



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TÍTULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

La aplicación de un análisis de las políticas orientadas al proceso administrativo y financiero en el otorgamiento de créditos de inversión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Francisco de Orellana, año 2014

TRABAJO DE TITULACIÓN.

AUTORA: Paredes Andrade, Mery Yolanda

DIRECTOR: Cortés García José Salvador M.C.

CENTRO UNIVERSITARIO COCA

2016

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Magíster.

José Salvador Cortés García

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación: La aplicación de un análisis de las políticas orientadas al proceso administrativo y financiero en el otorgamiento de créditos de inversión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Francisco de Orellana, año 2014, realizado por, Paredes Andrade Mery Yolanda, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, Enero de 2016

f).....

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, Paredes Andrade Mery Yolanda, declaro ser autora del presente trabajo de titulación: La aplicación de un análisis de las políticas orientadas al proceso administrativo y financiero en el otorgamiento de créditos de inversión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Francisco de Orellana, por el año 2014, de la Titulación de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, siendo Cortés García José Salvador M.C., director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f).....

Autora: Paredes Andrade Mery Yolanda

Cédula: 0201654092

DEDICATORIA

El presente trabajo dedico a Dios ser maravilloso que me dio la vida, a mis Padres y a mis hijas quienes con todo el amor y paciencia, han sabido ayudarme en momentos de trabajo cansancio y desvelo, para llegar a culminar con éxito la carrera profesional.

A mis queridos maestros, tutores y personal administrativo de la Universidad Técnica Particular de Loja, quienes con su trabajo, hicieron que llegue a conseguir este anhelo y culminar con éxito esta etapa de mi vida estudiantil, a mis compañeros de trabajo por decirme que continúe hasta alcanzar lo que uno se propone.

AGRADECIMIENTO

A Dios que con su infinita generosidad, nos ha brindado a los seres humanos, está la gratitud, por eso quiero aprovechar esta ocasión para agradecer, en primer lugar al todopoderoso, a la Universidad Técnica Particular de Loja a mis padres por sus consejos, valores por su motivación constante, quienes siempre han querido ver triunfadores a sus hijos.

De manera especial a todos los profesores de la Universidad Técnica Particular de Loja; a mi Director de Tesis, quien con paciencia y sabiduría me ha orientado para que llegue al final de este proyecto en las mejores condiciones, por todo aquello mi gratitud y agradecimiento.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA.....	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
RESUMEN EJECUTIVO	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPITULO 1. ANTECEDENTES.....	5
1.1. Reseña histórica de las Cooperativas.....	6
1.2. Historia del Cooperativismo en el Ecuador.	12
1.2.1. Origen del Cooperativismo en el Ecuador.....	13
1.3. Economía Popular y Solidaria.....	16
1.3.1. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.	16
1.4. Principios del Cooperativismo.....	18
1.5. Reseña histórica de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Francisco de Orellana.	19
1.5.1. Misión.....	21
1.5.2. Visión.	22
1.5.3. Objetivos.	23
1.6. Créditos.....	24

1.6.1.	Tipos de Créditos.	25
	CRÉDITO DE CONSUMO	25
	TIPOS DE CRÉDITOS DE COMSUMO.....	26
	MICROCRÉDITO	27
1.6.2.	5C de Créditos.....	28
1.6.3.	Políticas Generales de Crédito	29
1.6.4.	Políticas de Crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Francisco de Orellana.....	30
1.7.	Planificación estratégica con los principios del Cooperativismo, aplicados en las políticas de crédito.	34
1.8.	Cantón Francisco de Orellana.	35
CAPITULO 2. ANÁLISIS SITUACIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE FRANCISCO DE ORELLANA		37
2.1.	Análisis interno	38
2.2.	Análisis Externo.....	43
2.3.	Análisis de oferta y demanda.....	45
2.4.	Similitudes y diferencias de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Francisco de Orellana.	49
2.5.	Políticas de Inversión en el proceso Administrativo Financiero.....	50
2.6.	Normas para la a aplicación de políticas de crédito.	51
CAPITULO 3. ANÁLISIS DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO IMPLEMENTADAS POR LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA Y SU EFECTO EN EL SECTOR PRODUCTIVO.....		53
3.1.	Conocimiento preliminar	54
3.2.	Levantamiento de información en fuentes primarias.	54
3.2.1.	Resultados de Entrevistas	54

3.2.2. Encuesta a los Clientes	61
3.3. Medición de otorgamiento de créditos de inversión en el sector productivo	69
3.4. Revisión y análisis de las políticas de crédito aplicadas por las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Francisco de Orellana.	72
CONCLUSIONES	80
RECOMENDACIONES	81
BIBLIOGRAFÍA	82
ANEXOS.....	84

RESUMEN EJECUTIVO

El desarrollo de la presente investigación se enfocó a analizar las diversas políticas del proceso administrativo y financiero en el otorgamiento de créditos de inversión que manejan las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Francisco de Orellana, por el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014,

Palabras claves: cooperativa, financiamiento, administración, gestión

ABSTRACT

The development of this research focuses on verifying various policies of the administrative and financial process to give investment credit that management the Credit Unions of Francisco de Orellana, for the period from January 1 to December 31 2014

KEYWORDS: cooperative, funding, administration, management

INTRODUCCIÓN

En el Ecuador, Latinoamérica y en el mundo entero, es imposible negar el aporte económico y social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, hacerlo significaría cerrar los ojos a la realidad, perder muy buenas posibilidades de desarrollo y crear frustración. En economías desarrolladas como los Estados Unidos de América el aporte de las Cooperativas aparece en sus estadísticas como abastecedor de empleos nuevos en la economía.

Podría decirse que el crecimiento económico en el Ecuador, es en mayor medida de los derivados no solo de los créditos otorgados no solo por la Banca Privada y Pública sino también por las Cooperativas de Ahorro y Crédito hacia las pequeñas unidades productivas conocidas como microempresas, también contribuyen al desarrollo social, al permitir un aprendizaje completo del proceso de trabajo y a su vez son promotoras del incremento del ahorro como de las inversiones nacionales.

La aplicación de un análisis de las políticas orientadas al proceso administrativo y financiero en el otorgamiento de créditos de inversión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Francisco de Orellana, permitirá verificar en forma específica el manejo de los recursos financieros, así como su repercusión en el sector productivo del cantón que son los principales clientes, así como el estudio de la normativa legal y normas reglamentarias aplicables a la misma.

Cabe mencionar que una adecuada aplicación de políticas en una organización permite que los recursos humanos, materiales y financieros disponibles, sean utilizados en forma eficiente, bajo criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, su custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos.

Es así que la ejecución de un *“análisis de las políticas orientadas al proceso administrativo y financiero en el otorgamiento de créditos de inversión de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Francisco de Orellana y su efecto en el sector productivo”*, se constituye en una herramienta que servirá de guía para la elaboración o mejoramiento de los respectivos manuales de procedimientos para el otorgamiento de créditos lo que contribuirá a la utilización adecuada de los recursos financieros captados de los socios, y se propenderá a una adecuada toma de decisiones, con el afán de evitar pérdidas de recursos.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Realizar un análisis de las políticas orientadas al proceso administrativo y financiero en el otorgamiento de créditos de inversión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Francisco de Orellana y su efecto en el sector productivo, por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2014.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar los aspectos generales de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Francisco de Orellana, así como los aspectos esenciales del direccionamiento estratégico de las Cooperativas.
2. Realizar un análisis situacional del ambiente en el que se desarrollan las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Francisco de Orellana.
3. Analizar el impacto en el otorgamiento de créditos al sector productivo del cantón Francisco de Orellana, durante el periodo analizado.

CAPITULO 1. ANTECEDENTES

1.1. Reseña histórica de las Cooperativas.

Una Cooperativa de Ahorro y Crédito, es una organización formada por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la Ley.” (Ministerio Coordinador de Desarrollo Social, 2012)

De acuerdo con Vargas (2015), dentro de las clasificaciones más clásicas para agrupar a los tipos de cooperativas, referida al origen del movimiento cooperativista, es la que se apoya en la causa, necesidad o interés de su creación y las divide en cooperativas de consumo (con objeto de proveer a los miembros de bienes de consumo doméstico), las de producción (que asocian trabajadores para desarrollar determinadas actividades industriales) y las de crédito (cuyo objetivo es proveer de créditos a sus asociados en mejores condiciones que las del otros actores del mercado financiero).

Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones sin fines de lucro, de propiedad de sus miembros. Son instituciones cooperativas en las que sus miembros unen sus recursos para brindar servicios a otros miembros. Los bancos son organizaciones con finalidad de lucro típicamente propiedad de accionistas. Brindan una variedad de servicios financieros en un sentido que es eficiente y que garantiza maximizar la ganancia de sus accionistas.

El Ecuador es uno de los países donde el cooperativismo de ahorro y crédito se ha desarrollado consistentemente; algunos medios aseguran que desde la crisis financiera muchas personas optaron por confiar en estas instituciones compartiendo así confianza con los bancos.

Es por esta razón que los beneficios para los socios en las cooperativas son notables, hacen préstamos con garante al iniciar la cuenta, luego si la persona es puntual en sus pagos ya no exigen este requisito de garante, los créditos son a bajos intereses y en alguna dan ayuda mortuoria” (La Tarde, 2013)

La Alianza Cooperativa Internacional define cooperativa como: " Una asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones

económicas, sociales y culturales comunes, por medio de una empresa de propiedad conjunta democráticamente gestionada"

Por su parte, (Quiroz, 2013) señala que una cooperativa es una asociación autónoma de personas agrupadas voluntariamente para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales comunes, por medio de una empresa que se posee en conjunto y se controla democráticamente.

