Página de dedicatoria	v
Página de agradecimiento	vi
Índice General de contenidos	vii
Índice cuadros y gráficos	viii
Resumen ejecutivo	ix
TEXTO: Introducción	1

CAPÍTULO 1

EL PROBLEMA

1.1	Tema	2
1.2	Planteamiento del problema	2
1.2.1	Contextualización	2
1.2.1.1	Contexto Macro	2
1.2.1.2	Contexto Meso	4
1.2.1.3	Contexto Micro	5
1.2.2	Análisis Crítico	5
1.2.2.1	Árbol de Problema	6
1.2.3	Formulación del problema	7
1.2.3.1	Variables del problema	7
1.2.4	Interrogantes	7
1.2.5	Delimitación del objeto de investigación	8

1.3	Justificación	8
1.4	Objetivos	9
1.4.1	General	9
1.4.2	Específico	9

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes investigativos	10
2.2	Fundamentación filosófica	11
2.3	Fundamentación legal	12
2.4	Categorías Fundamentales	13
2.5	Hipótesis	25
2.6	Señalamiento de Variables	25

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA

3.1	Modalidad básica de la investigación	26
3.1.1	De campo	26
3.1.2	Bibliográfica documental	26
3.2	Nivel o Tipo de Investigación	27
3.3	Población y Muestra	28
3.3.1	Población	28
3.3.2	Muestra	28
3.4	Operacionalización de Variables	31
3.5	Plan de recolección de información	34
3.5.1	La entrevista	34
3.5.2	La encuesta	34
3.6	Plan de procesamiento de la Información	35

CAPÍTULO 4

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1	Análisis de los resultados	36
4.2.	Interpretación de datos	37
4.3	Verificación de hipótesis	57

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Conclusiones	61
5.2	Recomendaciones	61

CAPITULO 6

PROPUESTA

6.1	Datos informativos	63
6.1.1	Título de la propuesta	63
6.1.2	Institución ejecutora	63
6.1.3	Ubicación	63
6.1.4	Tiempo estimado para la ejecución	63
6.1.5	Responsable de la elaboración	63
6.1.6	Beneficiarios	63
6.1.7	Costo	64
6.2	Antecedentes de la propuesta	64
6.3	Justificación	65
6.4	Objetivos	65
6.4.1	Objetivo general	65
6.5	Análisis de factibilidad	66

6.5.1	Institucional	66
6.5.2	Técnica operativa	66
6.5.3	Política	67
6.5.4	Tecnológica	67
6.5.6	Económico – Financiero	67
6.5.7	Legal	68
6.6	Fundamentación	71
6.7	Metodología Modelo operativo	72
6.8	Administración	78
6.9	Previsión de la evaluación	132

ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS

CONTENIDO		PÁGINA
1	Árbol del Problema	6
2	Subordinación Conceptual V. Independiente	14
3	Subordinación Conceptual V. Dependiente	15
4	Población	28
5	Variable Independiente	31
6	Variable Dependiente	33
7	Análisis e interpretación de resultados	36
8	Cuadro 1- Pregunta 1	37
9	Cuadro 2- Pregunta 2	39
10	Cuadro 3- Pregunta 3	41
11	Cuadro 4- Pregunta 4	43
12	Cuadro 5- Pregunta 5	45
13	Cuadro 6- Pregunta 6	47
14	Cuadro 7- Pregunta 7	49
15	Cuadro 8- Pregunta 8	51
16	Cuadro 9- Pregunta 9	53
17	Cuadro 10- Pregunta 10	55
18	Verificación de resultados	57
19	Frecuencias Observadas	57
20	Frecuencias Esperadas	57
21	Cálculo Matemático	59

RESUMEN EJECUTIVO

El ingreso corriente influye en el otorgamiento de créditos para consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced, de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua.

En los actuales momentos, el crédito, es uno de los mecanismos que tenemos las personas para financiar gastos por lo tanto es necesario recurrir a alguna institución económica que lo facilite, al momento de otorgar un crédito el socio contrae una obligación con la Institución Financiera, de acuerdo al ingreso corriente del socio se le otorga o no el crédito generación de créditos de consumo se da si el socio cumple con todos los requisitos puestos por la Cooperativa.

La metodología usada es de campo, el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto.

Se concluye que la Cooperativa debe ser enfocada a ofrecer servicios que conlleven a mejorar el nivel de vida de todos sus asociados, procurando ofrecerles programas innovadores para que de esta manera se pueda alcanzar los objetivos presentes y una proyección muy importante para los años venideros.

Introducción

El sistema cooperativo mundial ha sufrido un impacto vertiginoso en la sociedad latino americana.

Las Instituciones Financieras requieren de un manejo y planteamiento de gestión para fortalecer el desempeño del personal, que permita el mejoramiento continuo, mejorando y desarrollándose en forma paulatina hasta llegar a ser un ente solvente.

La Cooperativa se ha preocupado permanentemente del bienestar de sus socios , ofertándoles nuevas alternativas de crédito para tener un crecimiento sostenido, mejorar la rentabilidad, tener un funcionamiento acorde a las necesidades de la ciudadanía para satisfacer sus necesidades y esto se ha de lograr bajando las tasas de interés con una tecnología eficiente efectiva eficaz.

Una función importante para el desarrollo cooperativista es la evaluación del desempeño de sus funcionarios, de ellos depende la aceptación o rechazo de las personas hacia la cooperativa.

La competitividad de la Cooperativa debe ser enfocada a ofrecer servicios que conlleven a mejorar el nivel de vida de todos sus asociados, procurando ofrecerles programas innovadores.

Segura estoy que con este estudio se mejorara ampliamente ofrecer servicios que conlleven a mejorar el nivel de vida de todos sus asociados, procurando ofrecerles programas innovadores para que de esta manera se pueda alcanzar los objetivos presentes y una proyección muy importante para los años venideros ,como de la misma comunidad cooperativista, tomando en consideración que la clase media no tiene la apertura necesaria en el sistema financiero nacional y como la mejor alternativa es acudir al sistema cooperativista que brinda y apoya a las personas más pobres de un país.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 TEMA

“El ingreso corriente influye en el otorgamiento de créditos para consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced, de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua”.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Contextualización

1.2.1.1 Contexto Macro

Desde que comenzó la crisis económica mundial a mediados del año anterior 2008, varios indicadores fueron desmejorando en las economías más importantes del planeta.

La economía mundial se contraerá en el 2009 cerca del 1%, mientras que la de Estados Unidos caerá casi el doble, es decir el 2%.

Al haberse producido una caída del empleo y recesión en la actividad económica de la mayoría de los países.

En el caso particular de la República de Ecuador, las dos economías que más influyen en la marcha de la suya propia son las de Estados Unidos y España.

Más del 90% de las remesas de dinero que entran a Ecuador provienen de esos dos países, y si ellos tienen problemas con sus finanzas, Ecuador por supuesto se verá perjudicado.

El principal socio comercial del Ecuador son los Estados Unidos, lugar donde van a parar más del 45% de las exportaciones ecuatorianas. En cuanto a las remesas de dinero giradas, el Gobierno ecuatoriano estima que durante 2009 caerán alrededor del 15%, lo que inevitablemente se verá reflejado en una disminución de la actividad industrial y comercial del país, con el consiguiente aumento del número de parados.

Aumento de la pobreza y en los niveles del desempleo; y si bien la crisis conmueve a todos, sus resultados toman mayor dimensión conforme se descende en la escala socioeconómica, dando lugar a que un amplio sector de la población no pueda financiar gastos que pueden resultar urgentes e imprescindibles o que también signifiquen disponer de algunas comodidades llegando, incluso a sentir la necesidad de adquirir o consumir bienes superfluos.

En los actuales momentos, el crédito, es uno de los mecanismos que tenemos las personas para financiar los prenombrados gastos; por lo tanto es necesario recurrir a alguna institución económica que lo facilite. Muchas instituciones económicas ofertan créditos orientados a satisfacer esas necesidades que se los conoce como “créditos de consumo”, producto financiero que tiene sus riesgos en los países desorganizados como es el caso del Ecuador, ya que su economía no es estable como en los países desarrollados.

El sistema cooperativo de ahorro y crédito tiene la responsabilidad de ser eficaz y competitivo, para responder a la demanda de ese gran conglomerado humano que se aglutina en el sector cooperativo; por lo que se hace necesario que cada entidad realice un proyecto de Inversión para poder lograr apoyo de entidades externas que nos permite competir con el difícil mundo de las finanzas y tomar decisiones.

Hoy más que nunca requiere mantener una imagen de transparencia que vayan ligadas con el uso de herramientas adecuadas orientadas a elaborar un plan de Inversión, el mismo que permita tomar decisiones oportunas y acertadas que garanticen el desarrollo continuo, sustentable de la cooperativa, permitiendo el mejoramiento y bienestar socio económico de sus socios y por ende del país.

1.2.1.2 Contexto Meso

En la provincia de Tungurahua existen veinte cooperativas de ahorro y crédito entre las que se destacan las cooperativas: Oscus, San Francisco, El Sagrario, La Merced, CACPET, Cámara de Comercio entre otras.

Observándose un notable incremento de cooperativas de ahorro y crédito en el sector Indígena como Mushuc Runa, Chibuelo, Amazonas, entre otras ; las mismas que se encuentran con una solvencia garantizada y prestan el servicio no solo al sector indígena sino también a la parte rural y urbana de nuestra provincia.

Es importante analizar como las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la provincia de Tungurahua se han convertido en un instrumento de cambio en las actividades socio económicas de la misma.

En este mismo escenario económico, financiero se encuentra a las cooperativas cerradas que a través de un ágil manejo de sus recursos y la implantación de sencillos esquemas de control y seguimiento, pero a la vez sólidos y técnicamente conformados logran experimentar un sistemático crecimiento en casi todos sus indicadores financieros.

El desarrollo acelerado de las cooperativas en la ciudad hace que no exista una evolución muy satisfactoria en su capacidad de ahorro ya que van perdiendo participación de los clientes con la creación de muchas cooperativas.

1.2.1.3 Contexto Micro

La cooperativa busca resolver los problemas socioeconómicos de sus afiliados 4100 socios, a través del otorgamiento de créditos oportunos y ágiles, el desarrollo de programas de vivienda ,la prestación de servicios en condiciones que protejan los recursos económicos , la capacitación para emprendimientos productivos , todo ello enmarcada en la práctica permanente de los principios del movimiento cooperativo .

La cooperativa no cuenta con recursos suficientes provenientes de terceros, sus ingresos son limitados pero trata de satisfacer las necesidades de sus asociados.

Para lograr esta confianza es necesario brindar información clara y oportuna a sus asociados mediante reportes, cabe notar que la cooperativa no cuenta con un proyecto de inversión que sirva de herramienta para que la adquisición de Préstamos externos que ayuden a mejorar la calidad de servicio y así cumplir con los objetivos propuestos por la propia institución.

La Cooperativa a través de los préstamos otorgados satisface las necesidades económicas de los socios dando así una solución a sus problemas económicos facilitando su estilo de vida ,lo que la cooperativa quiere que los préstamos otorgados sean invertidos en negocios rentables para poder pagar mensualmente la deuda adquirida con la cooperativa .

1.2.2 Análisis Crítico

El ingreso corriente bajo hace que el socio sea sujeto de una negación del crédito, el no poder ahorrar mensualmente dinero por pagar gastos pendientes le imposibilita a pedir un préstamo, que no existan fuentes necesarias de trabajo hace que el socio no cumpla con las cuotas

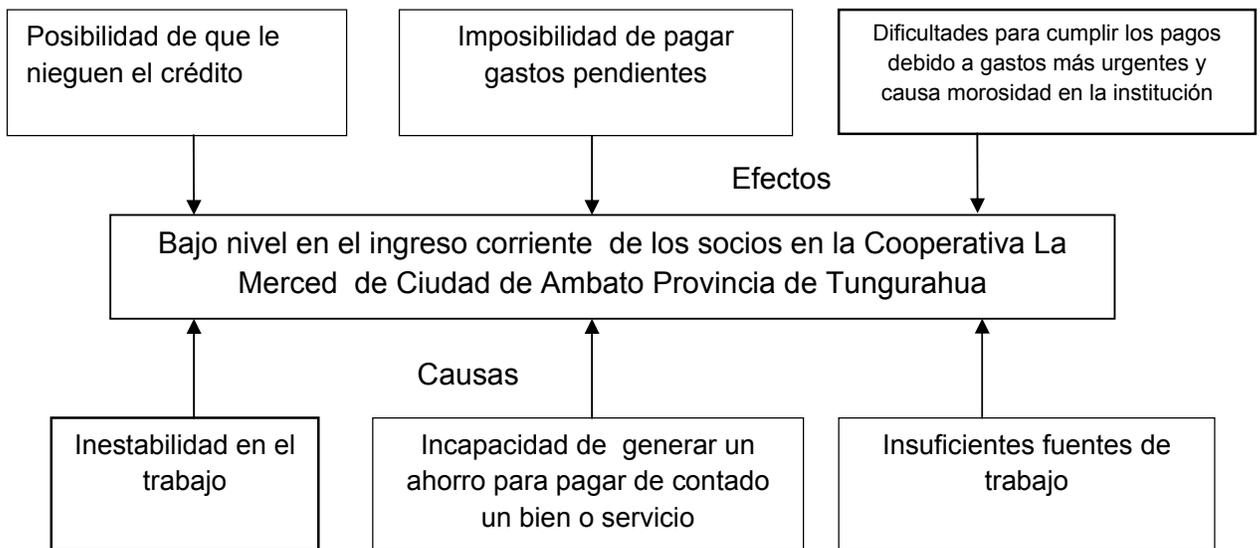
mensuales haciendo que la cooperativa tenga una recuperación lenta del dinero entregado en el préstamo.

El otorgamiento del crédito de consumo debe ser un proceso responsable desde la Cooperativa hacia un socio que espera un beneficio, por tanto debe haber un seguimiento a la solicitud presentada para acceder a un crédito y este seguimiento debe permitir calificar adecuadamente al socio para favorecer o negar la petición.

La Cooperativa debe buscar un beneficio común para todos sus socios y no favorecer a unos pocos quienes, por diversas razones, podrían tener acceso a los créditos de manera más rápida y sin un criterio adecuado.

Por esta razón el socio que necesita un crédito de consumo debe cumplir con los requisitos establecidos por la cooperativa, haciéndose responsable con la deuda contraída.

1.2.2.1 Árbol de Problema



Prognosis

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” se vería impedida de satisfacer la demanda de créditos para el consumo, si al aplicar los procesos de calificación del socio, por su capacidad de pagar, éste no cumple con los requisitos mínimos establecidos por la cooperativa.

Dificultades para cumplir los pagos debido a gastos urgentes esto causa morosidad en la institución estos procesos deben ser cumplidos por el oficial de crédito, constituyen sustento fundamental y que en su parte final pueden determinar que no se apruebe el crédito solicitado sino más bien se acepte un nuevo socio que cumple los requisitos para recibir el crédito.

Si los procesos de calificación del socio que recibió el crédito no fueron correctamente aplicados la consecuencia para la cooperativa podría ser una iliquidez de la que podrían derivarse consecuencias más negativas.

1.2.3 Formulación del Problema

Cómo el ingreso corriente influye en el otorgamiento de créditos para consumo en la Cooperativa La Merced de la Ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua

1.2.3.1 Variables del Problema.

Variable independiente : El ingreso corriente

Variable dependiente : Otorgamiento de créditos para consumo

1.2.4 Interrogantes

¿Cómo mejorar el ingreso corriente del socio para facilitar el otorgamiento de créditos de consumo en la cooperativa?

¿Cómo promover la utilización del crédito de consumo para mejorar la situación socio económica de los socios?

¿Cómo proponer cambios en el conjunto de procesos para facilitar el otorgamiento de créditos de consumo a los socios, a partir de su ingreso corriente?

1.2.5 Delimitación del Objeto de Investigación

Campo: Finanzas Corporativas.

Área: Riesgo de crédito.

Aspecto: Crédito de Consumo

Temporal: El estudio se lo efectuara en el año 2010 durante el periodo Enero 2010 – Diciembre 2010.

Espacial: Nombre: COOPERATIVA DE AHORRO CRÉDITO Y
VIVIENDA LA MERCED LTDA.

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO

Calle: Rocafuerte y Ayllón (Esquina)

1.3 JUSTIFICACIÓN

El desarrollo de esta investigación se basa en el interés que tiene la Cooperativa de Ahorro Crédito y Vivienda la Merced por la entrega de créditos hacia socios responsables, analizando si el ingreso mensual corriente que tiene el socio es determinante para el otorgamiento de los créditos de consumo.

Si el ingreso que tiene el socio es determinante, su valoración “conocida como calificación de la capacidad de pago”, juega un rol fundamental cumplido por el oficial de crédito.

Si la valoración ha sido adecuada favorecerá tanto al socio como a la cooperativa.

El socio podría acceder al crédito cuando esté capacitado según los ahorros que vaya manteniendo en su cuenta responsablemente y la Cooperativa a su vez ganaría socios que no la perjudiquen con incumplimiento en los pagos y ocasionen morosidad, embargos, problemas judiciales y otros.

Por todo lo señalado se puede deducir la importancia que tiene una adecuada valoración de los ingresos reales que tendrá el socio durante el tiempo que dure la recuperación del crédito, pues solo los ingresos seguros, fijos garantizan que el socio podrá pagar con puntualidad. Esta capacidad de pago está ligada siempre a la responsabilidad del socio, avalada por su historial en la cooperativa, por su historial en otras instituciones financieras (si lo tuviera) y por las características personales del garante, en caso que lo requiera.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Estudiar la influencia que produce el ingreso corriente en el otorgamiento de créditos para consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda.

1.4.2 Objetivos Específicos

- ✓ Mejorar el control del ingreso corriente del socio para facilitar el otorgamiento de créditos de consumo en la cooperativa.
- ✓ Promover la utilización del crédito de consumo para mejorar la situación socio económica de los socios.
- ✓ Proponer alternativas para bajar la tasa de interés de la Cooperativa y tener más rentabilidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En la Universidad de San Carlos de Guatemala Facultad de Ciencias Económicas “La Administración del Riesgo de crédito en la Cartera de Consumo de una Institución Bancaria” tesis realizada por María Lidia Morales Guerra su principal conclusión es:

“Dado que la construcción de una base concretamente para la efectiva educación del riesgo es un proceso colectivo y apropiado para el desarrollo técnico porque es tanto organizacional y fundamental para lograr que la base de conocimiento llegue a ser el foco que facilite el aprendizaje organizacional continuo y la capacidad de la comunidad demostraría su propio riesgo”.

La persona que va a realizar el préstamo debe tener conocimiento acerca de la deuda que va a adquirir para poder pagar puntualmente y no quedar mal ante la institución financiera.

En la Universidad Central, el proyecto de investigación de Sandra Salazar, Paucar, Ricaurte, 1162 año 2003 “Sistema de Recuperación de Cartera caso Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril”, su principal conclusión es :

“La inserción de nuevas cooperativas en el mercado financiero ha afectado notablemente la economía de la Institución ya que los capitales se han distribuido en las diferentes instituciones, por lo que cada vez existen menos recursos para propender la cooperación y solidaridad de sus socios mediante la concesión de créditos principalmente”.

El socio es importante para la cooperativa por eso es que si el socio se atrasa en sus pagos mensuales la cooperativa ayuda en la restructuración de sus créditos con plazos razonables de acuerdo a las exigencias del cliente.

En la Universidad Técnica de Ambato Facultad de Contabilidad y Auditoría, el proyecto de investigación de Lizano Muñoz, Julio Darío, código 1133 año 2002 “Mejoramiento del Proceso de Concesión y Recuperación de la Cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Merced” su principal conclusión es:

“La finalidad del crédito es poner a disposición de los socios dedicados a actividades comerciales, de producción y consumo, al capital solicitado, requiriendo que este capital tenga un destino productivo que genere un beneficio para el socio”.

En la Cooperativa la Merced para otorgar un crédito de consumo se facilita cursos de Cooperativismo que ayudan a los socios a entender y a incrementar sus conocimientos en cuanto a los beneficios de los préstamos y las obligaciones en sus pagos.

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

El desarrollo de la presente investigación así como su estudio se fundamentan en las premisas del paradigma Crítico Propositivo, mediante el cual se puede comprender y a la vez explicar permite ampliar el conocimiento en base a problemas reales enfocados al ámbito crediticio. Además la investigación pretende que en la relación sujeto-objeto los criterios y valores del investigador permitan concluir un trabajo que represente un aporte significativo hacia la institución.

En las acciones que realice el investigador se procurara aplicar una metodología cualitativa adecuada a fin de alcanzar una buena relación teórico-práctico, en procura de un proceso de retroalimentación continuo.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La Cooperativa de Ahorro Crédito la Merced Ltda. nace bajo los auspicios del convento la Merced en el tradicional barrio del mismo nombre habiéndose reunido un 16 de Julio de 1963, 28 moradores del barrio la merced bajo la dirección del padre Rubén Robayo quien asumió ser en primer socio fundador y a su vez su primer capital con ciento ochenta sucres en certificados de aportación siendo aprobada su constitución legal el 13 de octubre de 1963 por parte del Ministerio de Bienestar Social, de ese entonces.

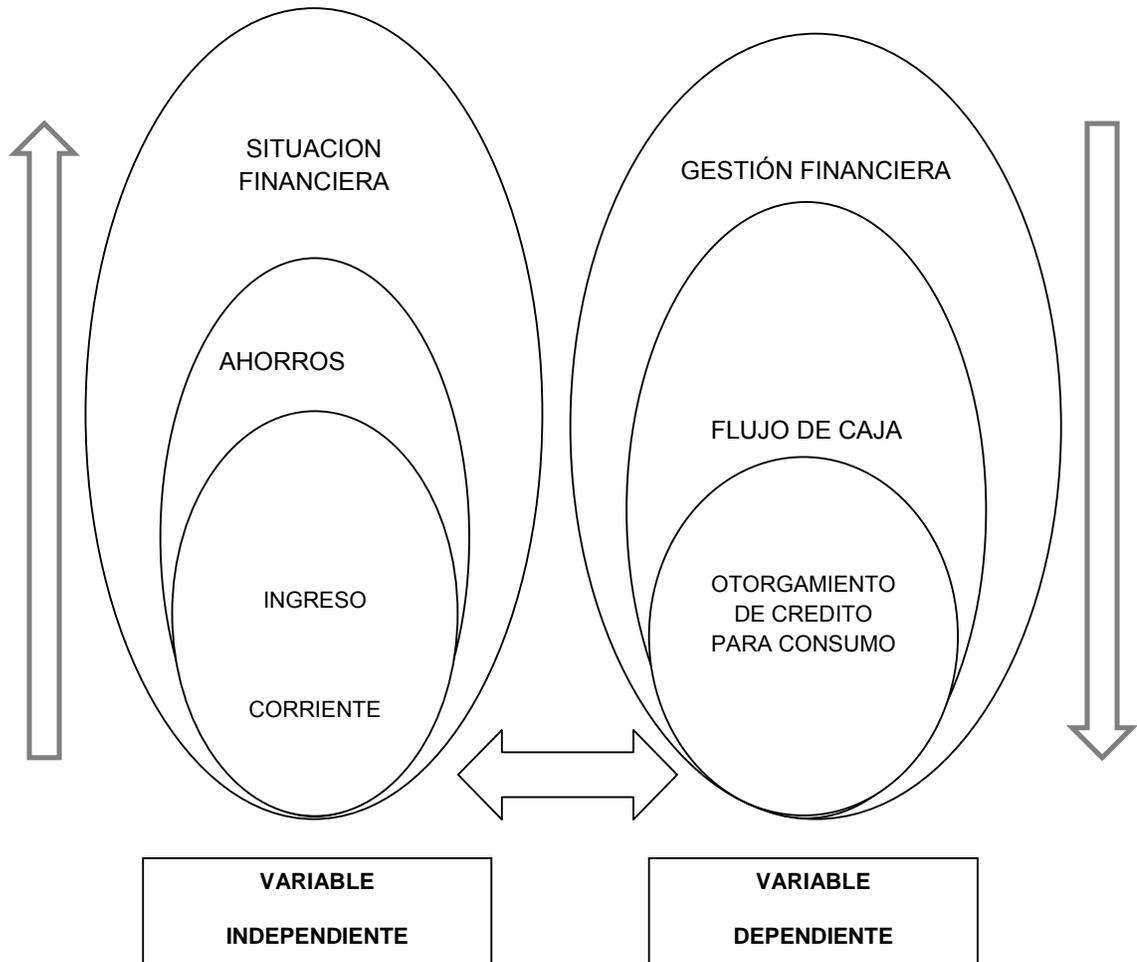
En sus inicios la Cooperativa funciono en un lugar prestado en el convento de la Merced a través del tiempo la institución vio la necesidad de adquirir un edificio propio para dar un mejor servicio y adecuada atención a sus socios procediendo a adquirir el edificio actual en el año 1989 brindando un eficiente servicio en la actualidad alrededor de diecisiete mil asociados que han confiado sus ahorros en la cooperativa.

El Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda "La Merced" Ltda., en uso de sus facultades señaladas en el literal m del Art. 30 del Estatuto que la rige, expide el presente Orgánico Funcional de la Institución, que fue constituida jurídicamente mediante Acuerdo Ministerial No. 819 de 30 de diciembre de 1964 e inscrita en el registro general de Cooperativas, con el número de orden 1.035 de 30 de diciembre de 1964, la misma que tiene su domicilio en esta ciudad de Ambato; y, cuya razón social fue modificada según acuerdo Ministerial No 4701 del 22 de enero del 2001.

La Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda "La Merced" Ltda. está controlada por el MIES y no por la Súper Intendencia de Bancos por que

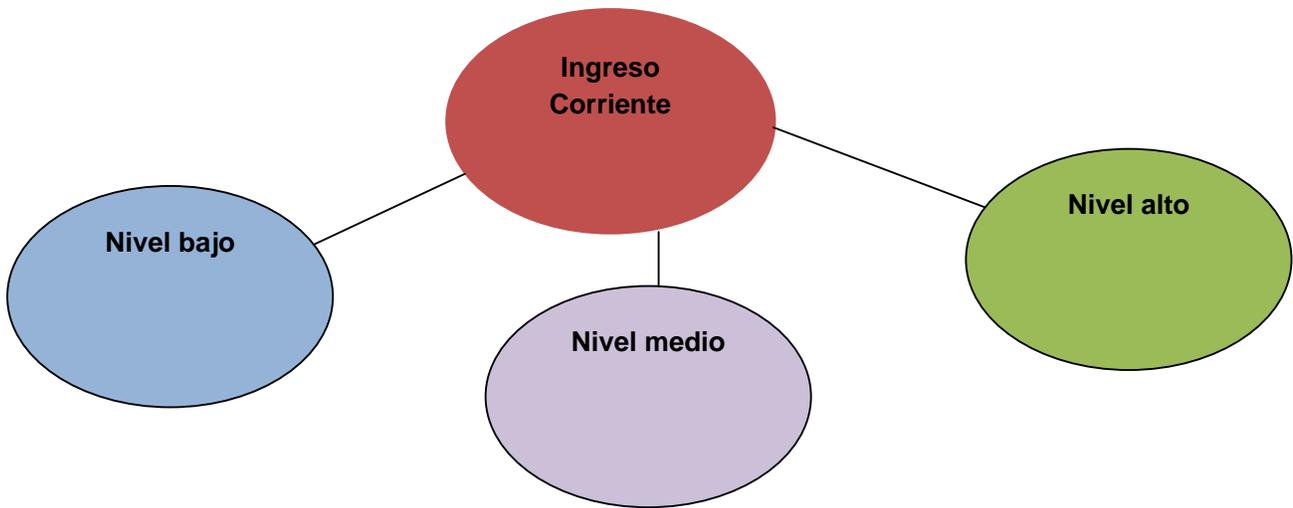
la razón social no es igual a las demás cooperativas, ya que la cooperativa la Merced también es de Vivienda.

2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES



SUBORDINACIÓN CONCEPTUAL

VARIABLE INDEPENDIENTE



SUBORDINACIÓN CONCEPTUAL

VARIABLE DEPENDIENTE



VARIABLE INDEPENDIENTE

Situación Financiera según monografías.com

Los dueños y gerentes de negocios necesitan tener información financiera actualizada para tomar las decisiones correspondientes sobre sus futuras operaciones.

Ahorros según www.eumed.net/cursecon/dic/O.htm

El ahorro es la porción del ingreso que no se consume de inmediato.

La parte de renta personal que se mantiene intacta, que no está disponible por algún tiempo determinado.

Ingresos según monografías.com

Entendemos por ingreso al conjunto total del presupuesto de una entidad, ya sea pública o privada, individual o grupal.

En términos más generales, los ingresos son los elementos tanto monetarios como no monetarios que se acumulan y que generan como consecuencia un círculo de consumo-ganancia.

El término ingresos se relaciona tanto con diversos aspectos económicos pero también sociales ya que la existencia o no de los mismos puede determinar el tipo de calidad de vida de una familia o individuo, así como también las capacidades productivas de una empresa o entidad económica.

Los ingresos sirven además como motor para la futura inversión y crecimiento ya que, aparte de servir para mejorar las condiciones de vida, pueden ser utilizados en parte para mantener y acrecentar la dinámica productiva.

Gastos según www.eumed.net/cursecon/dic/O.htm

Se incurre en un gasto al disfrutar de cierto servicio; se efectúa el pago del mismo en la fecha convenida, en el instante en que reciba el bien o

servicio o en fechas posteriores, puesto que el aplazamiento del pago es una práctica bastante extendida en el mundo empresarial.

Por lo tanto, la realización de un gasto por parte de la empresa lleva de la mano una disminución del patrimonio empresarial.

Costos según www.eco-finanzas.com

Los costos sirven, en general, para tres propósitos:

- ✓ Proporcionar informes relativos a costos para medir la utilidad y evaluar el inventario.
- ✓ Ofrecer información para el control administrativo de las operaciones y actividades de la empresa.
- ✓ Proporcionar información a la administración para fundamentar la planeación y la toma de decisiones (análisis y estudios especiales).

Rentabilidad según www.eco-finanzas.com

Rentabilidad se refiere a obtener más ganancias que pérdidas en un campo determinado.

Rentabilidad económica (relacionada con el afán de lucro de toda empresa Rentabilidad hace referencia a que el proyecto de inversión de una empresa pueda generar suficientes beneficios para recuperar lo invertido y la tasa deseada por el inversionista.

Rentabilidad social (objetivo de las empresas públicas, aunque también perseguida por empresas privadas).

Egreso según www.eco-finanzas.com

Se conoce como egreso a todo aquello que egresa o sale de un lugar o espacio determinado.

El término hace referencia específicamente al dinero que se utiliza en un negocio o acción monetaria para pagar determinados gastos y que por lo tanto no puede ser contado como ganancia.

Es aquel dinero o capital que se extrae de la ganancia (o de la inversión inicial) para pagar servicios y diferentes costos.

Los egresos de capital siempre disminuyen el total de la ganancia pero son al mismo tiempo los que permiten que se mantenga el negocio a partir de la contratación de aquellos servicios y compra de productos o materias primas esenciales para el funcionamiento del mismo.

Cuando los egresos son superiores a los ingresos en una balanza comercial, significa que el resultado de las cuentas será siempre negativo o de déficit.

Liquidez según *www.eco-finanzas.com*

Representa la cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor. De tal manera que cuanto más fácil es convertir un activo en dinero se dice que es más líquido. Por definición el activo con mayor liquidez es el dinero, es decir los billetes y monedas tienen una absoluta liquidez, de igual manera los depósitos bancarios a la vista, conocidos como dinero bancario, también gozan de absoluta liquidez y por tanto desde el punto de vista macroeconómico también son considerados dinero.

Recursos Económicos según *www.eco-finanzas.com*

Los recursos económicos son los medios materiales o inmateriales que permiten satisfacer ciertas necesidades dentro del proceso productivo o la actividad comercial de una empresa.

Estos recursos, por lo tanto, son necesarios para el desarrollo de las operaciones económicas, comerciales o industriales. Acceder a un recurso económico implica una inversión de dinero: lo importante para que la empresa sea rentable es que dicha inversión pueda ser recuperada con la utilización o la explotación del recurso.

El concepto de recurso económico suele ser mencionado, en muchas ocasiones, como sinónimo de factor de producción. Los factores productivos son los recursos que se combinan en el proceso de producción para agregar valor en la elaboración de bienes o servicios.

Cooperativas según monografías.com

El término cooperativa es utilizado cuando se quiere dar cuenta de la tendencia a la cooperación que presenta un individuo.

En tanto, el uso más extendido que la palabra cooperativa observa es aquel que refiere a aquella asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente con el objetivo de hacerle ellos mismos frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales a través, entonces, de la conformación de una organización democrática, cuya gestión y administración se llevará a cabo tal como lo acuerden todos los socios que la integran. Es decir, a diferencia de muchas empresas que presentan un único dueño y una sola persona que se encarga de la toma de decisiones importantes, en las cooperativas, todos los socios son poseedores de ella y todos toman decisiones en el marco de la más absoluta democracia.

Si bien una cooperativa en lo que respecta a su acción, se basa en el modelo de producción de empresa privada, la misma encuentra varias diferencias con respecto a esta última, básicamente por las siguientes cuestiones: una cooperativa se preocupa por dar servicios y beneficios comunes, la ganancia sirve para la prestación de servicios, especialmente estos de calidad y muy económicos y que les reporten ciertos beneficios a los socios. Además, en una cooperativa, es el socio el que dirige y se gobierna con la participación de todos, es decir, es un co-gobierno, la cantidad de estos es generalmente ilimitada y en lo que respecta a las ganancias, el excedente que la misma produzca se devuelve a los socios en proporción a sus actividades y servicios.

Cooperativas de crédito son las que se reciben ahorros y depósitos, hacen descuentos y préstamos a sus socios y verifican pagos y cobros por cuenta de ellas.

Gestión Financiera según www.infomipyme.com

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

Créditos según www.infomipyme.com

Crédito es la confianza que voluntariamente se otorgan las personas, en virtud de la cual pueden obtener las unas valores de las otras, mediante la promesa de un reembolso futuro.

Crédito Mutuo o Popular según www.infomipyme.com

Es el que gozan algunas personas cuando se reúnen conviniendo en otorgarse recíproca confianza, a cuyo fin los que poseen capitales los depositan en la caja social, los que necesitan fondos los sacan de ella con las garantías estipuladas en los estatutos.

Crédito Solidario o Cooperativo según www.eco-finanzas.com

El que tienen varias personas, por lo común obreros o artesanos, cuando se reúnen y obligan, así individual como colectivamente, para responder con todos sus bienes de los compromisos contraídos por cada uno de los socios.

Crédito Real según www.eco-finanzas.com

El que se basa en el valor del bien que se deja en garantía del cumplimiento de la obligación contraída. Este crédito se llama pignoraticio o sobre prenda, cuando el préstamo se hace sobre el valor de un bien u objeto mueble que se entrega en garantía, como ocurre en los Montes de Piedad; y se denomina hipotecario, cuando el préstamo se hace sobre el

valor de una finca o inmueble, que se inscribe en el registro de hipotecas, para responder del pago, como sucede en los Bancos Hipotecarios.

Crédito Personal o Moral según www.eco-finanzas.com

El que se funda en la confianza que inspiran las cualidades individuales del crediticio, o en la garantía de un fiador que responda subsidiaria o solidariamente de las obligaciones contraídas por el deudor.

Crédito Mobiliario según www.eco-finanzas.com

El que estriba en los bienes y operaciones de la industria y el comercio.

Este crédito se llama industrial o fabril, cuando el capital prestado se utiliza en la industria, y la garantía dada son los edificios, las máquinas y los productos; y se llama comercial o mercantil, cuando el préstamo se emplea en el comercio, y la garantía ofrecida son los almacenes, las tiendas supermercados.

Control Interno según www.monografías.com

Puede definirse como un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de empresa.

Control Interno es un proceso, ejecutado por el consejo de vigilancia, el consejo de administración y otro personal especializado de la cooperativa, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos como los siguientes:

- ✓ Efectividad y eficiencia de las operaciones
- ✓ Confiabilidad en la información financiera
- ✓ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables
- ✓ Procesos cooperativos de calidad

Procedimientos según www.eco-finanzas.com

En toda empresa o institución es necesario que exista un conjunto de reglas y normas de actuación, que rijan tanto para el proceso informativo contable como para el operativo de la empresa, lo que ayudará a la institución a tener un mejor control de los procesos, para posteriormente proceder a evaluar.

Riesgos según www.monografias.com

Posibilidad o proximidad de un peligro o contratiempo; incertidumbre de una pérdida económica; conjunto de circunstancias que pueden disminuir el beneficio empresarial; aquellas eventualidades que pueden afectar el resultado de explotación, además, que se derivan de la incapacidad de la cooperativa para garantizar la estabilidad de este resultado; pérdida potencial como consecuencia de la materialización de una amenaza ante la vulnerabilidad de los controles de un sistema.