En 1844, un grupo de obreros ingleses creó una organización cooperativa de carácter legal, con los aportes de sus integrantes. El 24 de octubre de 1844 crearon el primer Almacén Cooperativo en la Ciudad de Rochdale, Inglaterra, considerado hoy como el origen de este tipo de entidades.

Los Pioneros se auto impusieron reglas que debían respetar rigurosamente y que fueron una de las causas de su éxito. Crearon una carta que establecía los pasos que guiarían a la organización. Así nació el cooperativismo organizado. Sus principios, fundamentados en genuinos ideales de solidaridad, fueron asentados en la "Carta de Cooperación" que Carlos Horteserth, patrono de esta fundación, presentó ante la Cámara de los Comunes:

- La cooperación completa la economía política, al organizar la distribución de la riqueza.
- No afecta la fortuna de nadie.
- No trastorna la sociedad.
- No molesta a los hombres del Estado.
- No constituye una asociación secreta.
- No quiere ninguna violencia.
- No causa ningún desorden.
- No ambiciona honores.
- No reclama favores.
- No pide privilegios especiales.
- No trata con holgazanes.
- No busca ayuda oficial.
- Siente horror por los monopolios y los combate sin cesar.

- Desea la concurrencia seria y honesta en la cual se ve el alma de todo progreso de verdad; significa la responsabilidad personal, la iniciativa personal y la participación es ese prestigio que el trabajo y el pensamiento saben conquistar.

Estas reglas fueron revisadas por la Alianza Cooperativa Internacional en 1937. En 1966 se agregó una redacción adecuada a los nuevos tiempos, a través de los siguientes principios:

- Adhesión libre y voluntaria.
- Organización democrática.
- Limitación del interés al capital.
- Distribución de excedentes entre asociados en proporción a sus operaciones.
- Promoción de la educación.
- Integración cooperativa.

Finalmente, en 1995, el Congreso de la ACI, realizado en Manchester, Inglaterra, aprobó 7 nuevos principios:

- Adhesión voluntaria y abierta.
- Gestión democrática por parte de los asociados.
- Participación económica de los asociados.
- Autonomía e Independencia.
- Educación, formación e información.
- Cooperación entre cooperativas.
- Interés por la comunidad.

Desde entonces el sector empezó a crecer teniendo presencia hoy día en prácticamente todas las naciones del planeta. Al interior de Latinoamérica, las cooperativas pioneras nacieron en México y en Argentina. Según Gadea (2012), los principios cooperativos pretenden poner de relieve la coincidencia sustancial del fenómeno cooperativo con independencia del ámbito territorial donde tenga lugar. Es así que el sector se inspira en los valores básicos de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. También defiende los valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás.

El cooperativismo es el resultado de un largo proceso histórico en el cual el hombre ha demostrado su espíritu asociativo y solidario, generando diversas formas de organización social y económica que teniendo como base la cooperación, persiguen la realización de la justicia y la igualdad a través de la acción económica y humana.

Friedrich Wilhelm Raiffeisen dejó un legado a la humanidad con una rica experiencia en cooperativismo de ahorro y crédito. Raiffeisen impulsó al sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito, basado en los principios de auto ayuda, auto responsabilidad y auto administración; en su tiempo fundó varias cooperativas en su país natal, y aquellos principios e ideas aún continúan vigentes actualmente en 105 países del mundo, con alrededor de 217 millones de socios, en 57,000 cooperativas.

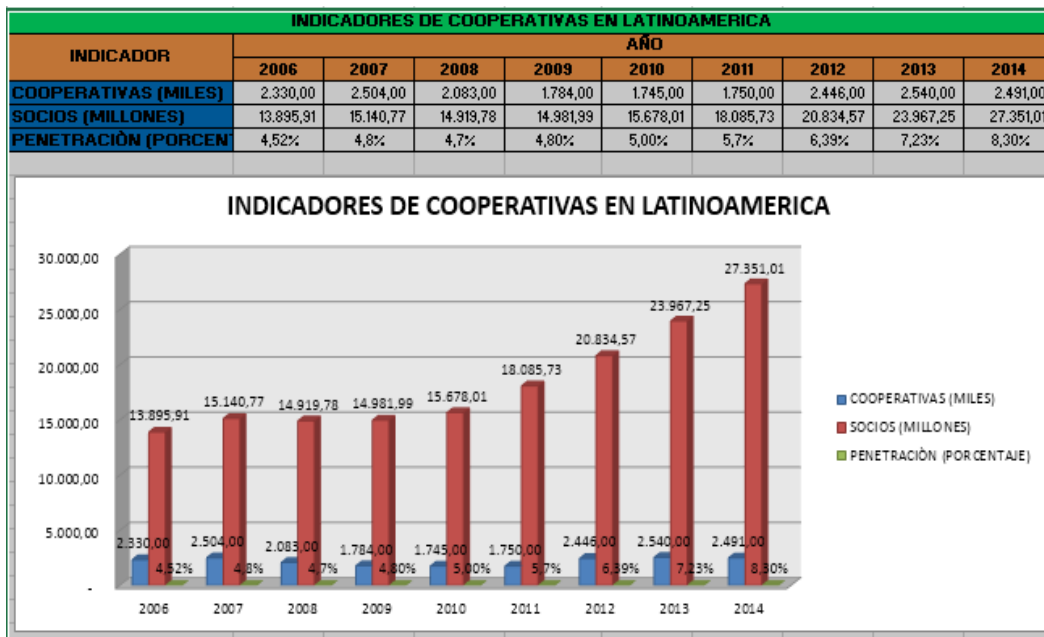
Para Gadea (2012), un sistema cooperativo debe ser eficiente y para ello requiere de estructuras participativas que permitan que sus miembros satisfagan sus necesidades y vean reflejadas sus visiones. Gadea propone que esta estructura participativa se articule en torno a tres pilares:

1. El papel del socio. En la cooperativa, los socios participan no sólo aportando las sumas de capital necesarias sino operando como clientes, en las cooperativas de consumo, y como trabajadores, en las cooperativas de producción. Es indudable que esa doble posición de sus miembros constituye una característica propia (aunque no exclusiva: se da también, por ejemplo, en las mutuas de seguros o en las sociedades de garantía recíproca) de las cooperativas, que tiene trascendencia en el plano legal y, especialmente, en la configuración del estatus jurídico del socio, al que, por ejemplo, se le reconoce el derecho y se le impone el deber de participar en la actividad cooperativa.
2. La gestión democrática por parte de sus miembros, basada en la asociación igualitaria, que, en la práctica, se concreta, por lo menos en las cooperativas de primer grado, en la regla general de que los socios tengan iguales derechos de voto (un socio, un voto).

3. El sistema de distribución de beneficios, al margen de la contribución en el capital, en proporción a las operaciones, servicios o actividades realizadas por cada socio en la entidad. (p.42).

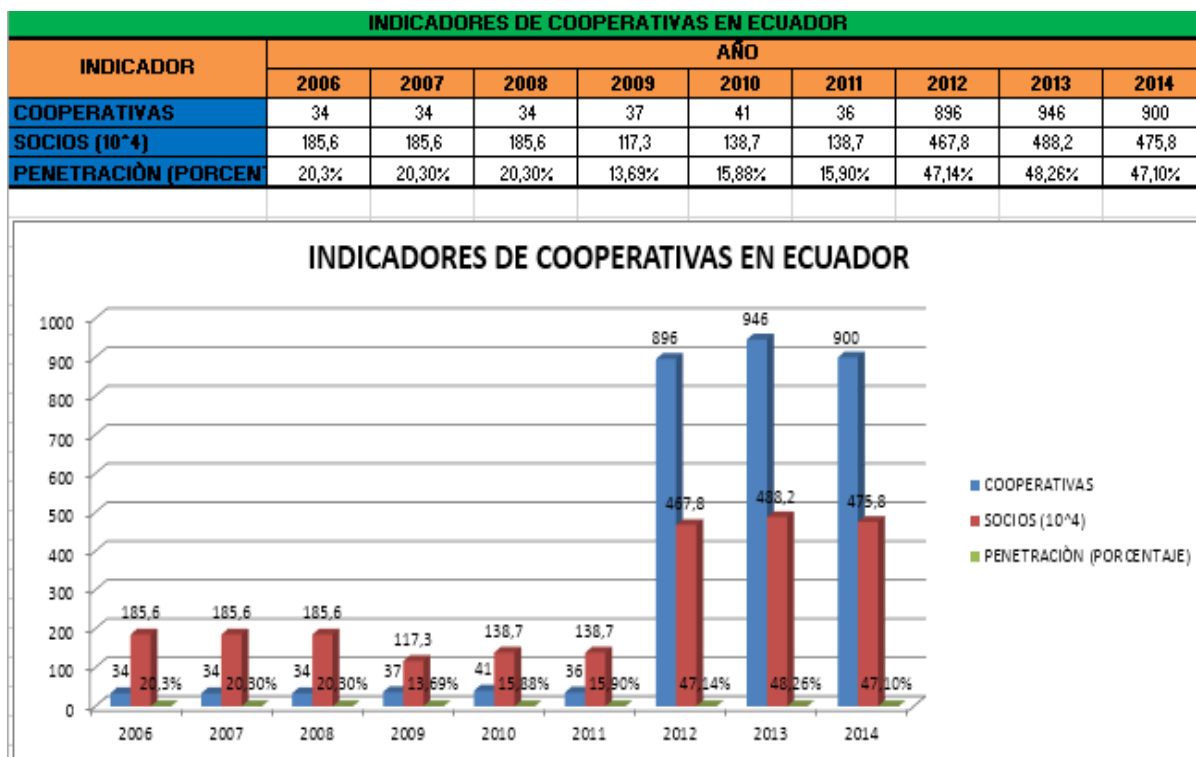
Actualmente el sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito ha demostrado una evolución continua y sostenida, a través de las organizaciones: a nivel nacional que es la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FECOAC), a nivel Latinoamericano, la Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito (COLAC), y a nivel mundial, la Organización Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU), proporciona la siguiente información sobre la evolución de las Cooperativas en Latinoamérica durante los años del 2006 al 2014. (WOCCU, 2006-2014)

Cuadro 1. Indicadores de Cooperativas en Latinoamérica.