El Riesgo Bancario según www.eco-finanzas.com

Las instituciones financieras desarrollan una actividad de gran responsabilidad, debido a que sus negocios involucran los ahorros de los socios y los recursos que tienen establecidos con algún propósito, los cuales no se pueden poner en riesgo por parte de estas instituciones.

Los principales factores que determinan el Riesgo en las Instituciones Financieras son:

Factores internos, que dependen directamente de la administración propia y/o capacidad de los ejecutivos de cada Institución.

Factores externos, que no dependen de la administración, tales como inflación sostenida, depreciaciones no previstas de la moneda local, desastres climáticos, etc.

Inversión según *www.monografías.com*

La inversión consiste en la aplicación de recursos financieros a la creación, renovación, ampliación o mejora de la capacidad operativa de la empresa.

La inversión es todo desembolso de recursos financieros para adquirir bienes concretos durables o instrumentos de producción, denominados bienes de equipo, y que la empresa utilizará durante varios años para cumplir su objeto social.

Tipos de inversiones según *www.monografías.com*

- ✓ Depósitos a Corto Plazo
- ✓ Acciones

El primero se evoca a la falta de dinero por parte del deudor para el pago, reflejándose en el incumplimiento de no poder efectuar el pago dentro del período predeterminado o de efectuarlo con posterioridad a la fecha en que estaba programada de acuerdo al contrato.

Las inversiones a mediano plazo según *monografías.com*

El período de tiempo de inversión en éstas de mediano plazo es un poco más largo que las de corto plazo, pero no llega a ser una inversión que implique varios años para poder ver resultados.

Las inversiones a largo plazo según *www.monografías.com*

Estas son las que más tiempo toman, pero por lo general son las que brindan mejores beneficios.

Las inversiones a largo plazo están relacionadas generalmente con el montaje de empresas o negocios de grandes dimensiones.

Riesgo de Instrumentación o legal según *www.monografías.com*

La falta de precaución o conocimiento en la celebración de convenios, contratos, elaboración de pagarés, letras de cambio, o instrumentos de

tipo legal que obliguen al deudor al pago y el tercer riesgo que se podría incurrir, por falta de un verdadero análisis e identificación del sujeto de crédito; que no tenga activos o colaterales para el pago de sus obligaciones.

Riesgos de Solvencia según www.monografias.com

Las instituciones crediticias deben establecer esquemas eficientes de administración y control del riesgo de crédito al que se exponen en el desarrollo del negocio, en resonancia a su propio perfil de riesgo, segmentación de mercado, según las características de los mercados en los que opera y de los productos que ofrece; por lo tanto es necesario que cada entidad desarrolle su propio esquema de trabajo, que asegure la calidad de sus portafolios y además permita identificar, medir, controlar mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo de contraparte y las pérdidas esperadas, a fin de mantener una adecuada cobertura de provisiones o de patrimonio técnico.

Crédito Mutuo según www.eco-finanzas.com

Se llama mutuo, al contrato por virtud del cual una persona entrega a otra cosa dinero u otra cosa fungible, para que se sirva de ella y devuelva después otro tanto de la misma especie y cantidad.

Crédito de Dominio según www.monografias.com

En cuanto transfiere la propiedad de las cosas al prestatario, estando éste obligado únicamente a devolver el género

Crédito personal según www.hotfrog.com

El crédito personal es aquel que está garantizado con los ahorros del afiliado o afiliada.

Se pagarán mediante cuotas mensuales y consecutivas, las cuales comprenderán capital, intereses y gastos de cobranza.

2.5. HIPÓTESIS

El bajo nivel del ingreso corriente influye en la generación de créditos para consumo en la Cooperativa de Ahorro Crédito y Vivienda La Merced de Ambato.

2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

Variable independiente: El ingreso corriente

Variable Dependiente: Otorgamiento de créditos para consumo

CAPÍTULO III

METODOLOGIA

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACION

3.1.1 De Campo

Según Herrera E. (2008:95) la Investigación de Campo se refiere al estudio sistemático de los hechos en el lugar donde se produce.

El investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto.

En la presente investigación se usa la modalidad de campo ya que se enlaza directamente con la realidad para obtener la información y datos prácticos en el lugar de los hechos en esta investigación, la Cooperativa la Merced aquí es donde se producen los acontecimientos, y se aplicará diferentes técnicas de investigación con sus respectivos instrumentos.

3.1 Bibliográfica - Documental

La Investigación Bibliográfica-Documental tiene el propósito de detectar, ampliar, profundizar directamente enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias).

El presente trabajo utilizará la modalidad documental-bibliográfica porque se solicitará reglamentos, resoluciones, informes, acuerdos, convenios que dispone la Cooperativa La Merced, lo que permitirá comparar, profundizar, conocer la investigación a fin de detectar como influye el ingreso corriente en el otorgamiento de créditos para consumo.

3.2 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACION

La presente investigación está enmarcada, a un tipo de investigación exploratoria, debido a que es necesario poner en contacto el investigador con la Cooperativa La Merced y familiarizarse con la realidad que se va estudiar, porque esto ayuda a efectuar la observación inmediata del área, los elementos y actividades que intervienen para el otorgamiento de Créditos de Consumo así como la incidencia del ingreso corriente.

Se realiza un estudio de la documentación pertinente y a las personas directamente involucradas dentro del área de Créditos.

Será también una investigación descriptiva porque nos permite analizar el entorno de la Cooperativa específicamente del área Crediticia, lo que nos ayudará a identificar las características como: conductas, actitudes y motivación de las personas dentro de esta área así como las preferencias de los socios; características que servirán para profundizar el conocimiento objeto del problema, sujeto de la investigación y describirlo tal como se produce en la realidad, en un tiempo y espacio determinado, involucrando a personas, hechos, procesos y sus relaciones.

Por último se aplicará la investigación con Asociación de variables, por cuanto nos da mayor amplitud para profundizar la investigación, de la incidencia del ingreso corriente para el otorgamiento de créditos de consumo; a fin de realizar análisis y definiciones más amplias en cada una de las variables, lo que ayudará a comprobar la verificación de la hipótesis y establecer el nivel de comportamiento.

3.3 POBLACION Y MUESTRA

3.3.1 Población

El universo de estudio lo conforman los empleados a cargo del área de créditos de la Cooperativa la Merced, así como los socios que solicitaron un crédito de Consumo en el año 2010.

TABLA N.1

ITEM	DETALLE	N°
	GERENTE	1
	SECRETARIA	1
	ASESOR DE CREDITO	1
	SOCIOS	72
	TOTAL	75

FUENTE: Directivos y Socios

3.3.2 Muestra

Es una parte o subconjunto representativo de la población, los resultados de la investigación que se obtiene en la muestra se puede generalizar a la población por procedimientos estadísticos; la muestra tiene dos características representatividad y tamaño.

FÓRMULA - POBLACIÓN FINITA POR PROPORCIÓN

Para el presente estudio es necesario determinar la muestra con la fórmula de la población finita por proporción conocemos en su totalidad la población, se puede aplicar el cuestionario con facilidad, se calculará con la siguiente fórmula:

$$N = \frac{NPQ Z^2}{(N-1)E^2 + PQ Z^2}$$

Simbología:

n= Tamaño de la muestra

N= Población

P= Probabilidad de éxito del 50% o (0.5)

Q= Probabilidad de fracaso 50% - 0.5

NC= al 95%, valor establecido de 1.96

e= error admisible en la investigación del 5% o 0.05

Determinación de datos:

N = 72

E = 0,05

Z = 95% -> 1,96

P = 0,50

Q = 0,50

Determinación del tamaño de muestra:

Fórmula – población finita por proporción

$$N = \frac{NPQ Z^2}{(N-1)E^2 + PQ Z^2}$$

Aplicación - reemplazo

$$N = \frac{(72) (0.5) (0.5) (1.96)^2}{(72-1) (0.05)^2 + (0.5) (0.5) (1,96)^2}$$

$$N = \frac{69.1488}{(71)(0.0025) + (0.25)(3.8416)}$$

$$N = \frac{69.1488}{1.1379}$$

N= 61

Conclusión:

El tamaño de la muestra son 61 Socios que serán encuestados en la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda La Merced Ltda. , enero 2011 hasta junio 2011.

3.4 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

3.4.1 Variable Independiente: Ingreso corriente

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems básicos	Técnicas o instrumentos
<p>Aspectos económicos y sociales determina el tipo de calidad de vida de una familia o individuo.</p> <p>Inversión y crecimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> Aspectos económicos y sociales Calidad de vida Inversión del crédito 	<ul style="list-style-type: none"> Ingreso corriente por socio Lugar de trabajo Estabilidad laboral Capacidad de ahorro Período de cobranza o plazo(morosidad) Nivel de vida Nivel de educación Monto o nivel de la inversión del crédito de consumo Factores internos 	<p>¿Señale si el crédito que ha recibido usted satisface sus necesidades</p> <p>¿Antes de la entrega del crédito le realizaron el seguimiento respectivo en su trabajo o domicilio?</p> <p>¿Qué tiempo labora en su trabajo actual?</p> <p>¿La deuda del préstamo de consumo es ?</p> <p>¿La morosidad de los préstamos de consumo son ?</p> <p>¿El avalúo de sus bienes para conseguir el crédito?</p> <p>¿Qué cantidad de dinero tiene en enseres?</p> <p>¿Cuál es su profesión?</p> <p>¿Su lugar de trabajo está cerca o distante?</p>	<p>Encuesta socios de la Cooperativa</p> <p>Encuesta socios de la Cooperativa</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Factores externos • Volumen de créditos 	<p>¿Si le aprobaran el crédito, su inversión en consumo sería?</p> <p>¿Tiene un asesoramiento adecuado para comprar?</p> <p>¿En qué va a invertir el dinero?</p> <p>¿Le alcanzaría el monto del préstamo si suben los precios?</p> <p>¿Tiene cuentas en otras cooperativas?</p> <p>¿Qué cantidad de créditos se ha entregado en el 2010?</p> <p>¿Qué cantidad de dinero se ha entregado en créditos de consumo en el 2010?</p> <p>¿El nivel de morosidad en los créditos de consumo otorgados en el 2010 ha sido alto medio bajo?</p>	<p>Encuesta socios de la Cooperativa</p>
--	--	--	---	--

3.4.2 Variable Dependiente: Otorgamiento de Crédito de Consumo

CONCEPTUALIZACIÓN	Dimensiones	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Son préstamos que deben estar abalizados con documentos que serán cubiertos con los respectivos intereses en una fecha determinada.	Préstamos	Aceptación	<p>¿Los préstamos solicitados son entregados inmediatamente?</p> <p>¿El volumen de créditos que la cooperativa otorga justifica el movimiento de capitales de la cooperativa?</p> <p>¿Cuál es el ingreso que la cooperativa tiene por los créditos de consumo?</p>	Encuesta socios de la Cooperativa
	Documentos	Rapidez	¿Cree usted que el crédito de consumo eleva el nivel de vida de los socios?	Encuesta socios de la Cooperativa
		Agilidad	¿Cree usted que es necesario llenar documentos en el momento de la aprobación de un préstamo?	
Intereses	Bajos	¿Los documentos que la cooperativa entrega a sus socios es la exacta?	Encuesta socios de la Cooperativa	
	Altos	¿Está de acuerdo con los intereses que cobra la cooperativa a sus socios?		

3.5 PLAN DE RECOPIACIÓN DE INFORMACION

Metodológicamente para Luís Herrera (2002:174-185), la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información.

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

3.5.1 La Entrevista

Según Gómez C. es una técnica para obtener datos que consisten en un dialogo entre dos personas. El entrevistador “investigador” y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información.

Se realizara la entrevista a la Gerente general, asesor de crédito y a la secretaria de gerencia.

El número de personas para ser entrevistados serán 3 ; a quienes se les aplicaran el guión de entrevista respectivo, una vez realizado esto se procederá a tabular los datos.

3.5.2 La Encuesta

Según Gómez C. es una técnica para obtener datos de varias personas cuyas opiniones personales interesan al investigador.

Se procederá a realizar a los socios solicitantes de créditos de consumo, según el resultado obtenido en el cálculo de la muestra, una vez realizada la encuesta se procederá a codificar y tabular la información en base a los resultados que se obtuvieran de los datos globales establecidos en la encuesta a los socios.

La investigación se realizará en el período Segundo semestre 2010 – Diciembre 2010 en el cuál se obtendrá la información referente para la investigación, por lo que se realizará en la provincia de Tungurahua en la cooperativa La Merced Ltda., que permitirá estar directamente con los socios los cuales sean parte de las muestras que se establecerán.

La técnica que se utilizará para la presente investigación es la encuesta y entrevista.

Las encuestas se realizaran en horario de oficina esto permitirá la obtención de datos, para mayor eficiencia y eficacia, y las entrevistas se van a realizar visitas programadas a los directivos de la cooperativa para una mejor recolección de información y exactitud en las encuestas y entrevistas a realizarse.

3.6 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

En insistencia se determinara los procedimientos que se utilizará para el análisis de la información y generación de los resultados.

- Repetición de la recolección en ciertos casos individuales, para corregir fallas de constatación.
- En seguida se realizara la respectiva TABULACIÓN de los datos; con el respectivo análisis estadístico mediante la graficación la cual se realizará mediante gráficos de sectores o de pasteles sobre dichos resultados, para de esta manera obtener una visión más completa y fácil de interpretar la información obtenida.
- Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- Una vez obtenida los resultados gráficamente procederé al análisis de los resultados para comprobar si los objetivos e hipótesis planteados fueron cumplidos, para de esta manera plantear en base a esto las debidas conclusiones y recomendaciones de dicha investigación.

- El análisis e interpretación de resultados que se obtendrán para este grupo motivo de análisis, es decir, la muestra, se proyectan luego a la totalidad del universo teniendo en cuenta, eso, si los errores muestrales que se calculen para el caso.

CAPITULO IV

4.1/4.2 ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

Resultados Obtenidos aplicado a la Cooperativa de Ahorro Crédito y Vivienda La Merced Ltda.

En este capítulo consta el análisis de interpretación de resultados, verificación de la hipótesis, mecanismo importante para el procesamiento de datos ya tabulados a través de la ficha de observación aplicada a la Cooperativa de Ahorro Crédito y Vivienda La Merced Ltda.

En primer lugar se procedió a la codificación de resultados para luego tabularlos, mediante la aplicación Estadística Descriptiva, como medio principal de los datos obtenidos, para convertirlos en porcentajes, mediante una síntesis para el análisis.

Los procedimientos aplicados son:

La media aritmética, y la prueba estadística Chi-Cuadrado, que se convertirán en los parámetros con los que se verificarán la hipótesis.

Pregunta.-1

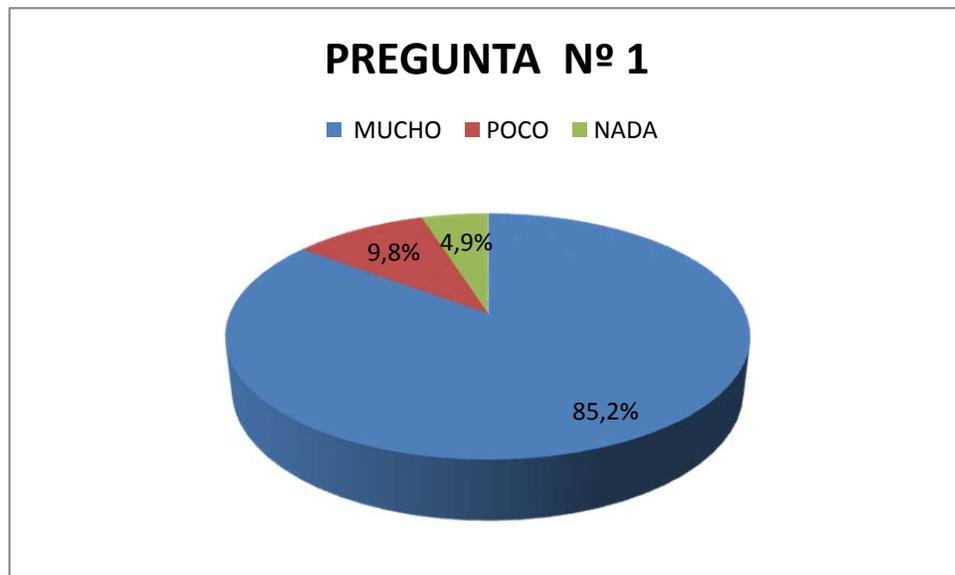
¿Señale si el crédito que ha recibido usted satisface sus necesidades?

Cuadro N.- 1

ALTERNATIVA	PORCENTAJE	FRECUENCIA
MUCHO	85,2	52
POCO	9,8	6
NADA	4,9	3
TOTAL	100	61

ELABORADO POR : Yungán Moreno Jenny Paulina

FUENTE: ENCUESTA



Análisis e Interpretación

El 85,2% señala que si satisface las necesidades para las cuales ha sido entregado el dinero del préstamo mientras que el 9,8% dice que es

insuficiente el dinero y el 4,9 señala que no satisface en nada sus necesidades.

Los socios encuestados a muchos les alcanzan el dinero entregado pero para pocos no es suficiente y para los demás socios no les alcanza el dinero para nada, sería recomendable para lo posterior que los créditos se amplíen.

Pregunta N.- 2

¿Antes de la entrega del crédito le realizaron el seguimiento respectivo en su trabajo o domicilio?

Cuadro N.- 2

ALTERNATIVA	PORCENTAJE	FRECUENCIA
MUCHO	55,7	34
POCO	26,2	16
NADA	18,0	11
TOTAL	100	61

ELABORADO POR : Yungán Moreno Jenny Paulina

FUENTE: ENCUESTA



Análisis e Interpretación

El 55,7% menciona que si le hicieron el respectivo seguimiento para la otorgación del préstamo mientras que el 26,2% dice que si le hicieron el seguimiento y el 18% dice que no se ha cumplido con los estatutos establecidos por la cooperativa.

La mayoría de socios manifiestan que se les ha hecho el seguimiento respectivo mientras que un grupo minúsculo no le han hecho el seguimiento, pero lo correcto es hacer el seguimiento para mantener la base de datos.

Pregunta N.- 3

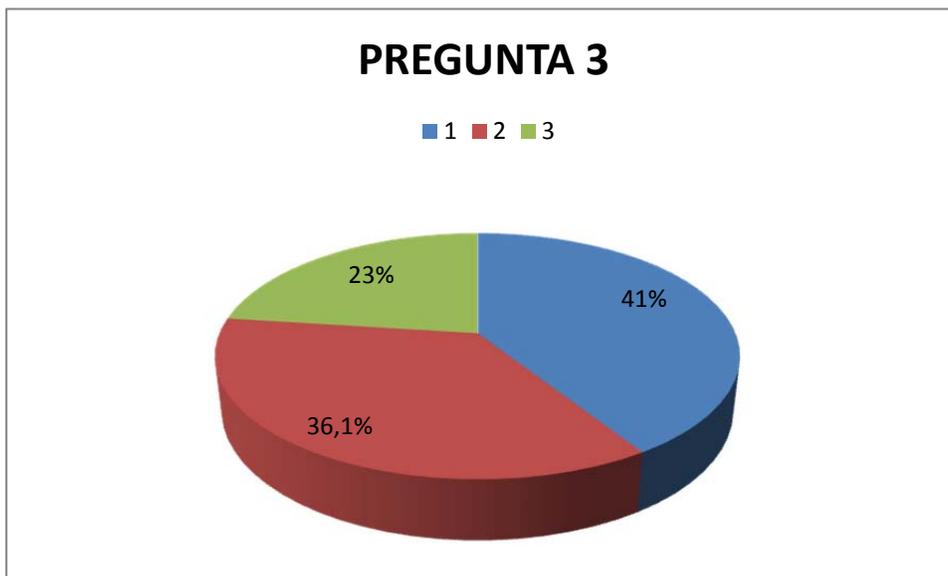
¿Qué tiempo labora en su trabajo actual?

Cuadro N.- 3

ALTERNATIVA	PORCENTAJE	FRECUENCIA
MUCHO	41,0	25
POCO	36,1	22
NADA	23,0	14
TOTAL	100	61

ELABORADO POR :

FUENTE: ENCUESTA



Análisis e Interpretación

El 41% de los socios encuestados señala que trabaja en una institución que su trabajo es estable mientras que el 36,1% dice que continúa en un mismo trabajo y el 23% dice que tiene poco tiempo en su trabajo actual.

Los socios deben tener un trabajo estable para poder acceder a un préstamo de consumo.

Pregunta N.- 4

¿La deuda del préstamo de consumo es?

Cuadro N.- 4

ALTERNATIVA	PORCENTAJE	FRECUENCIA
MUCHO	63,9	39
POCO	21,3	13
NADA	14,8	9
TOTAL	100	61

ELABORADO POR : Yungán Moreno Jenny Paulina

FUENTE: ENCUESTA



Análisis e Interpretación

El 63,9% de socios encuestados dice que la deuda del préstamo de consumo es alta mientras que el 21,3% menciona que no es media y el 14,8% dice que la deuda no es significativa.

La cooperativa entrega a los socios créditos de acuerdo a los requerimientos pedidos por esta razón es que los socios miden su nivel de satisfacción al momento de ser entregado el dinero y en que vayan a invertir.

Pregunta N.-5

¿La morosidad de los préstamos de consumo son?

Cuadro N.- 5

ALTERNATIVA	PORCENTAJE	FRECUENCIA
MUCHO	72,1	44
POCO	23,0	14
NADA	4,9	3
TOTAL	100	61

ELABORADO POR : Yungán Moreno Jenny Paulina

FUENTE: ENCUESTA



Análisis e Interpretación

El 72,1% dice que la morosidad es alta, mientras que el 23% menciona que la morosidad es media y el 4,9% dice que no existe morosidad alguna.

La cooperativa debe dar un buen seguimiento a los socios antes de entregar el préstamo para que no tengan una cartera de alta morosidad. Y se pueda socializar los créditos a un mayor número de socios.

Pregunta N.-6

¿El avalúo de sus bienes para conseguir el crédito?

Cuadro N.- 6

ALTERNATIVA	PORCENTAJE	FRECUENCIA
MUCHO	68,9	42
POCO	31,1	19
NADA	0,0	0
TOTAL	100	61

ELABORADO POR : Yungán Moreno Jenny Paulina

FUENTE: ENCUESTA



Análisis e Interpretación

El 68,9% de los socios encuestados dice que la cantidad de bienes es buena mientras que el 31,1% dice que tienen una cantidad considerable para la obtención del crédito y el 0% señala que no cuentan con bienes para la otorgación del préstamo.

Los socios de la cooperativa deben tener bienes para que se pueda agilizar el proceso del préstamo ya que darían como respaldo garantías antes de la entrega del mismo.

Pregunta N.-7

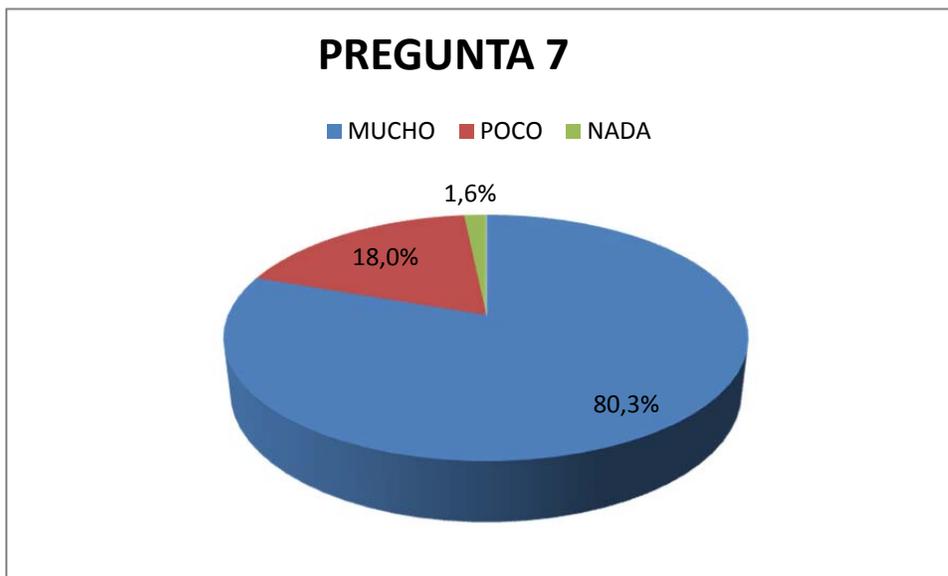
¿Qué cantidad de dinero tiene en enseres?

Cuadro N.- 7

ALTERNATIVA	PORCENTAJE	FRECUENCIA
MUCHO	80,3	49
POCO	18,0	11
NADA	1,6	1
TOTAL	100	61

ELABORADO POR : Yungán Moreno Jenny Paulina

FUENTE: ENCUESTA



Análisis e Interpretación

El 80,3% dice que tiene mucho dinero en mobiliarios mientras que el 18% menciona que tiene una cantidad considerable y el 1,6% dice que no cuenta con enseres por el momento.

Las personas que van a pedir el préstamo deben tener una cantidad importante de enseres para que puedan acceder a un crédito, que satisfaga sus necesidades puntuales.

Pregunta N.-8

¿Está de acuerdo con los intereses que cobra la cooperativa a sus socios?

Cuadro N.- 8

ALTERNATIVA	PORCENTAJE	FRECUENCIA
MUCHO	0	0
POCO	45,9	28
NADA	54,1	33
TOTAL	100	61

ELABORADO POR : Yungán Moreno Jenny Paulina

FUENTE: ENCUESTA



Análisis e Interpretación

El 54,1% de socios encuestados no está de acuerdo con los intereses que cobra la cooperativa, mientras que el 45,9% menciona la cooperativa podría bajar la tasa de interés.

La cooperativa entrega dinero a los socios mediante créditos, es decisión de ellos hacer o no el préstamo en la cooperativa deben tener los ingresos suficientes para poder pagar sus cuotas mensualmente.

Pregunta N.-9

¿Tiene un asesoramiento adecuado para comprar?

Cuadro N.- 9

ALTERNATIVA	PORCENTAJE	FRECUENCIA
MUCHO	59,0	36
POCO	21,3	13
NADA	19,7	12
TOTAL	100	61

ELABORADO POR : Yungán Moreno Jenny Paulina

FUENTE: ENCUESTA



Análisis e Interpretación

El 59% de socios encuestados dice que tiene un asesoramiento adecuado para comprar mientras que el 21,3% menciona que no tienen asesoramiento para la compra y el 19,7% dice que no tiene asesoramiento adecuado.

Los socios de la cooperativa deben tener una persona adecuada para que les ayude en el momento de la compra que vayan a realizar cuando se les otorgue el préstamo.

Pregunta N.-10

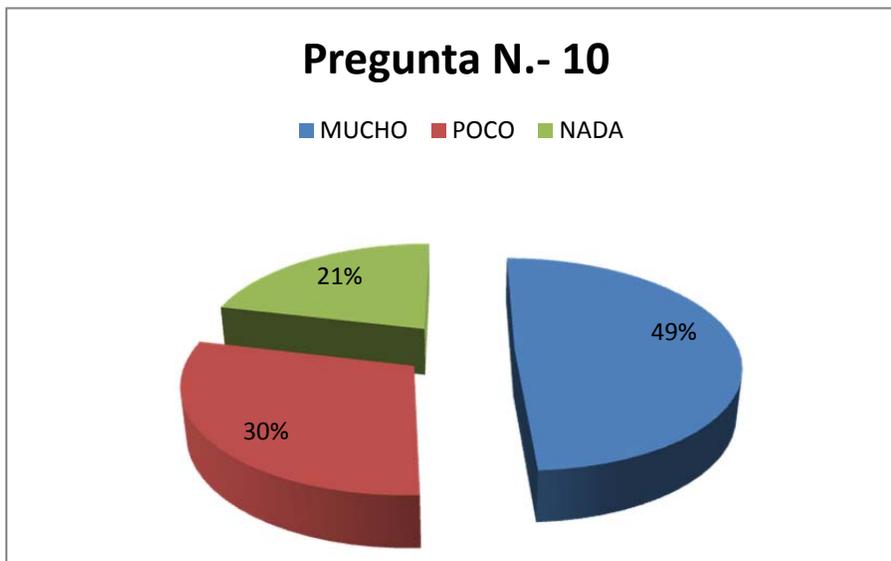
¿Le alcanzaría el monto del préstamo si suben los precios?

Cuadro N.- 10

ALTERNATIVAS	PORCENTAJES	FRECUENCIA
MUCHO	49%	30
POCO	30%	18
NADA	21%	13
TOTAL	100%	61

ELABORADO POR : Yungán Moreno Jenny Paulina

FUENTE: ENCUESTA



Análisis e Interpretación

El 49% de socios encuestados dice que si suben los precios no les alcanzaría el dinero pero el 30% menciona que el dinero les serviría para otras cosas que no sean tan caras relativamente y el 21% dice que el dinero dado por la cooperativa tal vez no les alcanzaría.

Los socios deberían adquirir los bienes pensados inmediatamente después del préstamo dado para que de esta manera no tengan problemas en el alza de precios.

VERIFICACION DE RESULTADOS

FRECUENCIAS OBSERVADAS

PREGUNTA				TOTAL
PREGUNTA 1	52	6	3	61
PREGUNTA 3	9	13	39	61
PREGUNTA 6	49	11	1	61
PREGUNTA 8	12	13	36	61
TOTAL	122	43	79	244

FRECUENCIAS ESPERADAS

PREGUNTA	MUCHO	POCO	NADA	TOTAL
PREGUNTA 1	30,50	10,75	19,75	61
PREGUNTA 3	30,50	10,75	19,75	61
PREGUNTA 6	30,50	10,75	19,75	61
PREGUNTA 8	30,50	10,75	19,75	61
TOTAL	122,00	43,00	79,00	244

Cálculo del Chi- Cuadrado

1.- Formulación de hipótesis

H° :La estrategia de evaluación financiera no influye en el otorgamiento de créditos de consumo en la cooperativa de ahorro

crédito y vivienda La Merced Ltda de la Ciudad de Ambato durante el periodo enero 2010- junio 2010.

H1: La estrategia de evaluación financiera si influye en el otorgamiento de creditos de consumo en la cooperativa de ahorro credito y vivienda La Merced Ltda de la Ciudad de Ambato durante el periodo enero 2010- junio 2010.

2. Definición del modelo matemático

$$O=E$$

$$O \neq E$$

3. Elección de la prueba estadística

Chi- Cuadrado

4. Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

5. Distribución muestral

$$GL = (k-1)$$

$$GL = (f-1) / c-1$$

$$GL = (4-1) (3-1)$$

$$GL = 6$$

Por tanto con, 6 grados de libertad tenemos un valor de la tabla estadística de 12.592

6. Definición de la zona de rechazo



7. Cálculo matemático

CALCULO MATEMÁTICO

FO	FE	FO-FE	(FO-FE)²/FE
52	30,5	21,5	15,16
6	10,75	-4,75	2,10
3	19,75	-16,75	14,21
9	30,5	-21,5	15,16
13	10,75	2,25	0,47
39	19,75	19,25	18,76
49	30,5	18,5	11,22
11	10,75	0,25	0,01
1	19,75	-18,75	17,80
12	30,5	-18,5	11,22
13	10,75	2,25	0,47
36	19,75	16,25	13,37
244	244		119,94

8. Decisión

El valor calculado es mayor que el dado en la tabla con 6 grados de libertad el valor en la tabla del Chi-Cuadrado es 12.529, y el valor calculado es 119,94; mayor que el de la tabla por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice, La estrategia de evaluación financiera si influye en el otorgamiento de creditos de consumo en la Cooperativa de Ahorro Credito y Vivienda La Merced Ltda de la Ciudad de Ambato durante el periodo de enero 2010- junio 2010.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Al analizar el presente trabajo investigativo se presenta las siguientes conclusiones:

- El inconveniente se produce al momento de otorgar créditos de consumo, cuando los socios no poseen una base o ahorro fijo, y sus ingresos no le permiten ahorrar.
- La cooperativa otorga créditos de consumo a los socios y ellos deben invertir en actividades rentables para que puedan pagar sus cuotas a tiempo y evitar que el socio esté en la lista de morosidad.
- La tasa de interés que tiene la cooperativa no cumple con las expectativas de una mayoría no significativa.

5.2 RECOMENDACIONES

- La cooperativa debe exigir al socio que tenga un ingreso fijo mensual o ingreso promedio para que mantenga una buena capacidad de ahorro y que no tenga inconvenientes al momento de solicitar un crédito de consumo.
- Los socios deben invertir en forma correcta el dinero adquirido en el préstamo a través de un asesoramiento sobre el manejo de sus recursos inversión e incluso emprendimiento de trabajos.

- Proyectar aspectos administrativos y financieros para disminuir la tasa de interés captar más socios y mejorar la rentabilidad de la Cooperativa.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

6.1.1 Título de la propuesta

Proyectar aspectos administrativos y financieros para disminuir la tasa de interés captar más socios.

6.1.2 Institución ejecutora

Cooperativa de Ahorro Crédito y Vivienda La Merced Ltda.

6.1.3 Ubicación

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Dirección: Ayllon y Roca fuerte esquina

Teléfono: 032820734

6.1.4 Tiempo estimado para la ejecución

Inicio: Octubre 2011

Fin: Diciembre 2011

6.1.5 Responsable de la elaboración

Investigadora Jenny Paulina Yungán Moreno

Gerente General Lcda. Mirian Miranda

6.1.6 Beneficiarios

Cooperativa de Ahorro Crédito y Vivienda La Merced Ltda.

Socios internos y externos

Almacén de la Cooperativa.

6.1.7 Costo

COSTO DE LA PROPUESTA

Detalle	Valor Unitario	Valor Total
Suministros (hojas de papel, impresión copias, etc.)	\$ 30,00	\$ 30,00
Transporte, Alimentación	\$ 10,00	\$ 10,00
Internet	\$ 10,00	\$ 10,00
Honorarios	\$ 264,00	\$ 264,00
Anillados y empastado	\$ 12,00	\$ 12,00
10% Imprevistos	\$ 81,20	\$ 81,20
Total		\$ 407,20

Fuente: Autora

Elaborado por: Jenny Yungán

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

De la investigación realizada anterior se puede mencionar que la Cooperativa, tiene grandes inconvenientes al momento de otorgar los créditos de consumo, donde los socios no poseen ahorros fijos o una base para la adquisición de cada uno de ellos; llegando a desestabilizar la economía del hogar, haciendo que la inversión sea netamente menor a la que se busca.

La propuesta planteada es el resultado de la investigación de necesidades encontradas en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda.

La necesidad de los socios por adquirir un préstamo de consumo es amplia pero no cumplen con el debido ahorro mensual por lo que genera inconvenientes al momento de pedir un préstamo y la tasa de interés que tiene la cooperativa no cumple con las expectativas de los socios, debería bajar la misma para captar más socios, esto ayudara a que la misma obtenga un buen posicionamiento en el ámbito crediticio.

Si el préstamo es otorgado el socio debe invertir el dinero en actividades que sean rentables y que a fin de mes pueda pagar la obligación adquirida.

La tasa de interés debe ser mínima o menor a los intereses a los almacenes que ofrecen los mismos productos dada en la Cooperativa debe cumplir con las expectativas de los socios para que pueda tener mayor aceptación mejor rentabilidad y un buen posicionamiento.

6.3 JUSTIFICACIÓN

Al buscar la tasa de interés baja, captar más socios para que los socios tengan mayor accesibilidad a los créditos de consumo dependiendo de su capacidad económica.

Mediante la propuesta proyectada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda.se busca conseguir mayor rentabilidad para que la misma siga progresando haciéndose una cooperativa muy sólida.

Esta propuesta llevaría, a lograr competitividad, siendo beneficiados directamente la Cooperativa y socios.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

Diseñar un estudio financiero para disminuir la tasa de interés, captar socios y optimizar los créditos de consumo en la Cooperativa.

Objetivos específicos

Diseñar un plan de Gestión Financiera para que la tasa de interés de la Cooperativa sea baja.

Mejorar la metodología de trabajo de la Cooperativa para captar mayor cantidad de socios.

Fomentar el conocimiento cooperativista en Talento Humano y Tecnológico de la Cooperativa para optimizar los créditos de consumo.

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

La posibilidad y puesta en marcha de la propuesta, se fundamenta en los siguientes aspectos:

6.5.1 Institucional

Se concibe en la voluntad de los directivos y funcionarios que laboran en la Cooperativa, para tomar en consideración cada uno de los aspectos a exponer en la presente investigación, lo que permitirá contar con una entidad financiera ágil y oportuna que brinde servicios de calidad a los socios.