Fuente: Organización Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (Woccu)
Elaborado por: Mery Paredes Andrade.

Cuadro 2. Indicadores de Cooperativas en Ecuador.



Fuente: Organización Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (Woccu)

Elaborado por: Mery Paredes Andrade.

El sistema cooperativo en el Ecuador, arranca como un modelo, para beneficiar a sus miembros, mediante el trabajo en equipo, la solidaridad, la confianza, la democracia, la participación y el compromiso para lograr una mejor forma de vida.

En los orígenes y consolidación del movimiento cooperativo ecuatoriano se pueden distinguir por lo menos tres etapas fundamentales:

- a) La primera se inicia aproximadamente en la última década del siglo XIX, cuando se crean especialmente en Quito y Guayaquil una serie de organizaciones artesanales y de ayuda mutua.
- b) La segunda empieza a partir de 1937, año en el cual se dicta la primera Ley de Cooperativas con el propósito de dar mayor alcance organizativo a los movimientos campesinos, modernizando su estructura productiva y administrativa, mediante la utilización del modelo cooperativista.

- c) La tercera etapa comienza a mediados de los años sesenta con la expedición de la Ley de Reforma Agraria (en 1964) y de la nueva Ley de Cooperativas (en 1966), aún vigente.

La legislación Cooperativa data de 1937, pero fue en la década del cincuenta al sesenta que cobró verdadera presencia en el ámbito nacional cuando se da la creación de la mayor parte de las organizaciones Cooperativas de primer y segundo grado, en esto intervinieron directa o indirectamente agentes ajenos a los sectores involucrados, es decir, instituciones públicas, privadas y promotores; entre estos últimos se puede señalar a religiosos, voluntarios extranjeros y algunos profesionales, a título personal o encargados por alguna organización de carácter político o social.

La acción de las instituciones religiosas fue dirigida a crear y fomentar la organización de cooperativas de ahorro y crédito.

“Hoy es irrefutable, que el cooperativismo y en general el Asociativismo, es el movimiento socioeconómico más grande de la humanidad; por ende, la Economía Solidaria es el sistema económico, social, político y cultural, que ha permitido ascender el nivel de vida de millones de personas fundamentalmente de clase media y baja, implementado en ellos valores y principios de solidaridad, equidad y justicia”. (Blacio, 2012)

1.2. Historia del Cooperativismo en el Ecuador.

Para el año 2007 el Ecuador sufre cambios sociales, económicos y políticos, que muchos consideran que marcan un cambio de rumbo en la orientación y manejo macroeconómico, caracterizando la transacción de la democracia a través de la denominada “Revolución Ciudadana”. Este cambio se ve plasmado en la Constitución de Montecristi.

En los últimos 55 años la historia nacional tuvo dos modelos económicos, el primero va de 1950 a 1989 que impulsó la construcción de grandes obras de infraestructura que beneficiaron a la producción industrial nacional; y el segundo va de 1989 al 2005 en donde fue el modelo neoliberal que beneficia la privatización y la de planificación estatal de la economía y del desarrollo.

En la actualidad existe un tercer modelo de economía que se refiere a la valoración del desarrollo de grandes infraestructuras físicas y de importancia del sector social. En el sector cooperativista las nuevas autoridades se enfrentaron a un sector sin importancia mediante lo cual ha perdido la esencia de los objetivos asociativos y perduran los económicos.

El nuevo marco constitucional cuenta con una visión social donde incluirá al movimiento cooperativo y todos los segmentos de la economía popular y solidaria. Desde el triunfo electoral del año 2006 el Ecuador vive cambios políticos donde predomina el ser humano en la economía y la sociedad.

1.2.1. Origen del Cooperativismo en el Ecuador.

Para el año 1843 en la ciudad de Rochdale en Manchester (Inglaterra) tuvo un hecho institucional trascendente que perdurará durante la larga duración en la historia, hasta el presente. Charles Howarth, propuso discutir los defectos de los experimentos cooperativos anteriores, afirmarse en los principios enunciados por los precursores del socialismo y diseñar reglas prácticas de funcionamiento.

El Ministerio de Finanzas del Ecuador en el año 2011, presenta la historia del cooperativismo, que durante el siglo XIX en numerosos países europeos se organizaron cooperativas creadas con el fin de conseguir la igualdad social por intermedio de las asociaciones. William King, seguidor de Robert Owen, el padre del Cooperativismo. El resultado de sus cooperativas no fue satisfactorio por que no descubrió las reglas prácticas necesarias para el funcionamiento de la empresa cooperativa, perjudicándolas la falta de capital y la pérdida de interés en sus miembros. Al no tener ventaja en su participación, puesto que las ganancias no se retribuían sino que formaban un fondo social.” (Ministerio de Finanzas, 2011)

Los principios cooperativos que se establecieron en el ámbito de la Cooperativa de Rochdale se puede sintetizar en las siguientes normas: venta al contado, venta a precio de mercado, distribución de prorrata del volumen de operaciones, administración democrática número ilimitado de socios, distribución de los excedentes, selección de los miembros, neutralidad política y religiosa, realización de obras sociales. (Miño, Historia del Cooperativismo en el Ecuador, 2013)

Para 1995, los principios por parte de la Alianza Cooperativa Internacional (ACI) fueron: adhesión voluntaria y abierta, gestión democrática por parte de los socios, participación económica de los socios, autonomía e independencia, educación, formación e información, cooperación entre cooperativas, interés por la comunidad.

El origen del cooperativismo de crédito tuvo dos sistemas en el país de Alemania:

- El primero, organizado por Herman Schultze – Delitzch (1806 – 1883). Economista liberal alemán que confiaba en el lema de ayúdate a ti mismo. Como lo narra Tobar Donoso, el constituyó los bancos populares destinados al financiamiento de pequeños comerciantes, industriales y artesanos: “su beneficio principal es estimular al pequeño ahorro, ya favoreciendo las adquisiciones de acciones de manera paulatina y fácil, ya remunerando las adquiridas con un interés elevado”.
- El segundo fue el sistema Raiffeisen, denominado así por su fundador alemán Friedrich Wilhelm Raiffeisen (1818-1888), promotor de las cajas rurales, las mismas que eran definidas como cooperativas de créditos orientadas hacia el logro del bienestar campesino.

Al Ecuador arriban ideas cooperativas, en donde la organización comunitaria indígena utilizó las formas de cooperación en la construcción de caminos, viviendas, acequias y múltiples obras sociales de larga duración.

Durante las tres primeras décadas del siglo XX la sociedad ecuatoriana conoció el mensaje cooperativo, a nivel de dirigentes laborales, intelectuales, políticos y líderes gremiales de todos los sectores sociales. Este mensaje es apropiado en términos de un capitalismo popular cuyos objetivos no están distantes del lucro, de los beneficios corporativos y de las redes políticas clientelares.

Hay que destacar que para los sectores laborales la organización de instrumentos de cooperación con la previsión y seguridad social. Es así como llegan del exterior ideas como resolver sentidas reivindicaciones sociales y económicas en torno de las actividades mutuales, de asociación y de solidaridad. (Miño, 2013)

Entre 1914 y 1986, se crearon por lo menos 25 sociedades en Guayaquil, se conformaron las primeras cajas de ahorro como apéndices de las asociaciones de artesanos que disponían de múltiples actividades dentro de la sociedad, paralelamente Quito también hizo lo suyo con la conformación de pequeñas sociedades, grupos de personas y asociaciones para la conformación de grupos importantes de cajas de ahorro mismo que sirvieron como una antesala para la creación de las primeras Cooperativas de Ahorro y Crédito en nuestro país.

Cuadro 3: Cajas de ahorro y crédito en el Ecuador.

NOMBRE	Año
Sociedad de artesanos amantes del progreso	1886
Cooperativa del Pichincha	1903
La Asociación de empleados del Comercio	1903
La Sociedad de Sastres Luz y Progreso	1905
Sociedad de Unión Obrera del Pichincha	1911
Centro Católico de Obreros	1912
Asociación de Jornaleros	1913
Sociedad de Beneficencia “Hijos de Guano”	1913
Unión Ecuatoriana de Obreros	1917

Fuente: Da Ross, El Cooperativismo, Ministerio de Cultura.

Elaborado: Mery Paredes Andrade.

En el gobierno liberal-radical de Eloy Alfaro en el año de 1909, sostenía, en un mensaje al Congreso Nacional a favor de los obreros de Guayaquil, que “la Institución de las Cajas de

Ahorro, creadas para guardar las economías del pueblo trabajador y honrado, merece el más decidido apoyo de los Poderes Públicos”.

El contenido de dicho mensaje revela la importancia del ahorro popular en ese periodo, que trasciende la imagen de precarias iniciativas mutuales de gremios urbanos en organización, destaca el primer problema de malos manejos de una caja y la falta de control estatal. (Miño Grijalva W. , 2013)

1.3. Economía Popular y Solidaria.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador están reguladas por la Ley de Economía Popular y Solidaria según lo establece en el Art. 283 de la Constitución del 2008, menciona que el sistema económico es social y solidario, en donde reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, garantizando la producción y reproducción de materiales e inmateriales que permitan llegar al buen vivir. Integrada por organizaciones económicas con clasificación de públicas, privadas, mixtas popular y solidarias.

La economía es una ciencia social que estudia las relaciones sociales con los procesos de producción, intercambio, distribución y consumo de bienes y servicios para la satisfacción de necesidades humanas, apoyándose en otras ramas como es la psicología, fisiología, ética, historia, sociología, y las ciencias políticas.