6.5.2 Técnica Operativa

La investigación pretende generar herramientas y paquetes tecnológicos que permita contar con un sistema técnico operativo eficiente.

6.5.3 Política

Las decisiones políticas administrativas una vez conocidos los resultados de la investigación, permitirán poner en marcha con los sub niveles de la estructura financiera, generando relevancia para los préstamos, y fomentando numerosas oportunidades de crecimiento para la Cooperativa.

6.5.4 Tecnológica

La Cooperativa necesita adaptarse e incorporar nuevas tecnologías que se desarrollan en el sistema financiero para poder surgir y conseguir las metas que se establecen, considerando como una alternativa el Internet que es un medio fácil y rápida de otorgación de créditos .

6.5.6 Económico - Financiero

Es el vínculo que determina el desarrollo económico o la recesión económica.

El nivel económico de la población afecta directamente la prosperidad y el desarrollo de la Cooperativa, por lo que se debe mejorar nuevas opciones de inversiones.

6.5.7 Legal

REGLAMENTO DE PRESTAMOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y VIVIENDA “ LA MERCED “ LTDA.

De conformidad con lo establecido en la Ley de Cooperativas, su Reglamento y el Estatuto vigente de la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda “La Merced” Ltda., expide el siguiente REGLAMENTO DE PRESTAMOS:

Otorgar el crédito necesario para el desarrollo de sus proyectos.

Atender en forma ágil y oportuna los créditos; garantizando su recuperación mediante una buena calificación del crédito.

Educar en el sistema cooperativo; y, en cuanto le sea posible sobre técnicas artesanales, industriales, comerciales, agrícolas y otras.

Brindar el apoyo para que permita una mayor producción, elevar su nivel de vida social, económica y de su familia.

El Consejo de Administración de la Cooperativa, es el máximo organismo que establece políticas de crédito, es decir regula los montos, plazos, relación y garantías de los créditos; conocerá y resolverá, los reclamos de los socios en los casos de negación o suspensión de las solicitudes de crédito o inconformidad en su aprobación, y fijará las tasas de interés activas.

El Gerente de la Cooperativa y los Jefes de las Agencias, ejecutará las políticas de crédito establecidas por el Consejo de Administración.

La Comisión de Crédito calificará, aprobará, suspenderá o rechazará las solicitudes de préstamos presentados por los socios.

El Departamento de Crédito supervisa, controla y define los términos de los préstamos y entrega la nómina al Departamento de Contabilidad para que proceda a la asignación de la fecha de liquidación del crédito, previa a la comprobación de la validez de la documentación y el trámite correspondiente.

El Departamento de Cobranzas será responsable de implantar los mecanismos necesarios para la recuperación de los préstamos y la Cartera Vencida.

Comisión de Crédito Automático, está conformada por el Gerente, Jefe de

Crédito o Jefes de Agencias y un miembro del Consejo de Administración, y serán quienes calificarán, aprobarán o suspenderán las solicitudes de préstamos automáticos.

REQUISITOS PARA OBTENER UN PRESTAMO

Los requisitos para obtener un préstamo son:

Ser legalmente capaces de contraer derechos y ejercer obligaciones.

Haber pagado los certificados de aportación, por el monto establecido por el Consejo de Administración.

Haber asistido a un curso de Cooperativismo, dictado por la Cooperativa, dentro de los dos últimos años, inclusive para los créditos de Almacén.

Tener por lo menos treinta días de haber sido admitido como socio, excepto para los préstamos de Almacén y Automáticos, siempre y cuando el socio haya sido habilitado por la Comisión correspondiente.

Haber mantenido normalidad, consistencia en sus ahorros, certificados de aportación y depositado el encaje mínimo en el caso de socios antiguos.

Presentar la solicitud del préstamo, formularios y demás documentos requeridos por la Cooperativa.

Se actualizará el domicilio de los socios por lo menos dos veces en el año, especialmente de los socios con créditos de plazo vencido con tres cuotas en adelante.

Los préstamos que se concedan a socios casados deberán ser aceptados solidariamente por los respectivos cónyuges, a menos que se pruebe la disolución conyugal; todo sin perjuicio de la garantía personal.

A los socios que se encuentren en mora y que no cubren la base del crédito, no procede conceder un nuevo crédito, hasta que cancele sus cuotas vencidas y se cumpla con el encaje mínimo para el nuevo préstamo.

DE CONSUMO

Son los créditos que requieren para proyectos no productivos, y satisfacen las necesidades del hogar y mejoran el nivel de vida, tales como: mejoras de hogar (adquisición de muebles, cortinas, menaje de cocina, etc.), gastos médicos, salubridad en general, educación, viajes, compromisos sociales, recreación y todo aquello que no produce renta o utilidad.

Dentro de este tipo de préstamos está contemplado los PRESTAMOS DE ALMACEN, que se conceden para adquirir mercadería en el almacén de la Cooperativa.

Los plazos comprendidos para este tipo de préstamos son los siguientes:

- ✓ De 1 a 30 días
- ✓ De 31 a 90 días
- ✓ De 91 a 180 días
- ✓ De 181 a 360 días
- ✓ De más de 360 días

6.6 FUNDAMENTACIÓN

Existen diversas conceptualizaciones como de los autores ROBERT, A. y otros (2003:05) que indica que: “La tasa de interés es el porcentaje de un

capital en una unidad de tiempo, determinando lo que se refiere como "el precio del dinero en el mercado financiero".

La tasa de interés representa un balance entre el riesgo y la posible ganancia (oportunidad) de la utilización de una suma de dinero en una situación y tiempo determinado.

En este sentido, la tasa de interés es el precio del dinero, el cual se debe pagar/cobrar por tomarlo prestado/cederlo en préstamo en una situación determinada.

6.7. METODOLOGÍA MODELO OPERATIVO

Fases

1.- Diagnóstico de la situación	2.- Declaración de objetivos corporativos
3.- Estrategias corporativas	

Fuente: Autora

Elaborado por: Jenny Yungán

FASES	ASPECTOS ACTUALES	PROYECCIONES
<p>Diagnóstico de la situación</p>	<p>1. Plan de Gestión Financiera para que la tasa de interés de la Cooperativa sea baja.</p> <p>Los planes financieros con los que cuenta la entidad no están considerados para generar sostenibilidad, aspecto que se ve reflejado en el número de socios.</p> <p>En el caso de las tasas de interés esta entidad financiera maneja una tasa de interés del 15,99%.</p> <p>2. Metodología de trabajo de la Cooperativa para captar mayor cantidad de socios de calidad.</p> <p>La Cooperativa en la actualidad cuenta con un aproximado de 4100 socios a nivel del cantón Ambato, estos están distribuidos en cuatro sucursales 2 en el centro de Ambato 1 en el Mercado América y una en Izamba.</p>	<p>1. Contando con planes financieros con la suma de una atención eficiente al cliente, la introducción de paquetes tecnológicos, la generación de servicios y la reducción de las tasas de interés permitirán un incremento de socios y por ende un crecimiento de la cooperativa.</p> <p>Tasa de Interés</p> <p>Para disminuir las tasas de Interés se recomienda:</p> <p>Reducir los gastos internos de la entidad financiera, pero sin limitar la atención al cliente</p> <p>Mejorar la eficiencia de los empleados.</p> <p>Mejorar los equipos tecnológicos con gastos iniciales altos pero con recuperación de inversión a corto plazo.</p> <p>Búsqueda de fuentes de</p>

	<p>Los servicios no son oportunos, en el caso de créditos de consumo tardan hasta siete días, aspecto que en relación a las otras entidades financieras tiene una tardanza de hasta el 50% más que otras cooperativas.</p> <p>En relación a las inspecciones para el otorgamiento de créditos están dentro de los márgenes normales.</p> <p>3. Talento Humano y Tecnológico de la Cooperativa para optimizar los créditos de consumo.</p> <p>En el caso del número de personas que atienden es menor en relación a otras entidades financieras.</p> <p>En el aspecto tecnológico no cuentan con tecnología de punta, aspecto que se ve reflejado en la carencia de una página web ni tampoco cajeros automáticos ocasionando que la entidad financiera no sea reconocida ni</p>	<p>financiamiento por la línea de apoyo extranjero por canje de deudas o pagos ambientales</p> <p>Capital disponible en la entidad cooperativa debe ser invertido en bienes ,inmuebles en zonas de alto valor económico, que garantice recuperaciones a gran escala</p> <p>Los créditos deben ser otorgados para inversiones de Altos rendimientos para el cliente, lo que permita no retrasos en los pagos, generando rentabilidad inmediata en la entidad financiera.</p> <p>Los créditos otorgados deben realizar bajo un análisis minucioso de los socios.</p> <p>2. Al 2013 se contara con el incremento del 25% más de socios en la entidad financiera para lo cual se</p>
--	--	---

	<p>a nivel del cantón Ambato. El sistema de atención al cliente no es automatizado.</p>	<p>generara estrategias para que los créditos sean otorgados en menor tiempo, 3 días igualándose al resto de entidades financieras.</p> <p>Otras de las alternativas que se daría es la eficiencia de personal para realizar las inspecciones que permanentemente cuenten con una capacitación real lo que permitiría mayor agilidad en el proceso fomentando el incremento de socios.</p> <p>3. Una de las alternativas es la capacitación eficiente efectiva y económica para la atención al mayor número de clientes.</p> <p>El aumento de socios va directamente relacionado a la implementación de tecnologías de punta en las cuales se fortalezca un plan comunicacional a través de herramientas como lo es el internet considerando que un</p>
--	---	---

		<p>porcentaje alto de la población económicamente activa cuenta con estos paquetes tecnológicos.</p> <p>La agilidad cortesía y amabilidad en la atención al cliente son factores importantes para la atención del mismo generando confianza, estabilidad y decisión de pertenecer a esta entidad financiera.</p> <p>La suma de los factores anteriores permitirá ampliar la cobertura especialmente a los cantones de mayor actividad económica cantones como: Pelileo, Piñllaro, Cevallos, Mocha, Tisaleo.</p>
<p>Declaración de objetivos cooperativos</p>	<p>Capacitar a los participantes sobre crédito, sus normas y principios para obtener un trabajo eficiente, y brindar al socio servicios de calidad.</p> <p>Administrar el riesgo en la concesión de créditos,</p>	<p>✓ Diseñar un plan de Gestión Financiera para que la tasa de interés de la Cooperativa sea baja.</p> <p>✓ Mejorar la metodología de trabajo de la Cooperativa para captar mayor cantidad</p>

	<p>mediante procedimientos y técnicas eficaces que permitan mantener una cartera sana.</p> <p>Sugerir estrategias que contribuyan a una eficiente gestión de cobranzas, manteniendo buenas relaciones con los socios.</p> <p>Fortalecer los conocimientos, experiencias y habilidades propias del participante.</p>	<p>de socios.</p> <p>✓ Fomentar en el Talento Humano y Tecnológico de la Cooperativa para optimizar los créditos de consumo.</p>
<p>Estrategias cooperativas</p>	<p>✓ Implementar la reestructuración de las operaciones de la cooperativa</p> <p>✓ Crear valor en la sociedad con enfoque hacia el cliente.</p> <p>✓ Incrementar la satisfacción del cliente.</p>	<p>✓ Realizar comparaciones con las entidades financieras del cantón.</p> <p>✓ Mejorar los servicios existentes.</p> <p>✓ Ser más eficientes en el servicio al cliente, ampliación y mejoramiento en el servicio del mismo.</p>

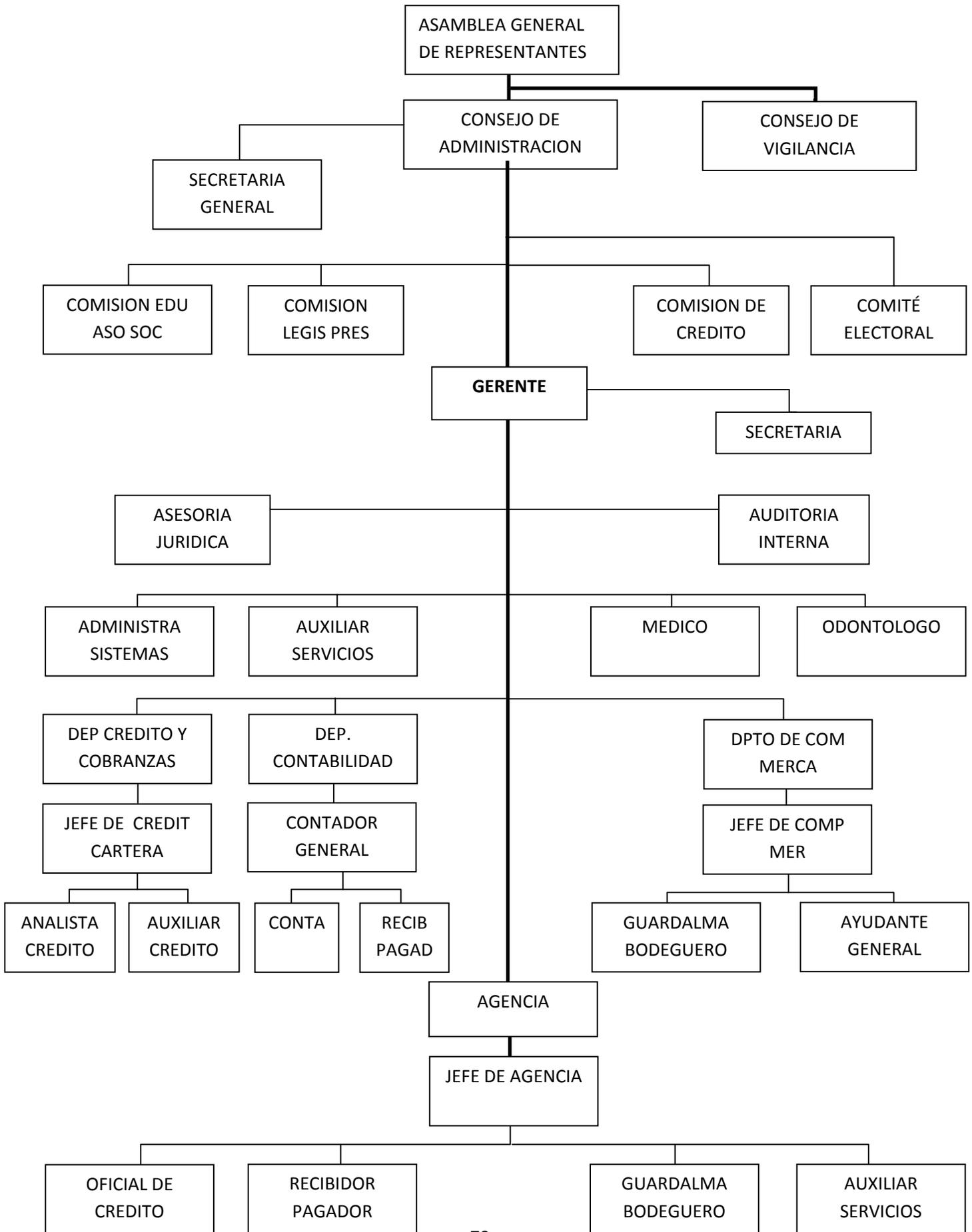
Fuente: Autora
Elaborado por: Jenny Yungán

6.8. ADMINISTRACIÓN

La cooperativa fue fundada el 13 de octubre de 1963 por parte del Ministerio de Bienestar Social.

La Cooperativa brinda toda clase de servicios ordinarios extraordinarios

- ✓ Seguro de vida
- ✓ Asistencia medica
- ✓ Dentista
- ✓ Seguro de vida para socio.
- ✓ Servicio de SOAT
- ✓ Completo almacén de electrodomésticos
- ✓ Plan de vivienda



Funciones y responsabilidades

DE SU ESTRUCTURA ORGÁNICA

Art. 1.- La Estructura Orgánica de la Cooperativa está integrada por los siguientes niveles jerárquicos: Directivo, Ejecutivo, Asesor, Auxiliar y Operativo.

Art. 2.- El nivel Directivo lo componen: La Asamblea General de Representantes, los Consejos de Administración, Vigilancia y las Comisiones Especiales.

Art. 3.- El nivel Ejecutivo está integrado por la Gerencia y las Jefaturas de Agencia.

Art. 4.- El nivel Asesor está integrado por: La Unidad de Control y Supervisión Internos y la Asesoría Jurídica.

Art. 5.- El nivel Operativo lo forman las Unidades de: Sistemas, Crédito y Cobranzas, Promoción y Recaudación, Vivienda y de Contabilidad

Art. 6.- El nivel Auxiliar lo conforman: Secretaría General, Secretaría de Gerencia, Secretaría de Coordinación y Servicios Generales.

DE SU ESTRUCTURA FUNCIONAL

Art. 7.- El Gobierno, Administración y Control Interno de la Cooperativa, se ejerce por los organismos siguientes:

- a)** *Asamblea General de Representantes.*
- b)** *Consejo de Administración.*
- c)** *Consejo de Vigilancia.*
- d)** *Unidad de Control y Supervisión Internos*
- e)** *Comisiones Especiales.*
- f)** *Gerencia.*
- g)** *Jefaturas de Agencias.*

DE LA ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES

Art. 8.- La Asamblea General de Representantes, es la máxima autoridad de la Cooperativa y sus resoluciones son obligatorias para todos los socios, siendo sus funciones:

- a)** *Aprobar y/o Reformar el Estatuto, los Reglamentos Internos, el Presupuesto Institucional, los Planes Estratégico y Operativos de la Cooperativa; y, el Código de Ética.*
- b)** *Autorizar la adquisición, la enajenación y el gravamen en forma total o parcial de los bienes de la Cooperativa, en los términos que señala la Ley de Cooperativas, su Reglamento General y el Estatuto.*
- c)** *Elegir y remover a los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia como también a los miembros de la Comisión de Crédito y*

miembros del Tribunal de Ética y Disciplina, de conformidad con el Estatuto.

- d)** *Aprobar o negar las cooptaciones que hiciere Consejo de Administración para llenar vacantes que se presentaren en los organismos del Gobierno Cooperativo.*
- e)** *Conocer los Balances Semestrales y los informes relacionados con la gestión Institucional y hacer las observaciones que estime conveniente, aprobarlos o rechazarlos.*
- f)** *Autorizar la distribución de los excedentes conforme lo señala el Estatuto.*
- g)** *Autorizar la emisión de los certificados de aportación.*
- h)** *Acordar la disolución de la Cooperativa, su fusión con otra u otras y afiliarse a cualquiera de las organizaciones Cooperativas, cuya afiliación no sea obligatoria.*
- i)** *Resolver los casos pendientes por vetos emitidos por el Consejo de Vigilancia.*
- j)** *Resolver las apelaciones sobre las reclamaciones y conflictos de los socios entre si o con cualquiera de los organismos de la Cooperativa.*
- k)** *Cumplir todas las demás funciones y atribuciones señaladas en la Ley de Cooperativas, su Reglamento y el Estatuto.*

DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Art. 9.- El Consejo de Administración es el organismo Directivo de la Cooperativa y le corresponde las siguientes funciones:

- a) Dictar las normas generales de administración interna y su política económica, con sujeción a la Ley de Cooperativas, su Reglamento General y el Estatuto.*
- b) Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso de nuevos socios.*
- c) Sancionar a los socios que infrinjan las disposiciones legales, reglamentarias o estatutarias.*
- d) Nombrar y remover con causa justa al Presidente, Gerente, Secretaria, a los miembros de las Comisiones Especiales, a los jefes de Agencia y demás empleados caucionados.*
- e) Exigir al Gerente y demás empleados que manejen fondos de la Cooperativa, la garantía que juzgue conveniente.*
- f) Autorizar los pagos y contratos en los que intervenga la Cooperativa, en la cuantía fijada en el Estatuto.*
- g) Conocer la Proforma Presupuestaria y elaborar el Plan Operativo Anual de la Cooperativa y someterlos a consideración de la Asamblea General de Representantes.*
- h) Conocer, aprobar y disponer la aplicación de las acciones correctivas recomendadas por la Unidad de Control y Supervisión Internos.*

- i) Elaborar los informes semestrales sobre la marcha de la Institución, el proyecto de reformas al Estatuto y los Reglamentos Internos, para poner en consideración de la Asamblea General de Representantes.*
- j) Autorizar la transferencia de los Certificados de Aportación, que solo podrán hacerse entre socios o a favor de la Cooperativa.*
- k) Autorizar la asistencia de Directivos y Empleados a: seminarios, asambleas, congresos y otros eventos relacionados con el Cooperativismo.*
- l) Convocar a sesiones conjuntas de trabajo, para conocer aspectos de importancia para la vida de la Institución.*
- m) Fijar los sueldos de los empleados.*
- n) Las demás atribuciones que le señala la Ley de Cooperativas y su Reglamento General, Estatuto y el Reglamento Interno del Consejo de Administración.*

DE LA PRESIDENCIA

Art. 10.- El Presidente del Consejo de Administración, lo es también de la Cooperativa y de la Asamblea General de Representantes y tiene las siguientes funciones:

- a) Convocar y presidir las sesiones ordinarias y extraordinarias de la Asamblea General de Representantes, del Consejo de Administración,*

reuniones conjuntas de trabajo, con observancia estricta de las normas de Procedimiento Parlamentario.

- b)** *Informar a los socios de la marcha de los asuntos de la Cooperativa.*
- c)** *Dirimir con su voto los empates en las votaciones.*
- d)** *Abrir con el Gerente las cuentas bancarias; firmar, girar, endosar y cancelar cheques.*
- e)** *Suscribir con el Gerente los certificados de aportación.*
- f)** *Presidir todos los actos oficiales de la Cooperativa.*
- g)** *Presidir la Comisión de Adquisiciones.*
- h)** *Suscribir comunicaciones y documentos oficiales de la Asamblea General de Representantes, del Consejo de Administración y de la Institución.*
- i)** *Presentar a la Asamblea General de Representantes para su aprobación: el Plan Estratégico, el Plan Operativo Anual y los informes semestrales sobre las actividades del Consejo de Administración.*
- j)** *Vigilar que las Comisiones Especiales cumplan con sus actividades planificadas.*
- k)** *Las demás funciones que le asigne la Asamblea General y/o Consejo de Administración.*

SECCIÓN 2

SECRETARIA GENERAL

Art. 11.- La Secretaría General lo es también de la Asamblea General y del Consejo de Administración y sus funciones son:

- a) Responsabilizarse del uso exclusivo de su clave personal para el ingreso al sistema informático en el cumplimiento de sus funciones.*
- b) Impedir el acceso a su área de trabajo a personal no autorizado.*
- c) Asistir y elaborar las actas de Asamblea General y del Consejo de Administración.*
- d) Llevar, custodiar y certificar con su firma los libros de actas de Asamblea General de Representantes, Consejo de Administración y el listado de los socios de la Institución.*
- e) Certificar con su firma los documentos de la Cooperativa.*
- f) Firmar conjuntamente con Presidencia los documentos y correspondencia que por su naturaleza lo requieran.*
- g) Mantener al día la correspondencia enviada y recibida, clasificando, registrando y custodiando, de conformidad con las técnicas de archivo.*
- h) Organizar la agenda de la Presidencia de la Cooperativa.*

- i) Preparar la documentación para el análisis de la Presidencia y Directivos en general.*

- j) Elaborar las convocatorias a sesiones, reuniones de Directivos y Representantes a la Asamblea General y a todo acto organizado por la Institución.*

- k) Asegurar la provisión suficiente de materiales, útiles y enseres; y, llevar el registro de su uso.*

- l) Manejar, custodiar e informar las erogaciones de caja chica y fondo rotativo a su cargo, debiendo solicitar su reposición conforme el Reglamento existente.*

- m) Atender el sistema de comunicaciones y canalizarlas correctamente.*

- n) Registrar y clasificar los libros, revistas y otros similares que forman parte de la biblioteca de la Institución y responsabilizarse de su custodia.*

- o) Coordinar los eventos sociales, de trabajo y académicos conjuntamente con las comisiones respectivas.*

- p) Encargarse de las distintas publicaciones en medios de comunicación de temas inherentes a la institución.*

- q) Generar información confiable y oportuna al jefe inmediato a fin de posibilitar la toma de decisiones.*

r) Informarse oportunamente de las Disposiciones Legales y Resoluciones, emitidas por los organismos competentes, relacionadas con el cumplimiento de sus funciones.

s) Desempeñar otras funciones que le asigne el Consejo de Administración.

DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

Art. 12.- El Consejo de Vigilancia es el organismo fiscalizador y contralor de las actividades del Consejo de Administración, Presidente, Comisiones Especiales, Gerente y demás empleados de la Cooperativa, siendo sus funciones:

a) Verificar que la contabilidad y la ejecución presupuestaria se realicen en legal y debida forma, debiendo notificar las irregularidades al Consejo de Administración y realizar las observaciones pertinentes.

b) Verificar el cumplimiento de las acciones correctivas recomendadas por la Unidad de Supervisión y Control Internos.

c) Emitir mensualmente el dictamen a los Estados Financieros, luego de la revisión física de los documentos que los sustentan, e informar al Consejo de Administración para su conocimiento.

d) Realizar arqueos de caja (tanto del recibidor pagador como de caja chica) en todos los puntos de atención de la Cooperativa, en forma periódica y de manera sorpresiva, informando de sus resultados a Consejo de Administración.

- e) Presentar semestralmente a la Asamblea General de Representantes el informe de actividades y el dictamen sobre los Estados Financieros.*
- f) Controlar los procesos de recuperación de los créditos y hacer las observaciones que creyere pertinentes para conocimiento del Consejo de Administración.*
- g) Elaborar su cronograma de trabajo, hasta el 30 de enero de cada año, y poner en conocimiento del Consejo de Administración.*
- h) Sugerir al Consejo de Administración la aplicación de sanciones cuando haya abuso de poder o descuido de algún Directivo o Empleado en el cumplimiento de sus obligaciones.*
- i) Revisar periódicamente los archivos, balances, pagarés, hipotecas, libros de actas y elevar los informes y recomendaciones por escrito al Consejo de Administración.*
- j) Vetar con causa justa, los actos o contratos en que se comprometan bienes o créditos de la Cooperativa, cuando no están de acuerdo con los intereses de la Institución conforme las disposiciones legales vigentes.*
- k) Realizar anualmente la constatación física del inventario de la Institución, informando al Consejo de Administración sobre los bienes que deberán ser dados de baja.*
- l) Las demás atribuciones que le asigne la Ley de Cooperativas, su Reglamento General, el Estatuto de la Institución y demás disposiciones legales.*

DE LA UNIDAD DE CONTROL Y SUPERVISIÓN INTERNOS

Art. 13.- La Unidad de Control y Supervisión Internos, depende directamente del Gobierno Cooperativo y está ubicado en el nivel Asesor. Tendrá criterio independiente respecto de las actividades administrativas y financieras de la Cooperativa y el personal será nombrado y/o removido por el Consejo de Administración. Sus funciones son:

- a) Elaborar su Plan Operativo Anual y poner en conocimiento del Consejo de Administración para su aprobación.*
- b) Realizar Auditorías de Gestión para asegurar la eficiencia, efectividad y economía de las operaciones administrativas y/o financieras.*
- c) Efectuar el seguimiento de las recomendaciones de Auditoría Externa e informar de su cumplimiento al Gobierno Cooperativo.*
- d) Presentar informes con opinión profesional, mediante cartas a los Consejos de Administración y Vigilancia, con las acciones correctivas que considere necesarias.*
- e) Asesorar a los niveles directivos, ejecutivos y operativos en la adopción de medidas tendientes a precautelar los intereses económicos y administrativos de la Cooperativa.*
- f) Evaluar sistemática, periódica y oportunamente los sistemas: contables, informáticos, de documentación y archivo de la Cooperativa; presentando los informes respectivos a Gerencia y Consejo de Administración.*

- g) Supervisar el cumplimiento de las resoluciones de la Asamblea General de Representantes y del Consejo de Administración, así como de las recomendaciones de la auditoría externa*
- h) Mantener ordenados los archivos, papeles de trabajo y copias de los informes de esta Unidad.*
- i) Asesorar en la elaboración de manuales, planes operacionales y su evaluación.*
- j) Apoyar la elaboración y evaluación del plan estratégico.*
- k) Otras que le fueren asignadas por el Consejo de Administración y/o de Vigilancia.*

DE LAS COMISIONES

Art. 14.- Las Comisiones que existen para el desarrollo de la Cooperativa son:

- a) Comisión de Crédito.*
- b) Comisión de Educación y Asuntos Sociales.*
- c) Comisión de Adquisiciones.*
- d) Comisión Especial para la Reingeniería.*

SECCIÓN 1

DE LA COMISIÓN DE CRÉDITO

Art. 15.- La Comisión de Crédito está conformada por tres miembros designados por la Asamblea General de Representantes, quienes se organizarán conforme lo establece el Estatuto y sus funciones son:

- a) Elaborar su plan anual de trabajo al inicio de año y poner en conocimiento del Consejo de Administración.*
- b) Estudiar y calificar las solicitudes de crédito de los socios, verificando la aplicación del Reglamento y las Políticas de Crédito en vigencia, dejando constancia escrita de sus resoluciones; e informar al Consejo de Administración en caso de encontrar anomalías.*
- c) Verificar, por muestreo, en forma periódica el destino que los socios han dado a los créditos obtenidos en la Institución.*
- d) Sugerir reformas al Reglamento y Políticas de Crédito.*
- e) Coordinar su actividad con la Unidad de Crédito y Cobranzas.*
- f) Verificar el cumplimiento de sus resoluciones e informar al Consejo de Administración.*
- g) Hacer un seguimiento mensual sobre el cumplimiento del Plan de Crédito Anual y emitir sus criterios ante el Consejo de Administración.*

- h) Presentar mensualmente al Consejo de Administración un informe de labores y semestralmente a la Asamblea General de Representantes.*
- i) Otras que el Consejo de Administración las señale.*

DE LA COMISIÓN DE EDUCACIÓN Y ASUNTOS SOCIALES

Art. 16.- La Comisión de Educación y Asuntos Sociales estará integrada por tres miembros nombrados por el Consejo de Administración y sus funciones son:

- a) Elaborar y presentar al Consejo de Administración su Plan Operativo Anual de educación y capacitación para socios, empleados y directivos, en base a las necesidades establecidas junto con Gerencia.*
- b) Planificar, dirigir la ejecución y evaluar los resultados de los procesos de educación y capacitación.*
- c) Diseñar y ejecutar eventos específicos para la difusión y defensa de los principios del movimiento cooperativo dentro y fuera de la institución.*
- d) Presentar al Consejo de Administración informes mensuales de las actividades cumplidas; así como el resumen semestral.*
- e) Utilizar adecuadamente los recursos tecnológicos con que cuenta la institución en el desarrollo de sus actividades.*

- f) Estudiar y emitir los informes correspondientes sobre las solicitudes para la entrega del fondo mortuario y de aplicación de la protección de saldos de conformidad con los Reglamentos vigentes.*
- g) Estudiar y emitir el informe respectivo para la entrega de ayuda solidaria, para directivos y empleados de la institución.*
- h) Planificar, ejecutar y evaluar los diversos actos de carácter social y cultural de la institución.*
- i) Las demás que determine el Consejo de Administración.*

DE LA COMISIÓN DE ADQUISICIONES

Art. 17.- La Comisión de Adquisiciones estará conformada por tres miembros elegidos por el Consejo de Administración y el responsable del Almacén, quien actuará como secretario; son funciones de la comisión las siguientes:

- a) Elaborar su Plan Operativo Anual y presentarlo para su conocimiento, análisis y aprobación por el Consejo de Administración.*
- b) Verificar que el inventario de almacén esté actualizado.*
- c) Diseñar el Plan de Adquisiciones de acuerdo a las necesidades de la Institución y al Presupuesto aprobado para el efecto.*
- d) Realizar un análisis de costos de los bienes y de la mercadería a adquirirse previo a la selección de proformas e informar para el conocimiento y aprobación del Consejo de Administración.*

- e) Colaborar en la ejecución de las campañas de ventas de la mercadería del almacén en diversos sitios del Cantón y la Provincia.*
- f) Supervisar que la gestión de almacén se desarrolle de acuerdo con el Plan Operativo Anual de la Institución.*
- g) Informar de manera mensual y semestral sobre las diversas actividades que realicen.*
- h) Otras que le señale el Consejo de Administración.*

DE LA COMISIÓN ESPECIAL PARA LA REINGENIERÍA

Art. 18.- La Comisión de Reingeniería está conformada por cuatro miembros elegidos por el Consejo de Administración y sus funciones son:

- a) Elaborar su Plan Operativo Anual mismo que debe ser presentado al Consejo de Administración para su aprobación.*
- b) Formular al Consejo de Administración las recomendaciones que fueren pertinentes, en base al diagnóstico situacional en los niveles: administrativo, ejecutivo, operativo y de servicios de la Cooperativa.*
- c) Estudiar las recomendaciones de las auditorías: interna y externa, en cuanto al personal se refiere, para efectuar los correctivos pertinentes.*
- d) Analizar las propuestas de nuevas políticas de gestión presentadas por la Administración de la Institución y presentar sus recomendaciones al Consejo de Administración.*

- e) Actualizar la normativa institucional, de acuerdo con las resoluciones de Consejo de Administración.*
- f) Informar al Consejo de Administración de manera mensual y semestral de las actividades realizadas.*
- g) Otras que el Consejo de Administración las señale.*

DE LA GERENCIA

Art. 19.- El Gerente es el representante legal de la Cooperativa y sus funciones son:

- a) Responsabilizarse del uso exclusivo de su clave personal para el ingreso al sistema informático en el cumplimiento de sus funciones.*
- b) Impedir el acceso a su área de trabajo a personal no autorizado.*
- c) Cumplir y hacer cumplir a los socios y empleados, las resoluciones emanadas por la Asamblea General de Representantes y el Consejo de Administración.*
- d) Coordinar la elaboración y la evaluación del Plan Estratégico y Plan Operativo Anual.*
- e) Elaborar conjuntamente con la Contadora General la proforma anual del presupuesto de la Cooperativa, su reforma y remitirlas al Consejo de Administración para el trámite respectivo.*

- f) Controlar que los registros contables se lleven con claridad, exactitud y se encuentren actualizados.*
- g) Presentar ante la Asamblea General de Representantes el Informe Semestral y el balance correspondiente.*
- h) Convocar y presidir las reuniones del Comité de Gestión, en los plazos establecidos y/o conforme las necesidades Institucionales e informar de sus resoluciones al Consejo de Administración para la toma de decisiones.*
- i) Planificar y proponer las acciones que tiendan a fortalecer a la Cooperativa en lo administrativo, económico y social.*
- j) Informar mensualmente y por escrito al Consejo de Administración sobre las inversiones que tiene la Institución en entidades Financieras.*
- k) Establecer un control de gastos, morosidad, préstamos y sus plazos, intereses, montos máximos y garantías, de conformidad a los Reglamentos Internos.*
- l) Autorizar con su firma la entrega de retiros que son de su competencia por montos elevados o por delegación del socio titular.*
- m) Evaluar al personal que le corresponde según el organigrama estructural y coordinar la evaluación del resto del personal, informando trimestralmente los resultados al Consejo de Administración.*
- n) Coordinar con la comisión que designare el Consejo de Administración la selección del nuevo personal.*

- o) Proporcionar la información que soliciten los organismos y socios de la Cooperativa.*
- p) Establecer técnicamente el control diario de la liquidez.*
- q) Informar semanalmente y por escrito al Consejo de Administración, lo más relevante de su gestión.*
- r) Presentar al Consejo de Administración el plan anual de capacitación del personal.*
- s) Medir semestralmente el grado de participación de la Cooperativa en el Sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito local, zonal y nacional e informar al Consejo de Administración.*
- t) Realizar reuniones periódicas de trabajo con los funcionarios a fin de alcanzar los objetivos de la Cooperativa, promoviendo un ambiente de armonía e identidad institucional, bajo el concepto de trabajo en equipo.*
- u) Evaluar permanentemente los servicios que presta la cooperativa en cuanto a su eficiencia, en relación a la satisfacción total del socio.*
- v) Atender y solucionar problemas internos o externos, por sí o a través de las Unidades Administrativas correspondientes.*
- w) Definir las políticas para establecer los acuerdos con los socios que hacen depósitos a plazo fijo en la Institución.*
- x) Cumplir y hacer cumplir las recomendaciones de auditoría externa.*

- y) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones expresas en la Ley de Cheques y el Reglamento de prevención de lavado de dinero proveniente de actividades ilícitas.*
- z) Presentar al CONSEP la información solicitada por este organismo en los plazos fijados por la Ley.*
- aa) Informarse oportunamente de las Disposiciones Legales y Resoluciones, emitidas por los organismos competentes, relacionadas con el cumplimiento de sus funciones.*
- bb) Custodiar los Pagarés, cheques y joyas dejados en garantía; comprobantes de depósito a plazo fijo; y, devolverlos a sus propietarios al término de las obligaciones contraídas con la Institución.*
- cc) Ejercer un control que asegure la oportuna recaudación de los créditos entregados con este tipo de garantías.*
- dd) Desbloquear los fondos depositados en cheques en las cuentas de los socios cuando se hayan efectivizado.*
- ee) Las demás funciones que señale la Ley de Cooperativas y su Reglamento General, el Estatuto de la Cooperativa y el Consejo de Administración.*

DE LA SECRETARIA DE GERENCIA

Art. 20.- Las funciones de la Secretaria de Gerencia son:

- a) *Responsabilizarse del uso exclusivo de su clave personal para el ingreso al sistema informático en el cumplimiento de sus funciones.*
- b) *Impedir el acceso a su área de trabajo a personal no autorizado.*
- c) *Elaborar, clasificar, archivar y custodiar toda documentación Institucional relacionada con Gerencia.*
- d) *Abrir cuentas de ahorro.*
- e) *Recibir y canalizar solicitudes de liquidación de socios.*
- f) *Elaborar cheques por retiros mayores de ahorros y préstamos otorgados, de conformidad con las disposiciones internas.*
- g) *Manejar, custodiar e informar las erogaciones de caja chica de Gerencia.*
- h) *Informarse oportunamente de las Disposiciones Legales y Resoluciones, emitidas por los organismos competentes, relacionadas con el cumplimiento de sus funciones.*
- i) *Realizar las demás funciones que le asigne Gerencia.*

DE LA UNIDAD DE CRÉDITO Y COBRANZAS

Art. 21.- La Unidad de Crédito y Cobranzas está constituida por: Los Jefes de Agencia. Se reunirán de acuerdo con el horario dispuesto por Gerencia, quien coordinará el trabajo de esta Unidad.