El concepto sustantivo de economía da origen a la Economía Popular y Solidaria, en donde el ser humano es el centro de la economía teniendo como objetivo principal el Buen Vivir, con el mismo que se asegura la subsistencia de las generaciones futuras y vivir con armonía con la naturaleza y la sociedad.

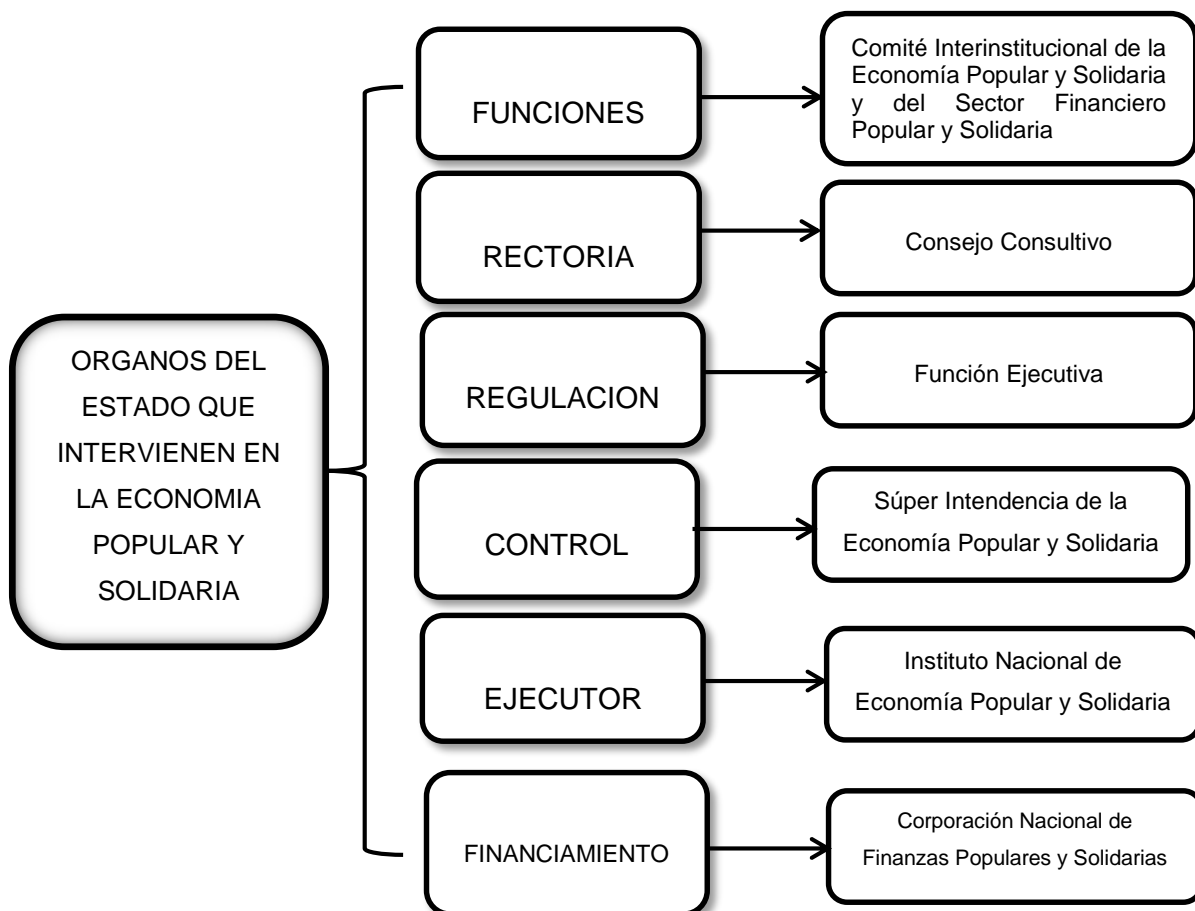
1.3.1. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.

La LOEPS tiene como fin integrar y reconocer la identidad y naturaleza de los sectores comunitarios, asociativos y cooperativos del Ecuador, una vez que la Constitución reconoce explícitamente su existencia:

- Art. 283 de la Constitución da importancia al cooperativismo y destaca a la economía popular y solidaria como un sector de la economía nacional.
- Art.309 de la Constitución hace referencia al sistema financiero nacional que está compuesto por el sector público, privado y del popular y solidario; cada uno de estos sectores cuenta con normas y entidades de control.
- Art.311 de la Constitución define al sector financiero popular y solidario que se encuentra compuesto por cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas y solidarias, cajas y bancos comunales y caja de ahorro. (Ministerio Coordinador, 2012)

Con la expedición del Reglamento de la LOEPS en el 2012, se constituyen diferentes Órganos de Estado, específicos para la Economía Popular y Solidaria, así:

Cuadro 4: Órganos del Estado para la Economía Popular y Solidaria del Ecuador.



Fuente: LOEPS 2011

Elaboración: Mery Paredes Andrade

1.4. Principios del Cooperativismo

Según se muestra en el gráfico 4 las funciones y el financiamiento los principios son los elementos distintivos de las organizaciones y empresas cooperativas. Ya en 1844, los Pioneros de Rochdale, fundadores de la primera cooperativa de la historia, habían formulado un sistema de principios simple, claro y contundente, que les aseguró la conducción de la organización en beneficio de sus miembros.

Los principios cooperativos son lineamientos por medio de los cuales las cooperativas ponen en práctica sus valores para su respectiva toma de decisiones.

Los principios básicos del cooperativismo son siete:

- 1) **Adhesión voluntaria y abierta.** Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades de ser socio, sin discriminación social, política, religiosa, racial o de sexo.



- 2) **Gestión democrática por parte de los socios.** Las cooperativas son organizaciones gestionadas democráticamente por los socios, los cuales participan activamente en la fijación de sus políticas y en la toma de decisiones. Las personas elegidas para representar y gestionar las cooperativas son responsables ante los socios.



- 3) **Participación económica de los socios.** Los socios contribuyen equitativamente al capital de sus cooperativas y lo gestionan de forma democrática. Por lo menos parte de ese capital normalmente es propiedad común de la cooperativa. Por su capital los socios reciben una compensación si se producen excedentes. Los socios asignan los excedentes para el desarrollo de su cooperativa posiblemente mediante el establecimiento de reservas.



4) **Autonomía e independencia.** Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, gestionadas por sus socios. Si firman acuerdos con otras organizaciones, incluidos los gobiernos, o si consiguen capital de fuentes externas, lo hacen en términos que aseguren el control democrático por parte de sus socios y mantengan su autonomía cooperativa.

5) **Educación, formación e información.** Las cooperativas proporcionan educación y formación a los socios, a los representantes elegidos, a los directivos y a los empleados para que puedan contribuir de forma eficaz al desarrollo de sus cooperativas.



6) **Cooperación entre cooperativas.** Las cooperativas sirven a sus socios lo más eficazmente posible y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando conjuntamente mediante estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

7) **Interés por la comunidad.** Las cooperativas trabajan para conseguir el desarrollo sostenible de sus comunidades mediante políticas aprobadas por sus socios. (Samanta, 2011)



1.5. Reseña histórica de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Francisco de Orellana.

En la ciudad de Francisco de Orellana, existen 3 Cooperativas de Ahorro y Crédito que son: Coca Ltda, Mushuk Kawsay y Puerto Francisco de Orellana Ltda., las mismas que se describen a continuación:

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca Ltda.” Fue creada por Acuerdo Ministerial 0034 de 19 de enero de 1998.



- La entidad Mushuk Kawsay que significa “nueva vida” fue creada por Acuerdo Ministerial 079 de 12 de septiembre de 2006.



- La Cooperativa de ahorro y crédito “Puerto Francisco de Orellana Ltda,” fue conformada el 17 de noviembre del 2006 con Acuerdo Ministerial 000118 con 14 socios, fundamentándose en la solidaridad, honestidad, transparencia y la excelencia al servicio de sus asociados.



El gobierno, administración, contraloría y fiscalización de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, está regulado por:

- Asamblea General de Socios.
- Consejo de Administración.
- Consejo de Vigilancia.
- Auditoría Externa
- Gerencia: y,
- Comité de Crédito

1.5.1. Misión

La misión es la razón de ser de una institución, formula los propósitos primordiales de la misma y define:

- Lo que pretende cumplir en su entorno.
- Lo que pretende hacer.
- El para quién lo va hacer.

La misión de la empresa debe ser capaz de transmitir lo que es y a la vez motivar hacia su logro a quien la lea.

La misión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón Francisco de Orellana, son:

“COCA LTDA”

Contribuir al desarrollo socio – económico de nuestra provincia y del país, a través de la intermediación financiera, satisfaciendo las necesidades de socios y clientes.

“MUSHUK KAWSAY LTDA.”

Somos una cooperativa de ahorro y crédito que a través del trabajo calificado, capacitado y comprometido de su capital humano y con atención cálida, satisface las necesidades de servicios financieros y no financieros de sus socios, clientes y de la colectividad, aportando al gran desarrollo socioeconómico de la región.

“PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA LTDA”

Somos una cooperativa con valores, principios y talento humano capacitado, que brindamos productos y servicios financieros de excelencia y calidad a la comunidad a la que servimos, que fomenta el ahorro, uso racional del crédito, que sirven de base para mejorar la calidad de vida de la comunidad Orellanense, manteniendo la solidez, eficacia, contando con Dios y la confianza de nuestra gente.

1.5.2. Visión.

La visión es el camino hacia el cual se dirige la institución a largo plazo y sirve de rumbo para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a los de la competitividad. Es la meta a donde la institución quiere llegar al culminar un periodo determinado.

La visión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Orellana, son:

“COCA LTDA.”

Alcanzar el liderazgo cooperativo en la región Nor-oriental, a través de la prestación ágil, transparente y oportuna de servicios financieros; mediante la ejecución de alianzas estratégicas con cobertura nacional e internacional.

“MUSHUK KAWSAY LTDA.”

Para el año 2017, seremos una cooperativa de ahorro y crédito pionera en la prestación de productos y servicios financieros y no financieros en la provincia de Orellana con rentabilidad, solvencia y sostenibilidad gozando de la confianza de sus socios y clientes.

“PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA LTDA.”

Ser la cooperativa de Ahorro y Crédito de mayor prestigio y solidez financiera en la localidad, que de manera solidaria y permanente mejore el desarrollo social y económico de sus afiliados mediante la prestación de servicios calidad y excelencia.

1.5.3. Objetivos.

Los objetivos son los resultados que una empresa desea alcanzar para llegar al éxito estableciendo un curso a seguir para todos los miembros de la empresa.

Las razones más importantes para establecer objetivos son:

- Permiten enfocar esfuerzos hacia una misma dirección.
- Sirven de guía para la formulación de estrategias.
- Sirven de guía para la asignación de recursos.
- Permiten evaluar resultados para medir la eficacia o productividad de la empresa, de cada área, de cada grupo o de cada trabajador.

Los objetivos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Francisco de Orellana, son:

“COCA LTDA.”

- Apoyar el cumplimiento de las metas institucionales respecto del crecimiento, la calidad y profundización de la cartera de crédito.
- Establecer con precisión políticas y procedimientos en cada eslabón del ciclo de crédito, que permitan controlar y minimizar el riesgo de crédito.
- Fijar procesos metodológicos, a través de los cuales se otorgue créditos sobre una base técnica y se minimice el riesgo de incumplimiento.
- Definir claramente las funciones y responsabilidades de los funcionarios, administradores y directivos de la cooperativa en el ciclo de crédito.
- Servir de instrumento de trabajo, a través de la definición clara del proceso de crédito.

“MUSHUK KAWSAY LTDA.”

- Establecer claramente los procesos de crédito para otorgarlos sobre una base uniforme, sólida y confiable;
- Atender las necesidades crediticias de los socios de la Cooperativa fundamentándonos en un manejo legal y ético de los recursos de la Cooperativa;

- Establecer políticas para controlar el riesgo de crédito;
- Contar con mecanismos de autorregulación;
- Definir las funciones y responsabilidades en el Área de Crédito;
- Promover la armonía entre el Consejo de Administración y Gerencia General;
- Asegurar el logro de los objetivos institucionales

“PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA LTDA.”

- Propender e impulsar el progreso y bienestar de sus asociados
- Fomentar el crecimiento de la Cooperativa, generando valor, para así contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y su grupo familiar.
- Promover el ahorro interno y la disciplina crediticia.
- Proporcionar una atención ágil, oportuna y eficaz al socio.

Del análisis realizado se puede verificar que las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Francisco de Orellana, guardan una armonía en cumplir con los objetivos y metas Institucionales, apoyando esfuerzos hacia una misma dirección que es el crecimiento de la cartera de crédito.

1.6. Créditos

El crédito se utiliza en el mundo de los negocios como sinónimo de préstamo o endeudamiento. Una operación crediticia consiste en la transferencia o cesión temporal del acreedor al deudor de un derecho de propiedad del primero sobre un determinado bien (generalmente dinero) para que el segundo disponga de él de la manera que más le convenga por un tiempo determinado, al término del cual habrá de devolvérselo al deudor junto con sus intereses, que reciben el nombre de descuento cuando son pagados por anticipado.

El tipo de interés(expresado generalmente en tanto por ciento) es el precio de mercado para el intercambio intertemporal.

El mercado de crédito es esencialmente un mercado para el intercambio intertemporal. En lugar de intercambiar dos bienes distintos (uno de ellos es generalmente dinero) se

intercambia el derecho a disponer de un mismo bien (generalmente dinero) en fechas distintas.

Uno de los grandes problemas que el crédito plantea es el tipo de interés. El indicador básico lo compone el tipo de descuento fijado por el Banco Central, que en casi todos los países es un instrumento esencial de la política económica del gobierno para contener la inflación. Bajo ese esquema se hace más difícil la inversión y el consumo restringiéndose el crédito o, dicho de otro modo, haciéndolo más caro. (Liaw, 2011)

1.6.1. Tipos de Créditos.

Las Cooperativas destinan los recursos monetarios para los siguientes tipos de crédito:

CRÉDITO DE CONSUMO

El crédito de consumo es un préstamo que puede conceder una institución financiera con el fin de permitir comprar algunos bienes o de disponer de una cantidad de dinero, siendo los créditos de consumo los otorgados por las instituciones controladas a personas naturales asalariadas y/o rentistas, que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios.

En las siguientes tablas de acuerdo a la información recopilada en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Francisco de Orellana se establece los montos y plazo de entrega de los créditos

Tabla N° 1. Montos crédito de consumo.

MONTO	PLAZO	TIEMPO DE ENTREGA
\$100	1 mes	Inmediata
300	Hasta 6 meses	En 24 horas
500	Hasta 10 meses	En 24 horas
1000	Hasta 12 meses	En 24 horas
2000-10000	Hasta 48 meses	De 3 a 5 días

Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito Coca LTDA

Elaborado por: Mery Paredes Andrade.

Tabla N° 2. Montos crédito de consumo.

MONTO	PLAZO	TIEMPO DE ENTREGA
\$100	1 mes	Inmediata
300	Hasta 6 meses	En 24 horas
500	Hasta 10 meses	En 24 horas
1000	Hasta 12 meses	En 24 horas
2000-10000	Hasta 48 meses	De 2 a 5 días

Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito Mushuk Kawsay

Elaborado por: Mery Paredes Andrade.

Tabla N° 3. Montos crédito de consumo.

MONTO	PLAZO	TIEMPO DE ENTREGA
\$100	1 mes	Inmediata
300	Hasta 6 meses	En 24 horas
500	Hasta 10 meses	En 24 horas
1000	Hasta 12 meses	En 24 horas
2000-10000	Hasta 30 meses	De 2 a 5 días

Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito de Francisco de Orellana

Elaborado por: Mery Paredes Andrade.

Como se observa existe una similitud en los montos, plazos y montos de entrega en los créditos entregados hasta 1000 USD, mientras que cuando supera esas características pueden existir diferencias.

TIPOS DE CRÉDITOS DE COMSUMO.

✓ **Crédito Emergente (Anticipo de Sueldo)**

Este tipo de crédito financia cualquier necesidad urgente, son anticipos de sueldo de los socios, se atienden en el plazo de 24 horas luego de haber sido aprobados, y se conceden hasta un monto de US\$ 300,00, para un periodo de 6 meses.

Beneficios para el socio:

- Crédito rápido y fácil de acceder
- Oportuno.
- No requiere trámites adicionales, únicamente la presentación de la solicitud y verificación de datos.

✓ **Crédito Ordinario**

Los créditos de consumo ordinarios se conceden en forma regular y periódica hasta un monto máximo de US\$ 6.000,00 para un plazo máximo de 30 meses, los que pueden ser renovados a la cancelación del 50% del mismo.

MICROCRÉDITO

Es un préstamo que se hace a una persona o a un grupo de personas para que puedan desarrollar algún proyecto; por ejemplo, para hacer un restaurante pequeño, una tienda o actividades económicas similares. Regularmente se solicitan documentos como comprobante de domicilio y un documento de identificación.

INTRODUCCIÓN

En la tabla N° 4 se puede verificar que en las tres Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón Francisco de Orellana que utilizan los mismos parámetros en la entrega de créditos en lo referente al monto, plazo y tiempo de entrega.

Tabla N° 4. Montos de Microcréditos.

MONTO	PLAZO	TIEMPO DE ENTREGA
\$500	Hasta 10 meses	inmediatamente
1000	Hasta 12 meses	En 24 horas
2000	Hasta 18 meses	En 24 horas
3000	Hasta 20 meses	En 48 horas
4000	Hasta 24 meses	En 48 horas
6000	Hasta 30 meses	En 72 horas

Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito de Francisco de Orellana

Elaborado por: Mery Paredes Andrade.

Requisitos:

- Copia de la CI. y papeleta de votación a color del socio, cónyuge y garante (actualizada).
- Justificación de ingreso (RUC, RISE, permiso de funcionamiento).
- Título de propiedad, impuesto predial o copia de la escritura.
- Planilla de servicios básicos actualizada, del socio y garante.
- Tener estabilidad del negocio mínimo 1 año.
- 10% de encaje de acuerdo al monto del crédito
- Apertura de la libreta \$20,00

1.6.2. 5C de Créditos

Una de las herramientas generalmente aceptadas para evaluar la capacidad crediticia de los clientes es que las Cooperativas otorgarán créditos a los socios que demuestren capacidad y voluntad de pago, la tecnología que se aplique para determinar dicha capacidad y voluntad de pago dependerá del tipo de crédito, no obstante, cualquiera sea la tecnología utilizada, en el análisis de las solicitudes de crédito será necesario interpretar con objetividad la consistencia de los siguientes factores, que constituyen las 5 Cs del crédito explicadas por Bello (2014), descritas a continuación:

CARÁCTER.- Cuando los prestamistas evalúan el Carácter, estudian la estabilidad, por ejemplo cuánto tiempo ha vivido en su dirección actual, cuánto tiempo lleva en su trabajo actual, y si tiene buenos antecedentes de pagar sus cuentas puntualmente y en su totalidad. Si usted desea obtener un préstamo para su empresa, el prestamista puede tomar en cuenta su experiencia y antecedentes en su negocio e industria para evaluar la confiabilidad de que usted pagará el préstamo.