Sus actividades son las siguientes:

- a)** *Desarrollar los procesos relacionados con la colocación de los créditos.*
- b)** *Desarrollar los procesos relacionados con la recuperación de créditos.*

Art. 22.- Las funciones de los miembros de la Unidad de Crédito y Cobranzas son las siguientes:

- a)** *Cumplir y hacer cumplir las políticas, reglamentos y resoluciones sobre Crédito y Cobranzas.*
- b)** *Calificar, otorgar y recuperar los créditos tramitados por los socios en la Matriz de la Institución. En estos procesos, los miembros de la Unidad son corresponsables en forma administrativa y pecuniaria.*
- c)** *Planificar, organizar y supervisar técnicamente las actividades de Crédito y Cobranzas.*
- d)** *Diseñar y aplicar técnicas y estrategias que permitan establecer una evaluación eficaz de los sujetos de crédito y sus garantías; así como la recuperación de los créditos concedidos, antes de que éstos pasen al cobro por vía judicial.*
- e)** *Elaborar y distribuir entre el personal que corresponde, las notificaciones para los socios deudores y garantes, manteniendo un registro de control y verificación de su cumplimiento.*
- f)** *Evaluar mensualmente los métodos y procedimientos aplicados en la entrega y recuperación de los créditos e informar de los resultados a Consejo de Administración, a través de Gerencia.*

- g) Coordinar el desarrollo de sus actividades con Asesoría Jurídica, Sistemas y Contabilidad.*
- h) Realizar el cálculo de la cuenta morosa a liquidarse y entregar a Gerencia para su ejecución.*
- i) Proponer reformas a las Políticas y Reglamentos de Crédito y Cobranzas.*
- j) Proporcionar la información de su Unidad cuando lo solicitare el Gobierno Cooperativo.*
- k) Colaborar con la Comisión de Educación cuando fuere necesario.*
- l) Emitir criterios sobre las reestructuraciones de créditos, para la toma de decisiones en el Consejo de Administración.*
- m) Informarse oportunamente de las Disposiciones Legales y Resoluciones, emitidas por los organismos competentes, relacionadas con el cumplimiento de sus funciones.*
- n) Cumplir las demás funciones que le asignare el Consejo de Administración.*

DE LA SECRETARIA DE COORDINACIÓN

Art. 23.- Las actividades de la Secretaría de Coordinación son las siguientes:

- a) Interactuar con los socios en los diversos trámites que ellos requieran cumplir dentro de la Institución.*

b) *Intermediar los procesos para la concesión de créditos.*

Art. 24.- Las funciones de la Secretaria de Coordinación son:

a) *Responsabilizarse del uso exclusivo de su clave personal para el ingreso al sistema informático en el cumplimiento de sus funciones.*

b) *Impedir el acceso a su área de trabajo a personal no autorizado.*

c) *Elaborar, clasificar, archivar y custodiar toda documentación relacionada con la dación de los créditos.*

d) *Receptar las solicitudes de crédito presentadas en la Matriz, responsabilizándose de que se cumpla con todos los requisitos exigidos por la Institución.*

e) *Llevar un registro estadístico de créditos, control de morosidad y gastos judiciales utilizados en el proceso de la recuperación.*

f) *Atender a los socios y otras personas, dando la información necesaria de los servicios de la Cooperativa.*

g) *Actuar como Secretaria en las sesiones de la Unidad de Crédito y Cobranzas, responsabilizándose de la elaboración y archivo de las actas y demás documentación generada por esa Unidad.*

h) *Informarse oportunamente de las Disposiciones Legales y Resoluciones, emitidas por los organismos competentes, relacionadas con el cumplimiento de sus funciones.*

- i) Realizar las demás funciones que le asigne Gerencia.*

DE LA UNIDAD DE PROMOCIÓN Y RECAUDACIÓN

Art. 25.- Las actividades que cumple esta Unidad, están relacionadas con la difusión de los servicios que ofrece la Cooperativa y con la recuperación de la cartera. Estará integrada por los funcionarios que Consejo de Administración designe para el efecto.

Art. 26.- Son funciones de los miembros de esta Unidad:

- a) Realizar las visitas a empresas e instituciones, conforme la planificación realizada por Gerencia, para informar de los servicios que ofrece la Institución*
- b) Realizar visitas personales a los socios que tienen créditos en mora y/o garantes, para facilitar la recuperación de los créditos.*
- c) Informar por escrito a la Gerencia, en el formulario correspondiente, sobre el trabajo realizado en el día.*
- d) Realizar las demás funciones que le asigne Gerencia.*

DE LA ASESORIA JURÍDICA

Art. 27.- La Asesoría Jurídica está constituida por el conjunto de profesionales del derecho con quienes la Cooperativa ha establecido un acuerdo para la prestación de servicios profesionales. Sus funciones son:

- a) Asesorar en materia legal al Gobierno Cooperativo y a la Gerencia; así como también en el proceso de reformas al Estatuto y Reglamentos.*
- b) Asumir la defensa jurídica de la Institución, de sus directivos y empleados, en los problemas que se susciten en el ejercicio de sus funciones Institucionales.*
- c) Colaborar con Gerencia en la elaboración de: contratos, convenios institucionales u otros documentos que impliquen compromisos de la institución, y, en su legalización.*
- d) Realizar los trámites judiciales para recuperar la cartera vencida.*
- e) Establecer los posibles puntos de acuerdo en los juicios que intervenga la Cooperativa e informar al Consejo de Administración para la decisión final.*
- f) Revisar la documentación presentada por los socios, para los créditos hipotecarios e informar a la Comisión de Crédito, sobre la factibilidad o no de hipotecar los bienes en favor de la Cooperativa y elaborar la minuta correspondiente.*
- g) Presentar al Gobierno Cooperativo y Gerencia, un informe mensual de los trámites realizados vía judicial para la recuperación de la cartera.*
- h) Presentar los informes que le fueren solicitados por el Gobierno Cooperativo o por Gerencia.*
- i) Emitir informes de tipo legal cuando los socios requieran de ellos en el curso de sus trámites internos.*

- j) Informarse oportunamente de las Disposiciones Legales y Resoluciones, emitidas por los organismos competentes, relacionadas con el cumplimiento de sus funciones.*
- k) Realizar otras funciones inherentes a su ejercicio profesional, a pedido de Consejo de Administración o Gerencia.*

DE LA UNIDAD DE SISTEMAS

Art. 28.- Esta Unidad está conformada por un Administrador de Sistemas y un Administrador de Redes.

Las actividades de la Unidad de Sistemas son las siguientes:

- a) Administrar y controlar los sistemas operativos de la Institución.*
- b) Realizar los procesos de mantenimiento de todos los equipos del sistema, para garantizar su adecuado funcionamiento.*

DEL ADMINISTRADOR DE SISTEMAS

Art. 29.- Las funciones del Administrador de Sistemas son:

- a) Responsabilizarse del uso exclusivo de su clave personal para el ingreso al sistema informático en el cumplimiento de sus funciones.*
- b) Impedir el acceso a su área de trabajo a personal no autorizado.*
- c) Planificar, dirigir y coordinar las actividades del Sistema Informático de la Cooperativa.*

- d)** *Monitorear las bases de datos y software de alta disponibilidad.*
- e)** *Monitorear las comunicaciones.*
- f)** *Elaborar e implantar las políticas de respaldo de información.*
- g)** *Elaborar planes de contingencia.*
- h)** *Actualizar o instalar sistemas operativos y software de base.*
- i)** *Instalar y gestionar los equipos de comunicación.*
- j)** *Administrar los sistemas de correo electrónico, intranet e internet, el sitio web y barreras de protección*
- k)** *Implementar políticas de seguridad informática.*
- l)** *Implementar políticas de explotación de servidores.*
- m)** *Brindar capacitación básica a los operadores.*
- n)** *Elaborar informes técnicos.*
- o)** *Manejar y controlar las licencias del software de su competencia.*
- p)** *Elaborar manuales de procedimiento, instructivos y demás documentos necesarios para utilizar, controlar y mantener el sistema informático.*
- q)** *Elaborar y custodiar los respaldos de las bases de datos y programas fuentes, responsabilizándose del uso exclusivo de la Institución.*

- r) Responsabilizarse de que su área de trabajo permanezca restringida para personal no autorizado.*
- s) Cumplir y hacer cumplir las normas de trabajo y seguridad establecidas para los usuarios de los sistemas de computación.*
- t) Generar información oportuna y confiable para la toma de decisiones a diferentes niveles.*
- u) Responsabilizarse de la elaboración y análisis de diagramas, programas, diseño de formatos de impresión y conformar archivos magnéticos en el sistema de la institución, preservando el derecho de propiedad intelectual a favor de la Cooperativa.*
- v) Informarse oportunamente de las Disposiciones Legales y Resoluciones, emitidas por los organismos competentes, relacionadas con el cumplimiento de sus funciones.*
- w) Cumplir con las demás funciones inherentes a su cargo y las que le asigne Gerencia.*

SECCIÓN 2

DEL ADMINISTRADOR DE REDES

Art. 30.- Las funciones del Administrador de Redes son:

- a) Responsabilizarse del uso exclusivo de su clave personal para el ingreso al sistema informático en el cumplimiento de sus funciones.*

- b)** *Impedir el acceso a su área de trabajo a personal no autorizado.*
- c)** *Administrar la infraestructura de redes y telecomunicaciones.*
- d)** *Administrar el sistema eléctrico que evite el daño de la infraestructura informática.*
- e)** *Administrar los servidores.*
- f)** *Adecuar el cableado estructurado cuando así se requiere.*
- g)** *Administrar el correo electrónico interno y externo.*
- h)** *Administrar los equipos activos y pasivos de la red, así como los firewalls existentes.*
- i)** *Asesorar técnicamente en el proceso de compras de servidores, equipos de red, pc's, impresoras, ups, software y contratación de servicios informáticos.*
- j)** *Administrar los canales de datos existentes y el hosting de la página web.*
- k)** *Manejar y controlar las licencias del software de su competencia.*
- l)** *Gestionar el direccionamiento IP.*
- m)** *Elaborar y aplicar planes de contingencia de red.*

- n)** *Llevar el inventario de equipos de red y servidores.*
- o)** *Elaborar planos de redes.*
- p)** *Administrar el sistema de antivirus y las herramientas asociados a éste.*
- q)** *Configurar servicios que funcionarán en red.*
- r)** *Administrar cuentas de usuarios.*
- s)** *Capacitar a los usuarios.*
- t)** *Efectuar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo y de comunicación.*
- u)** *Responsabilizarse de la elaboración y análisis de diagramas, programas y conformar archivos magnéticos en el sistema de la institución, preservando el derecho de propiedad intelectual a favor de la Cooperativa.*
- v)** *Informarse oportunamente de las Disposiciones Legales y Resoluciones, emitidas por los organismos competentes, relacionadas con el cumplimiento de sus funciones.*
- w)** *Cumplir con las demás funciones inherentes a su cargo y las que le asigne Gerencia.*

DE LA UNIDAD DE VIVIENDA

Art. 31.- Esta Unidad estará conformada por dos profesionales en construcciones: Un ingeniero civil y un arquitecto.

Art. 32.- Las actividades de la Unidad de Vivienda son las siguientes:

- a) Cumplir con las políticas señaladas por la Asamblea General de Representantes y el Consejo de Administración, en el ámbito de la vivienda.*
- b) Cumplir con los objetivos propuestos en su plan operativo anual.*

DEL INGENIERO CIVIL

Art. 33.- Las funciones del Ingeniero Civil son las siguientes:

- a) Responsabilizarse del uso exclusivo de su clave personal para el ingreso al sistema informático en el cumplimiento de sus funciones.*
- b) Impedir el acceso a su área de trabajo a personal no autorizado.*
- c) Emitir conjuntamente con el Arquitecto, los criterios técnicos de factibilidad urbanística y económica sobre los proyectos decididos por la Institución.*
- d) Diseñar conjuntamente con el Arquitecto los planos urbanísticos y de implantación de vivienda en los proyectos decididos por la Institución.*

- e) Elaborar los planos de infraestructura sanitaria, eléctrica y telefónica de los proyectos a ejecutarse.*
- f) Coordinar con Gerencia la planificación y ejecución de los proyectos.*
- g) Dirigir y administrar proyectos de urbanización y vivienda.*
- h) Informar semanalmente al Consejo de Administración sobre el avance de las obras en ejecución; y, al Consejo de Vigilancia cuando éste lo solicitare.*
- i) Estructurar, conjuntamente con el Arquitecto, cronogramas de ejecución de obra y cumplimiento de presupuesto.*
- j) Realizar trabajos de topografía y replanteo de los proyectos para su ejecución.*
- k) Fiscalizar proyectos en ejecución y emitir los informes correspondientes.*
- l) Controlar al personal en el cumplimiento de rendimientos en la ejecución de las obras.*
- m) Dar la dirección técnica y resolver los problemas en el campo, conjuntamente con el Arquitecto.*
- n) Calcular volúmenes de obra en ejecución para elaboración de planillas de pago a subcontratista; así como determinar la cantidad de materiales utilizados en la construcción.*
- o) Coordinar con la Unidad de Contabilidad la liquidación de obras.*

- p) Responsabilizarse del suministro oportuno de los materiales para la ejecución de obras en coordinación con el Arquitecto.*
- q) Llevar un control de ingreso y egreso de materiales.*
- r) Solicitar a Gerencia los materiales y equipos necesarios para la ejecución de los proyectos, misma que será trasladada a la Comisión de Adquisiciones para el proceso correspondiente.*
- s) Solicitar a Gerencia la contratación para la elaboración y suministro de acabados de construcción.*
- t) Organizar de manera técnica el Departamento.*
- u) Participar con el Arquitecto, en la elaboración de los informes de las actividades de las Unidad.*
- v) Evaluar técnicamente los proyectos en ejecución e informar a Gerencia.*
- w) Emitir los informes técnicos solicitados por Gerencia.*
- x) Mantener actualizado el archivo a su cargo*
- y) Asistir a las convocatorias de los Consejos de Administración y de Vigilancia.*
- z) Informarse oportunamente de las Disposiciones Legales y Resoluciones, emitidas por los organismos competentes, relacionadas con el cumplimiento de sus funciones.*

aa) *Las demás funciones inherentes a su cargo que le asigne el Consejo de Administración y/o Gerencia.*

DEL ARQUITECTO

Art. 34.- Las funciones del Arquitecto son las siguientes:

- a)** *Responsabilizarse del uso exclusivo de su clave personal para el ingreso al sistema informático en el cumplimiento de sus funciones.*
- b)** *Impedir el acceso a su área de trabajo a personal no autorizado.*
- c)** *Participar con el Ingeniero Civil en la elaboración de los informes de las actividades de las Unidad.*
- d)** *Emitir los informes técnicos solicitados por Gerencia.*
- e)** *Participar en la elaboración de estudios y la ejecución de proyectos de urbanización, vivienda u otros proyectos.*
- f)** *Emitir conjuntamente con el Ingeniero Civil, los criterios técnicos de factibilidad urbanística y económica sobre los proyectos decididos por la Institución.*
- g)** *Informar a tiempo el avance de obras a Gerencia.*
- h)** *Llevar de manera actualizada el libro de obras de ejecución de proyectos.*

- i) Colaborar con el Ingeniero Civil en el suministro oportuno de los materiales para la ejecución de las obras.*
- j) Calcular volúmenes de obra en ejecución para elaboración de planillas de pago a subcontratista; así como determinar la cantidad de materiales utilizados en la construcción.*
- k) Dar la dirección técnica y arquitectónica y resolver los problemas técnicos en el campo, conjuntamente con el Ingeniero Civil.*
- l) Estructurar, conjuntamente con el Ingeniero Civil, cronogramas de cumplimiento de objetivos.*
- m) Elaborar anteproyectos, proyectos y maquetas de tipo arquitectónico.*
- n) Informarse oportunamente de las Disposiciones Legales y Resoluciones, emitidas por los organismos competentes, relacionadas con el cumplimiento de sus funciones.*
- o) Las demás funciones inherentes a su cargo que le asigne Gerencia.*

DE LA UNIDAD DE CONTABILIDAD

Art. 35.- Las actividades de la Unidad de Contabilidad son las siguientes:

- a) Planificar, organizar y dirigir, el sistema contable de la Cooperativa, de conformidad con las resoluciones adoptadas por la Asamblea General de Representantes, el Consejo de Administración y demás leyes afines.*

- b) Establecer procedimientos específicos de control interno, para la buena marcha de los procesos contables-financieros.*
- c) Establecer procedimientos para desarrollar programas de trabajo y sistemas de coordinación de sus actividades, con las demás unidades de la Cooperativa.*
- d) Cumplir con los objetivos propuestos en su plan operativo anual.*

DEL CONTADOR GENERAL

Art. 36.- Las Funciones del Contador General son las siguientes:

- a) Responsabilizarse del uso exclusivo de su clave personal para el ingreso al sistema informático en el cumplimiento de sus funciones.*
- b) Impedir el acceso a su área de trabajo a personal no autorizado.*
- c) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones emanadas por las leyes y reglamentos internos, en concordancia con los principios de contabilidad generalmente aceptados.*
- d) Mantener un sistema adecuado de contabilidad que permita la generación de información confiable y oportuna, de acuerdo a las necesidades de la institución*
- e) Elaborar el Presupuesto Anual conjuntamente con la Gerencia.*
- f) Consolidar y legalizar los estados financieros mensuales y anuales de la cooperativa, con sus correspondientes anexos y otros que se soliciten; y,*

someterlos a consideración de la Gerencia, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Auditoría Externa y Entidades de Control.