CAPACIDAD.- La Capacidad se refiere a su capacidad para pagar el préstamo, tomando en consideración sus otras deudas y gastos. Los acreedores o prestamistas evalúan la proporción entre sus deudas y sus ingresos, es decir, hacen la comparación entre lo que debe y lo que gana. Cuanto menor sea esta relación, más confiarán los acreedores en su capacidad de pagar el dinero que pide prestado.

CAPITAL.- Capital se refiere a su valor neto – el valor de sus activos menos sus pasivos. En términos sencillos, cuánto vale lo que usted tiene (por ejemplo, un vehículo, propiedades inmobiliarias, dinero en efectivo e inversiones) menos lo que usted debe.

COLATERAL.- Colateral se refiere a cualquier activo (por ejemplo, una vivienda) del que puede apropiarse el prestamista para pagar la deuda si el prestatario no puede hacer los pagos del préstamo según lo acordado.

Algunos prestamistas pueden exigir un aval, además del colateral. Un aval quiere decir que otra persona firma un documento obligándose a pagar el préstamo si usted no puede hacerlo.

CONDICIONES.- Los prestamistas toman en cuenta diversas circunstancias externas que pueden afectar a la situación financiera del prestatario y a su capacidad para pagar, por ejemplo, la situación de la economía local. Si el prestatario es una empresa, el prestamista puede evaluar la salud financiera de la industria del prestatario, su mercado local y a sus competidores.

1.6.3. Políticas Generales de Crédito

Las políticas son compromisos, guías y lineamientos que orientan a todos los miembros de una empresa en cómo implementar las estrategias y alcanzar los objetivos empresariales. Permiten que los ejecutivos y mandos intermedios elaboren planes concretos de acción que permitan alcanzar los objetivos.

En general las políticas de servicio que difunden las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Francisco de Orellana, se agrupan de la siguiente manera:

- Puntualidad.
- Compromiso en los servicios ofertados.
- Atención al cliente.
- Calidad en el servicio.
- Cumplimiento de las leyes y obligaciones.
- Capacitación constante para el personal de la Cooperativa.
- Organización integral.

- Imagen corporativa idónea.

Respecto de las Políticas Generales que gobiernan el actuar de las actividades del crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Francisco de Orellana, las mismas que se desprenden de la normativa que les es aplicable son las siguientes:

- a. Los créditos se otorgarán a personas naturales y jurídicas asociadas a las Cooperativas.
- b. El crédito se dará para los incentivos productivos, agrícolas mejoramiento de viviendas, consumo y financiamiento, etc.
- c. Captación de créditos e inversiones.
- d. El crédito es la herramienta fundamental de las Cooperativas y por eso se requiere de una adecuada atención a los clientes y capacitación a los oficiales de crédito.
- e. Fijación de plazo adecuados y de acuerdo a las necesidades de los clientes a fin de evitar la morosidad de la cartera.
- f. Brindar asesorías a los clientes en relación a los créditos y forma de pago.
- g. Tasas de interés proporcionales y de acuerdo a las fijadas por la ley
- h. Evaluación constante de la cartera de crédito.
- i. Garantizar los pagos y verificar las diferentes medidas tanto legales como particulares para exigir los pagos a los ciudadanos o instituciones morosas.
- j. Realizar análisis de riesgos en la entrega, concesión y recuperación de los créditos.

Para operacionalizar dichas políticas, los responsables de analizar las solicitudes de crédito basan su desempeño en manuales de crédito de cada cooperativa, sin embargo esto no garantiza suficientemente que los criterios se utilizarán de manera uniforme en cada estudio, y si la interpretación de los resultados será homogénea. (Peña, Lochmüller, Murillo, Pérez, & Vélez, 2011)

1.6.4. Políticas de Crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Francisco de Orellana.

POLÍTICAS DE CRÉDITO COOPERATIVA DE AHORRO “COCA LTDA.”

Las Políticas Generales que gobiernan las actividades de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., son las siguientes:

1. Los préstamos se otorgarán a personas naturales afiliadas a la Cooperativa.
2. El crédito debe orientarse a cubrir las necesidades productivas, financiamiento, consumo, mejoramiento de vivienda, etc.
3. El servicio de crédito estará fundamentado en la captación de ahorros e inversiones que la Cooperativa realice en su mercado de influencia.
4. Captación de ahorros e inversiones por parte de las personas naturales o jurídicas.
5. Asesoría constante a los socios y sobre el uso del crédito.
6. Tasa de crédito ajustadas de acuerdo a lo establecido en la ley.
7. Evaluación constante de la cartera de crédito a fin de verificar la morosidad.
8. Se fijarán los plazos de los préstamos de acuerdo al destino de los mismos. Para lograr la máxima rotación se procurará mantener el más alto porcentaje de la cartera de préstamos a corto plazo.
9. Exigencia en los pagos de créditos sea que ya hayan cumplido la duración del mismo y determinando con ello la morosidad respectiva.
10. Verificación de los riesgos antes y durante la vigencia de los créditos así como también de los socios a fin de garantizar el manejo del dinero y las garantías existentes.

Fuente: Manual de Crédito de la CAC Coca Ltda.

Elaborado: Mery Paredes Andrade

POLÍTICAS DE CRÉDITO COOPERATIVA DE AHORRO “MUSHUK KAWSAY”

Las políticas que gobiernan las actividades de crédito de la Cooperativa son las siguientes:

- a) Los créditos se otorgarán a personas naturales y jurídicas asociadas a la Cooperativa.
- b) Para reflejar la verdadera calidad de sus activos, realizará una calificación periódica de los activos y constituirá las provisiones que sean necesarias para cubrir los riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de sus activos.

- c) Provisión es una cuenta de valuación del activo que afecta a los resultados y que se constituye para cubrir eventuales pérdidas por cuentas incobrables.
- d) El valor de todo préstamo, descuento o cualquier otra obligación cuyo deudor estuviese en mora cinco años o más, será obligatoriamente castigado por la Cooperativa.
- e) La cooperativa manejará un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad.
- f) El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%) ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.
- g) Las solicitudes de crédito de todos los empleados y su respectivo cónyuge o conviviente en unión de hecho, será aprobado por el Consejo de Administración.
- h) En ningún caso la garantía adecuada para crédito hipotecario podrá tener un valor inferior al ciento sesenta por ciento (160%) de la obligación garantizada.
- i) La Cooperativa no podrá concentrar en un solo socio o cliente, o la sociedad conyugal por él formada, obligaciones crediticias directas e indirectas que excedan el 10% del patrimonio técnico de la cooperativa.
- j) El Consejo de Administración no podrá delegar la aprobación de los créditos de las personas establecidas en el Cupo de Crédito y a los empleados.
- k) En la administración de la cartera, se tomara en consideración, la no concentración del crédito, en personas o en actividades económicas.
- l) Las actividades de crédito estarán alineadas de manera permanente a la planificación de la Cooperativa.

- m) Al menos una vez al mes, Gerencia y el personal del Área de Crédito se reunirá para analizar los resultados, y el cumplimiento de las metas establecidas;
- n) Los miembros de los Consejos, Gerencia y empleados de la Cooperativa no podrán obtener créditos directos o indirectos en condiciones preferenciales de plazo, monto, garantía y tasa de interés.

Fuente: Manual y Reglamento de Crédito de la CAC Mushuk Kawsay

Elaborado: Mery Paredes Andrade.

POLÍTICAS DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO FRANCISCO DE ORELLANA

La cooperativa como políticas de crédito y fuentes de financiamiento, tiene las siguientes:

- Diversificar los recursos de la Cooperativa y evitar la concentración de riesgos.
- El crédito deberá destinarse para actividades agrícolas, productivas, comercio, mejoramiento de vida de los clientes.
- Verificación de la cartera en relación a plazos, pagos, recuperación
- Previo a la concesión de créditos se analizará las condiciones de pago de los socios.
- Conceder créditos a los socios de acuerdo a la disponibilidad de fondos y condiciones de pago de acuerdo al rol de los socios.
- La solicitud de crédito del personal de la Cooperativa deberá contener la resolución y aprobación por parte de los Miembros del Consejo de Administración en sesión, a excepción de los emergentes.
- Los valores en certificado de aportación, ahorros, ahorro plan y depósitos a plazo mayor, tanto del principal como de su cónyuge en caso de mora, serán

bloqueados; y, de persistir mora, esos valores servirán para bajar el riesgo del crédito, lo mismo se aplicarán a los garantes y sus conyugues.

Fuente: Manual de Crédito de la CAC Francisco de Orellana.

Elaborado: Mery Paredes Andrade.

1.7. Planificación estratégica con los principios del Cooperativismo, aplicados en las políticas de crédito.

De acuerdo a la información obtenida de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Francisco de Orellana, se obtiene que su planificación estratégica en relación a sus objetivos, guardan relación a sí mismo en lo siguiente:



- La adhesión se da en forma libre y voluntaria ya que los socios aperturan sus cuentas de ahorro sin ninguna exigencia y de acuerdo a la preferencia de los mismos.
- Existen reuniones mensuales para conformar comisiones, dar a conocer el desarrollo de las Cooperativas, reuniones que son comunicadas con anticipación por medio radiofónico, prensa y hojas volantes.
- Al desarrollar préstamos los socios siempre se lleva un encaje el mismo que sirve para beneficio de cada uno de los asociados.

- Se guarda autonomía e independencia con organismos públicos o privados ya que los aportes son netamente de los socios.
- Se brindan talleres mensuales sobre capacitación en temas de cooperativismo, desarrollo y liderazgo.

Considerando para ello los medios necesarios para establecer un compromiso institucional en mejorar los niveles de vida de los asociados y por ende tener lineamientos al desarrollo sostenible de cada uno de ellos, sin depender de medios u organismos públicos o privados.

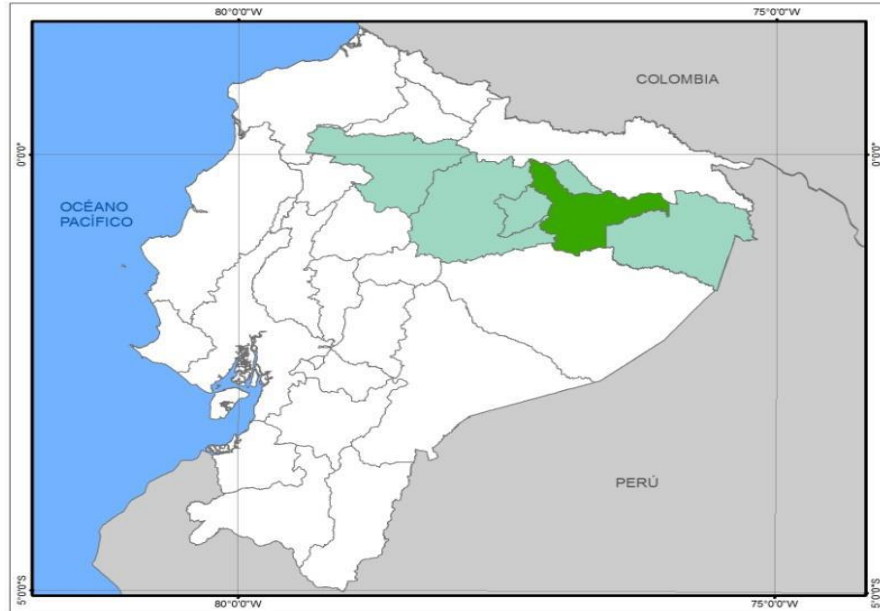
1.8. Cantón Francisco de Orellana.

Información General del Cantón.

El cantón Francisco de Orellana se encuentra ubicado al nororiente de la Región Amazónica Ecuatoriana y forma parte de la Zona de Planificación 2 conformada por las provincias de Pichincha, Napo y Orellana, provincia a la cual pertenece. El área cantonal ocupa una superficie total de 7.047 km² (704.755 ha), en un rango altitudinal que va desde los 100 a los 720 m.s.n.m. Con relación a Quito, capital de Ecuador, la cabecera cantonal Puerto Francisco de Orellana (Coca) se encuentra a una distancia aproximada de 300 km.

Según datos del VII Censo de Población y VI de Vivienda, la población del cantón Francisco de Orellana asciende a 72.795 habitantes con una densidad poblacional de 10 hab/km² (INEC, 2010). El 55,95% de la población del cantón habita en el área urbana mientras el restante 44,05% se localiza de forma dispersa en las zonas rurales, siendo de esta población de donde se extrajo la información sobre el uso de los créditos otorgados por las cooperativas del cantón Francisco de Orellana.

Cuadro 5. Mapa de Ecuador/Cantón Francisco de Orellana



Fuente: GadmFO 2014-2019
Elaborado: Mery Paredes Andrade.

**CAPITULO 2. ANÁLISIS SITUACIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO
DE FRANCISCO DE ORELLANA**

Las formas de organización y su situación en el entorno es peculiar desde la comprensión de su concepción basada en su historia y los principios que las rigen, por lo que resulta pertinente enfocar el análisis situacional desde una perspectiva coherente a su razón de ser. Para Huertas (2005) las cooperativas son organizaciones que se desenvuelven mediante modelos de gestión alternativos respecto a otras formas organizativas, incorporando prácticas democráticas que privilegian la valoración del ser humano por encima del capital.

Al ser las cooperativas formas organizacionales, se puede afirmar entonces que cada una de ellas desarrolla unas lógicas y prácticas propias las cuales al ser identificadas permiten darle sentido a las acciones que dentro de ella se llevan a cabo. (Huertas, 2005)

Lara y Rico (2011) consideran que en las cooperativas convergen estrategias de gobierno y otros actores sociales con el propósito de revertir los efectos nocivos de la marginación. Así, apuntan que:

Estas organizaciones juegan un papel relevante en el desarrollo local, ya que a través de ellas es posible llevar a cabo actividades para el beneficio de las personas que integran una comunidad, organizándose en torno a la gestión empresarial que no tiene como razón principal la maximización de ganancias, sino la satisfacción de ciertos objetivos económicos y sociales. (p. 123)

Desde tales perspectivas, es posible que el análisis situacional ponga de manifiesto aspectos relevantes del funcionamiento de las cooperativas del cantón Francisco de Orellana.

2.1. Análisis interno

Consiste en la identificación de las fortalezas y debilidades que tienen las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Francisco de Orellana y del producto o servicio del mercado en el que se desarrollan las instituciones, a fin de comprobar cómo se encuentra las instituciones, sus factores de desarrollo, impacto y la forma como tomar las decisiones respectivas a través de la generación de respuestas.

En el siguiente matriz se establece el análisis interno que se ha desarrollado, a partir de la información proporcionada por las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Francisco de Orellana.

FACTORES	COMPORTAMIENTO	IMPACTO	RESPUESTA
ORGANIZACIÓN Y SERVICIOS			
Estructura Organizacional	No se encuentran estructuradas adecuadamente	El funcionamiento de las dependencias y secciones es reducido incidiendo en la calidad de servicio a los clientes	La estructura organizacional ayuda al correcto desempeño interno para un mejor servicio
Clasificación de Puestos	No se han considerado los aspectos de conocimientos y la experiencia	definición de funciones y responsabilidades es limitada	Las asignaciones de funciones y responsabilidades acorde a la capacidad mejora y agiliza el trabajo
Instrumentos de gestión administrativa	Desactualizados	Con el crecimiento de las Cooperativas se hace indispensable la actualización de las herramientas	Optimizar los recursos
Entrega de Créditos	No existe un reglamento completo y actualizado que permita trabajar con agilidad en tiempos y montos que requieren los clientes	La diversidad de clientes y socios no se encuentran definidos adecuadamente por sectores para poder operar con créditos preferenciales	Entregar créditos oportunos y acordes a las necesidades de la institución
Captación de Ahorros e inversiones	Se trabaja en forma simple no existen incentivos que ayude a incrementar	Falta de confianza en la agilidad de captación de clientes	Desarrollar una propuesta de ahorro e inversiones que permita el crecimiento institucional.
Planificación Estratégica	En proceso de elaboración	Incide debido a que no existen metas, objetivos definidos	Permite plantear metas y con ello el horizonte a alcanzar
Planificación Operativa Anual	Se elabora en función de períodos anteriores	Las Cooperativas de la Provincia de Orellana no proponen mejora	Implantar un plan de trabajo
Conformación de Consejos y entes administrativos y de gestión	Conformado con personas no capacitadas y con poco conocimiento	No se selecciona al personal adecuado para la confirmación de los Consejos	Aplicar capacitaciones mensuales e informar sobre el movimiento de ahorros y créditos de las Cooperativas
Auditoría Interna	No existen y tampoco se ha contratado los servicios de un afirma auditora	Falta de verificación de procesos	Crear una unidad de auditoría interna institucional
Control y manejo de gastos	Ausencia de controles	No existen ajustes ya que se requiere de presupuesto	Crear un presupuesto ajustado a las necesidades reales de las Cooperativas

MARKETING			
Publicidad	Poca publicidad para captar clientes	Bajo posicionamiento	Diseñar un paquete publicitario para posesionar a las Cooperativas
Promoción	Técnicas inadecuadas de crecimiento	No es adecuada por enden los clientes o personas particulares recurren a los bancos	Crear fidelidad a los clientes y a los futuros
Investigación de mercado	Ausencia de estudio de las necesidades crediticias de los pobladores del sector	Falta de conocimiento de la competencia que son los bancos	Trabajar en base a la demanda actual
Innovaciones del producto	No ha existido cambios en los diseños de créditos	Poco interés por la cantidad de requerimientos solicitantes	Mejorar el nivel de inversiones y colocación de créditos
Imagen Institucional	Instituciones poco conocidas por los pobladores	Desconocimiento de las actividades y productos de las Cooperativas	Crear ferias o casa abietas para que la comunidad conozca a las Cooperativa sy los productos que ofrecen
Atención al cliente	Adecuada	Se atioenden los requerimientos en depósitos y retiros	Ampliar la cobertura, implementar cajeros automáticos, establecer alianzas con empresas
INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO			
Investigación de productos y servicios	No existe	Se mantienen los créditos y no se atienden las verdaderas necesidades	Realizar una propuesta de trabajo en función de las necesidades del sector
Análisis de clientes y socios	No existe	Los datos de los clientes se encuentran desactualizados	Implantar la actualización de datos a fin de que sea información veras y oportuna
Análisis de la competencia	Poco análisis y no existe interés	Competidores desconocen las ofertas de las otras instituciones financieras	Ampliar coberturas
Paquete tecnológico	Existe programas computarizados para registrar los ingresos y desembolsos	Respalda la gestión institucional	Aprovechar las bondades de programas y equipos
RECURSOS HUMANOS			
Capacitación	Poco interés de los directivos y de los trabajadores	Poco desenvolvimiento en el campo laboral	Establecer cronogramas de capacitación y cursos necesarios de acuerdo al puesto y al perfil
Satisfacción en el trabajo	Existe	Ambiente de trabajo favorable	Mejorar el nivel de desempeño
Política de incentivos y remuneraciones	Existe	Desempeño adecuado en las funciones	Trabajadores comprometidos con los ideales de las Cooperativas

Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito de Francisco de Orellana

Elaborado: Mery Paredes Andrade.

Mediante el desarrollo de los factores de organización y servicios, marketing, investigación y desarrollo y sobre todo el área fundamental de toda institución que es el aspecto de Recursos Humanos, se puede observar que no existe un reglamento de políticas de créditos actualizados aquello perjudica su desenvolvimiento para lo cual se propone generar respuestas y evitar así que la imagen corporativa de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Orellana se vea afectada y por ende repercute en alcanzar los objetivos institucionales.