- g) Asesorar en materia contable a Directivos y funcionarios de la Cooperativa.*
- h) Coordinar con los Auxiliares de Contabilidad la presentación de los estados financieros en forma oportuna.*
- i) Revisar y depurar la información contable que se genera en las diferentes actividades económicas de la Cooperativa.*
- j) Mantener actualizado el manual de contabilidad y diseñar los instructivos correspondientes.*
- k) Ejercer el control presupuestario, sugerir ante la Asamblea de Representantes reformas al presupuesto, así como ejecutar los ajustes aprobados por el Consejo de Administración y la Gerencia.*
- l) Elaborar los roles de pago del personal de la Institución.*
- m) Declarar mensual y anualmente las obligaciones de la Entidad con el S.R.I.*
- n) Responsabilizarse del seguimiento sobre la efectivización oportuna de todos los depósitos en cheques recibidos por la Cooperativa y solicitar a gerencia el desbloqueo en forma inmediata.*
- o) Ejercer la actividad de agente de retención, de obligaciones y retenciones que le corresponden a la Cooperativa*

- p)** *Responsabilizarse del control físico y de la actualización del inventario institucional.*
- q)** *Preparar toda la información contable-financiera necesaria para el respectivo análisis, sea mensual o diario solicitado por el Gobierno Cooperativo y Gerencia.*
- r)** *Llevar en forma separada la contabilidad de la institución según las actividades correspondientes a: ahorro y crédito, almacén y vivienda.*
- s)** *Depreciar activos fijos, amortizar activos diferidos y provisionar cartera de crédito en forma mensual.*
- t)** *Ejecutar el castigo oportuno de los activos de acuerdo a las normas establecidas por las entidades de control y los reglamentos internos de la Institución.*
- u)** *Efectuar arqueos sorpresivos al personal responsable del manejo de recursos de la Entidad e informar por escrito a Gerencia de los resultados.*
- v)** *Elaborar, en orden cronológico, los documentos contables inherentes al movimiento económico de la institución.*
- w)** *Elaborar mensualmente el avance presupuestario e informar a Gerencia.*
- x)** *Informar por escrito, a Gerencia y Consejo de Administración de manera inmediata sobre toda anomalía que fuere detectada en los movimientos económicos diarios.*

- y) Evaluar al personal que le corresponde según el organigrama estructural e informar a Gerencia.*
- z) Informarse oportunamente de las Disposiciones Legales y Resoluciones, emitidas por los organismos competentes, relacionadas con el cumplimiento de sus funciones.*
- aa) Las demás funciones inherentes a su cargo que le asigne Gerencia.*

DEL AUXILIAR DE CONTABILIDAD

Art. 37.- Las funciones del Auxiliar de Contabilidad son las siguientes:

- a) Responsabilizarse del uso exclusivo de su clave personal para el ingreso al sistema informático en el cumplimiento de sus funciones.*
- b) Impedir el acceso a su área de trabajo a personal no autorizado.*
- c) Recopilar y preparar la información contable en forma diaria, verificando la correcta aplicación del catálogo de cuentas y los documentos de soporte que sustenten las operaciones del socio con la Entidad y de ésta con terceros.*
- d) Elaborar y llevar en orden el Sistema Contable de las transacciones realizadas por la Institución.*
- e) Registrar y archivar los documentos contables, en orden cronológico, a través del Sistema de Cómputo.*

- f)** *Llevar el registro y control de las cuentas contables con los reportes del Sistema de Cómputo.*
- g)** *Realizar la liquidación de obligaciones y retenciones que realiza la Cooperativa.*
- h)** *Llevar los auxiliares de las cuentas contables asignado por la Contadora General.*
- i)** *Controlar y verificar los activos fijos en forma periódica, determinando su correcto estado de conservación y valor contable.*
- j)** *Verificar la exactitud de las conciliaciones bancarias de las Agencias.*
- k)** *Consolidar la exactitud de los saldos bancarios con los auxiliares de la Entidad y reportar sus novedades.*
- l)** *Archivar y custodiar los documentos contables.*
- m)** *Preparar la información estadística.*
- n)** *Preparar el resumen mensual de los formularios 103 y 104 para el Anexo Transaccional.*
- o)** *Consolidar el control presupuestario de las Unidades Administrativas y Agencias.*
- p)** *Realizar periódicamente la constatación física de las mercaderías que se encuentran en el almacén.*

- q) *Informarse oportunamente de las Disposiciones Legales y Resoluciones, emitidas por los organismos competentes, relacionadas con el cumplimiento de sus funciones.*
- r) *Realizar las demás actividades a pedido de la Contadora General.*

DEL RECIBIDOR-PAGADOR

Art. 38.- Las funciones del recibidor - pagador, son las siguientes:

- a) *Responsabilizarse del uso exclusivo de su clave personal para el ingreso al sistema informático en el cumplimiento de sus funciones.*
- b) *Impedir el acceso a su área de trabajo a personal no autorizado.*
- c) *Recibir y entregar diariamente del Jefe de Agencia, el dinero del fondo de cambio y responsabilizarse del mismo, dejando constancia escrita en el formulario correspondiente.*
- d) *Recibir depósitos en efectivo o cheques por concepto de ahorros, aportaciones, cancelación de préstamos, pago de especies valoradas, ingresos por ventas de almacén, efectuando y actualizando los registros individuales correspondientes.*
- e) *Verificar, con la Unidad de Contabilidad, que todos los depósitos en cheques se hayan efectivizado previa a la utilización de esos dineros por parte del socio, en cualquier transacción posterior.*

- f) Responsabilizarse de los faltantes y su inmediata reposición que resultaren de su actividad diaria, salvo el caso de robo debidamente comprobado.*

- g) Mantener la coordinación con las Unidades de Contabilidad, Sistemas, Junta de Crédito y Cobranzas a fin de proporcionar o recibir la información requerida.*

- h) Recibir los respectivos comprobantes legales de registro por los depósitos de ahorros, retiros, pago de préstamos, certificados de aportación y otras transacciones que ejecutan los socios, realizando los respectivos reportes de caja.*

- i) Emitir y entregar al socio los comprobantes por los pagos que éste realiza a la Cooperativa.*

- j) Revisar con prolijidad que los comprobantes de las transacciones realizadas se encuentren debidamente elaborados, certificándolos con su firma.*

- k) Proporcionar de inmediato la información y documentación que sea requerida para la realización de los Arqueos de Caja.*

- l) Elaborar diariamente el informe de cierre de caja para remitirlo a la Unidad de Contabilidad.*

- m) Atender los retiros de dinero de los socios, previa presentación obligatoria de la libreta de ahorro, cédula de ciudadanía y papeleta de retiro debidamente firmada.*

- n) Atender los retiros de dinero con autorización de los socios, previa presentación obligatoria de la libreta de ahorro, cédulas de ciudadanía originales del socio y de la persona que hace el retiro, con la papeleta de retiro debidamente llenada y firmada por el titular de la libreta de ahorro y de quien realiza el retiro. Para retiros superiores a doscientos dólares americanos deberá ser autorizado por Gerencia o Jefe de Agencia.*
- o) Aplicar estrictamente los sistemas de control establecidos para evitar acciones fraudulentas en contra de la Institución.*
- p) Cumplir y hacer cumplir con la Ley del CONSEP en lo referente a depósitos, captaciones y retiro de recursos.*
- q) Informarse oportunamente de las Disposiciones Legales y Resoluciones, emitidas por los organismos competentes, relacionadas con el cumplimiento de sus funciones.*
- r) Realizar las demás actividades dispuestas por el Jefe Inmediato.*

DEL SERVICIO MÉDICO- ODONTOLÓGICO

Art. 39.- Las actividades del Servicio Médico – Odontológico son las siguientes:

- a) Atender en consulta a los socios que solicitaren el servicio, en el campo médico y/o odontológico*
- b) Cumplir con los objetivos propuestos en su plan operativo anual.*

CAPITULO 14

DE LA UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN

Art. 40.- *Las actividades de la Unidad de Comercialización son:*

a) Facilitar a los socios la adquisición de productos, en las mejores condiciones posibles.

b) Aplicar las políticas de comercialización aprobadas por la Institución.

DEL TECNICO DE COMERCIALIZACIÓN

Art. 41.- *Las funciones del Técnico de Comercialización son:*

a) Responsabilizarse del uso exclusivo de su clave personal para el ingreso al sistema informático en el cumplimiento de sus funciones.

b) Impedir el acceso a su área de trabajo a personal no autorizado.

c) Estructurar el Plan Operativo Anual y proyectos que fueren necesarios de conformidad con las políticas impartidas por la administración.

d) Promocionar los productos de la Cooperativa aplicando técnicas de venta.

e) Formar parte de la Comisión de Adquisiciones.

f) Trabajar en coordinación con la Unidad de Promoción y Recuperación.

- g) Analizar permanentemente las oportunidades del mercado, informando al gobierno cooperativo para la toma de decisiones.*
- h) Socializar internamente las políticas de venta del mercado.*
- i) Aplicar técnicas de mercadeo para la venta de los productos existentes en Almacén.*
- j) Responsabilizarse de los ingresos y egresos de mercadería a bodega del almacén mediante la aplicación de kárdex.*
- k) Garantizar la buena calidad de los productos que se oferta a los Socios.*
- l) Recomendar las políticas de venta más convenientes que deban aplicarse en base a las condiciones del mercado.*
- m) Realizar sondeos en torno a los requerimientos del socio previa a la adquisición de los productos de Almacén.*
- n) Presentar trimestralmente al gobierno cooperativo los resultados de su gestión.*
- o) Llevar el control del movimiento de los almacenes de las Agencias.*
- p) Informarse oportunamente de las Disposiciones Legales y Resoluciones, emitidas por los organismos competentes, relacionadas con el cumplimiento de sus funciones.*
- q) Las demás actividades solicitadas por sus superiores de acuerdo a la naturaleza de su trabajo.*

DE LAS AGENCIAS

Art. 42.- Corresponde a las Agencias:

- a) Realizar todas las actividades económicas propias de la Institución*
- b) Cumplir con los objetivos propuestos en su plan operativo anual*

SECCIÓN 1

DEL JEFE DE LA AGENCIA

Art. 43.- Las funciones del Jefe de Agencia son:

- a) Responsabilizarse del uso exclusivo de su clave personal para el ingreso al sistema informático en el cumplimiento de sus funciones.*
- b) Impedir el acceso a su área de trabajo a personal no autorizado.*
- c) Planificar, dirigir y controlar las actividades administrativas, financieras y de servicios de la Agencia, de acuerdo a las normas y políticas establecidas por la Institución.*
- d) Cumplir, estrictamente, con el horario de atención a los socios publicado en un lugar visible de la Agencia.*
- e) Coordinar los diferentes trámites entre Agencia y Matriz.*
- f) Recibir, analizar y verificar toda la documentación requerida para el otorgamiento de los créditos en la Agencia bajo su responsabilidad.*

- g)** *Calificar técnicamente los créditos que le fueren solicitados.*
- h)** *Conceder y responsabilizarse por los créditos a los socios en los límites de su competencia, en base a los resultados de la inspección y los datos de los burós de información crediticia.*
- i)** *Realizar el seguimiento de la recuperación de los créditos, informando oportunamente a los socios de la obligación económica que debe cumplir.*
- j)** *Mantener en custodia los documentos de los créditos concedidos, remitiendo a Gerencia el original del pagaré para su custodia.*
- k)** *Formar parte de la Junta de Crédito y Cobranzas.*
- l)** *Efectuar arquezos de caja en cualquier momento de la jornada de trabajo e informar de inmediato y por escrito a Gerencia sobre cualquier novedad.*
- m)** *Responsabilizarse de la agilidad en la dación y recuperación de los créditos a través de su Agencia.*
- n)** *Verificar y controlar el movimiento diario de caja y entregar el reporte a la Unidad de Contabilidad.*
- o)** *Autorizar los retiros realizados por terceras personas, previa verificación telefónica con el titular de la cuenta.*
- p)** *Evaluar al personal que le corresponde según el organigrama estructural e informar a Gerencia.*

- q) Controlar el correcto cumplimiento de funciones del personal a su cargo, de manera permanente, llevando el registro correspondiente.*
- r) Realizar constataciones físicas periódicas del inventario de la Agencia responsabilizándose del mismo.*
- s) Elaborar cheques por retiros mayores de ahorros y/o por préstamos otorgados, conforme lo reglamentado.*
- t) Realizar las transferencias legales solicitadas por el socio.*
- u) Presentar informes de gestión, trimestralmente o cuando sean requeridos por el Gobierno Cooperativo o por Gerencia.*
- v) Participar en la elaboración y evaluación de: Plan Estratégico, Plan Operativo Anual y cualquier otra planificación que requiera la Institución.*
- w) Responsabilizarse del transporte del dinero a los bancos o a la Matriz y entregar a contabilidad la documentación respectiva.*
- x) Promocionar los productos y servicios que brinda la Cooperativa, en el área de influencia de la Agencia.*
- y) Realizar las demás actividades que sean solicitadas por Gerencia.*
- z) Mantener la confidencialidad sobre la cuenta del socio.*
- aa) Informarse oportunamente de las Disposiciones Legales y Resoluciones, emitidas por los organismos competentes, relacionadas con el cumplimiento de sus funciones.*

DE LOS SERVICIOS GENERALES Y DE SEGURIDAD

AUXILIAR DE SERVICIOS – MENSAJERO

Art. 44.- Las funciones del Auxiliar de Servicios son:

- a) Abrir las oficinas de la institución y cerrarlas, cuidando que las máquinas, lámparas y otros artefactos estén debidamente desconectados.*
- b) Realizar diariamente la limpieza de las diversas áreas del edificio de la Cooperativa.*
- c) Responsabilizarse de la entrega de la correspondencia, depósitos bancarios, pago de servicios básicos y entrega de convocatorias a Sesiones o Asambleas de los Representantes y/o Directivos según el caso.*
- d) Atender a los directivos de Consejo de Administración, Vigilancia, Comisiones u otras, durante las sesiones ordinarias y extraordinarias.*
- e) Atender a los participantes en los eventos organizados por la Cooperativa y colaborar con la logística correspondiente.*
- f) Atender a los requerimientos de Directivos y empleados de la Cooperativa, sobre actividades propias de la Institución.*
- g) Revisar periódicamente el sistema de seguridad e iluminación de las oficinas e instalaciones sanitarias e informar al Asistente Administrativo sobre novedades existentes.*

- h) Informarse oportunamente de las Disposiciones Legales y Resoluciones, emitidas por los organismos competentes, relacionadas con el cumplimiento de sus funciones.*
- i) Realizar las demás funciones que le asigne Gerencia.*

DEL GUARDIA

Art. 45.- Las funciones del Guardia son:

- a) Revisar las seguridades externas de la Institución al inicio y a la finalización de cada jornada. En caso de alguna situación anómala debe informar inmediatamente al funcionario de mayor jerarquía que esté presente.*
- b) Permanecer en su área de trabajo durante la jornada que le corresponde.*
- c) Vigilar que se desarrollen con normalidad las actividades en las áreas de ventanillas y almacén. En caso de situaciones anómalas, dar la alerta inmediata.*
- d) Vigilar el ingreso de socios y/o particulares a los interiores de la Institución.*
- e) Verificar y registrar las salidas de bienes de la institución.*
- f) Proporcionar información a los socios y/o particulares que la requieran.*
- g) Vigilar y mantener el orden para facilitar la atención en ventanillas.*

- s) Dar protección a directivos, funcionarios, socios y bienes de la Institución, dentro del área de influencia de la Institución.*
- t) Informarse oportunamente de las Disposiciones Legales y Resoluciones, emitidas por los organismos competentes, relacionadas con el cumplimiento de sus funciones.*
- h) Cumplir con las disposiciones emanadas de las instancias superiores.*

Logística

La Cooperativa debe presentar calidad en el servicio y en el marketing de ofertas a todos sus clientes internos como externos.

Los espacios de comunicación y difusión deben ser llamativos e innovadores, lo que garantice la acogida de los socios.

Contar con equipos técnicos actualizados.

Los asesores de créditos que es el alma de la cooperativa deben ser funcionarios con conocimientos del sistema cooperativista honestos y rápidos en sus informes.

Crecimiento de la Cooperativa

Los crecimientos de la Cooperativa de Ahorro Crédito y Vivienda La Merced Ltda. se reflejara en los siguientes aspectos:

El estudio para determinar zonas en las que se va implementar acciones de la cooperativa deben ser constantes.

Las zonas de intervención deben ser analizadas detenidamente en relación a las competencias

Se debe generar otras alternativas de servicios bajo un estudio de los socios.

La integración en programas sociales, que permita que se tenga contacto directo con el público.

Brindar seguridad financiera a los socios

Brindar apertura y confianza a los socios

Integrar ciudadanos que les guste el sistema cooperativo, ubicados en los barrios cercanos, como barrio obrero, colon, plaza primero de mayo, etc. a la cooperativa preferentemente, para que sean parte de la cooperativa

6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

En relación al sistema cooperativo, existe en el cantón Ambato y la provincia de Tungurahua, la certeza de que la cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced no es muy conocida, por varias razones como: nivel de crecimiento bajo, pocos prestamos restringidos a sus activos, programas de vivienda limitados y en definitiva poco conocimiento de su desarrollo a nivel país.

Las evaluaciones deben tener los siguientes grupos:

Directorio: aplicar sus roles y funciones.

Empleados: cómo se desarrollan y cuál es la forma de atención al cliente y los conocimientos obtenidos antes y después de la integración a la cooperativa.

Socios: cómo vea la forma de trabajo de la cooperativa en relación a mis necesidades, tiempos y recursos.

La Cooperativa no ha crecido lo suficiente por eso es que se da esta propuesta para que tenga un mayor número de socios de calidad incrementando la rentabilidad de la misma ser reconocida y competitiva en el mercado.