A continuación se desarrolla una matriz de ponderación en la cual procederemos a calificar los diferentes aspectos que contienen las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Orellana para lo cual se ha seleccionado factores en común de las 3 y se procedió a calificar de acuerdo a donde presentan una gran debilidad, debilidad, equilibrio, fortaleza y gran fortaleza, sumando todos los aspectos comunes y dividiendo para los 23 factores multiplicados por el 100%, donde se obtiene la siguiente tabla:

FACTORES	COMPORTAMIENTO				
	GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD	EQUILIBRIO	FORTALEZA	GRAN FORTALEZA
Estructura Organizacional		x			
Clasificación de Puestos		x			
Instrumentos de gestión administrativa		x			
Entrega de Créditos			x		
Captación de Ahorros e inversiones					x
Planificación Estratégica	x				
Planificación Operativa Anual		x			
Conformación de Consejos y entes administrativos y de gestión			x		
Auditoría Interna		x			
Control y manejo de gastos		x			
Publicidad		x			
Promoción		x			
Investigación de mercado			x		
Innovaciones del producto		x			
Imagen Institucional			x		
Atención al cliente			x		
Investigación de productos y servicios		x			
Análisis de clientes y socios	x				
Análisis de la competencia		x			
Paquete tecnológico					x
Capacitación		x			
Satisfacción en el trabajo				x	
Política de incentivos y remuneraciones				x	
TOTAL	2	12	5	2	2
PORCENTAJES	8,70	52,17	21,73	8,70	8,70

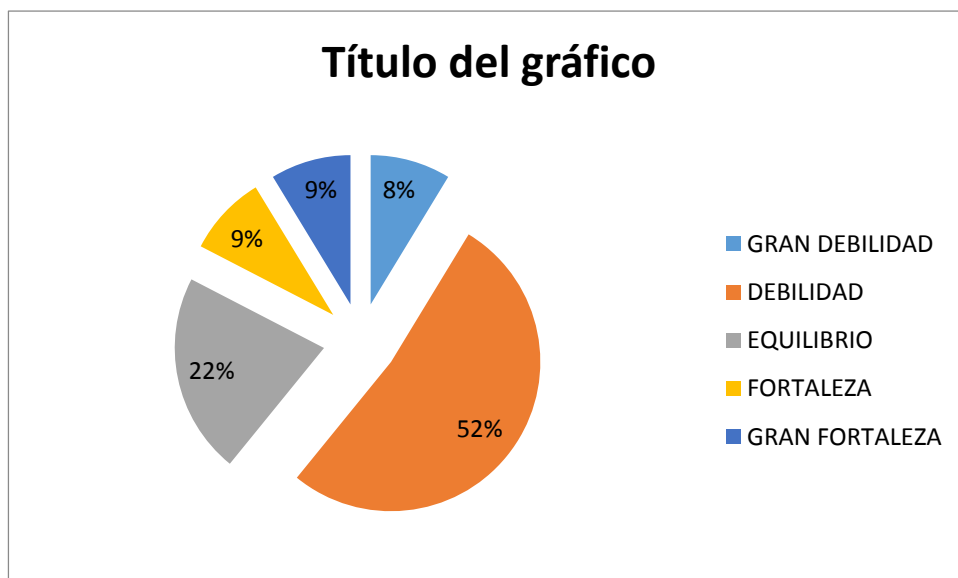
Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito de Francisco de Orellana

Elaborado: Mery Paredes Andrade.

Se procedió a valorar de acuerdo a los siguientes parámetros

COMPORTAMIENTO				
Gran Debilidad	Debilidad	Equilibrio	Fortaleza	Gran Fortaleza
Debido a que no existe	Existe pero su aplicación es incipiente	Existe armonía entre lo que existe y lo que debería hacerse	Tienen un adecuado procedimiento	Utilizar adecuadamente las oportunidades presentadas

Gráfico Nro.1.- Comportamiento de Análisis Interno



Fuente: Levantamiento de Información
Elaborado por: Mery Paredes Andrade

En base a nuestro estudio podemos concluir que en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Francisco de Orellana, presentan debilidades en relación a la ausencia de una estructura organizacional, falta de planes operativos, análisis de competencia y de las capacitaciones para los trabajadores lo que repercutirá a futuro en la atención al cliente conllevando así un 52,17%, en relación a su gran fortaleza tenemos la captación de recursos y sus paquetes tecnológicos pero esto sólo representa un 8,70%, es por ello que se requiere tomar atención y correctivos a las debilidades a fin de mejorar los niveles estructurales, satisfaciendo así a los clientes internos y externos.

2.2. Análisis Externo.

Consiste en la identificación de las amenazas y oportunidades del producto mercado en el que se desarrollan las empresas. Siendo el Macroentorno y el Microentorno.

FACTORES	COMPORTAMIENTO	IMPACTO	RESPUESTA
DIMENSIÓN POLÍTICA			
Política Financiera	Reformas, Ley del Sistema Nacional Financiero	Eliminación de las comisiones y regulación de las tasas de interés	Ofrecer créditos diversos con tasas de interés competitivo
Organismo de Control Dirección Nacional de Cooperativas	Crea un plan de cuentas unificado el que permite la regulación de la información financiera contable de las Cooperativas	Con nueva propuesta se puede estandarizar informes y evitar la corrupción	Mejorar el manejo y control de las cooperativas
Riesgo País	Mejor nivel del riesgo país	Esta mejora no es suficiente para ganar confianza con los inversionistas extranjeros	Convenios de créditos
Leyes	Ante la aprobación de la nueva constitución del país, se necesita leyes que debían estar aprobadas a fin de mejorar el manejo del sistema financiero nacional	Provoca inseguridad en los sectores sociales y económicos	Control en los créditos entregados y recuperados
DIMENSIÓN LEGAL			
Leyes	Aprobar leyes constitucionales en beneficio del sistema cooperativista nacional	Si situación actual provoca inseguridad en los sectores sociales y económicos	Número de créditos entregados y solicitados
Disposiciones de los órganos de control	Oportunas	Supervisión y control efectivo y oportuno de los recursos	Mayor análisis en la entrega de créditos
DIMENSIÓN TECNOLÓGICO			
Servicio de Internet	La información de organismos del Estado y no gubernamentales se convierte en herramienta adecuada para un mejor trabajo y la disponibilidad inmediata de información	Útil en la comunicación e información oportuna para la toma de decisiones	Análisis de socios y clientes para la entrega de créditos oportunos
Sistema Integrado	Se hace necesario el trabajo en alianzas estratégicas con bancos y cooperativas ampliando los servicios en beneficio de los clientes	Permite la comunicación a distancia, brindando servicios oportunos y satisfacción a los clientes	Céditos ágiles en menor tiempo
Avance Tecnológico	La disponibilidad de paquetes tecnológicos actualizados	Optimización de recursos y efectividad en el desempeño de labores	La información interna fluye con facilidad y los resultados son inmediatos beneficiando a los clientes
DIMENSIÓN SOCIAL			
Índice de crecimiento de la población	La tasa de crecimiento es del 2% debido a los embarazos adolescentes	Mayor disponibilidad de recursos que cubran las necesidades de los habitantes	Disponibilidad de recursos para ahorro, realización de inversiones
Migración	Se ha reducido por la inestabilidad económica de los países de Estados Unidos y España	Llegada de remesas al país y mayor cantidad de circulación en la economía	Colocación de recursos a plazo fijo con tasas de interés adecuadas
Empleo y Subempleo	La tasa de ocupación urbana ha crecido y las ciudades se encuentran con pocos espacios para laborar	Crecimiento de problemas sociales y aumento de inseguridad poblacional	Reduce el número de créditos otorgados
Desempleo	La población desempleada del área urbana del Ecuador es del 9.1%	Disminución en la calidad de vida y necesidad de creación de medidas compensatorias de parte del Estado	No se otorga créditos y se incrementa la morosidad en la recaudación
Salud	A mejorado debido a los servicios de calidad de primera	Las campañas de salud y la dotación de infraestructura y medicina a instituciones públicas mejora la calidad de vida de los ecuatorianos	Indiferente

PROVEEDORES			
Proveedores de software informático	Empresas de diseño y provisión de programas	útil para optimizar la operatividad	Oportunidad de firmar convenios de alianza estratégica con instituciones
Proveedores de seguridad y vigilancia	Por la inseguridad ciudadana, la delincuencia, traslado de dinero	Permite la salvaguardia de los recursos de la empresa	Seguridad y respaldo para gestiones financieras
Proveedores de materiales y suministros de oficina	Materiales para la institución	Oportunidad en el abastecimiento	Seguridad en la gestión institucional
Proveedores de servicios básicos	Con la situación actual del país esto se vuelve un problema estacionario que repercute en el servicio y atención a los clientes	Los desfases e interrupción en el abastecimiento originan descontento en la población	Atender adecuadamente las necesidades de los clientes internos y externos
COMPETENCIA			
Cooperativas de ahorro y crédito o sucursales	La existencia de Cooperativas de Ahorro y crédito que ofertan variedad de créditos o similares	Obliga a que se haga un análisis situacional de las cooperativas	Creación de propuestas que mejoren las condiciones de la competencia
Bancos Ubicados en el sector	El cambio sufrido en el sistema financiero ha llevado a que los bancos empiecen a mirar a los sectores agrícola, pecuario, artesanal, como una oportunidad de ofertar servicios financieros similares	La agilidad en el servicios será la forma como se pueda contrarrestar el problema	Ofertar nuevas líneas de crédito que permitan captar nuevos socios y mantener adecuadamente servicios

Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito de Francisco de Orellana

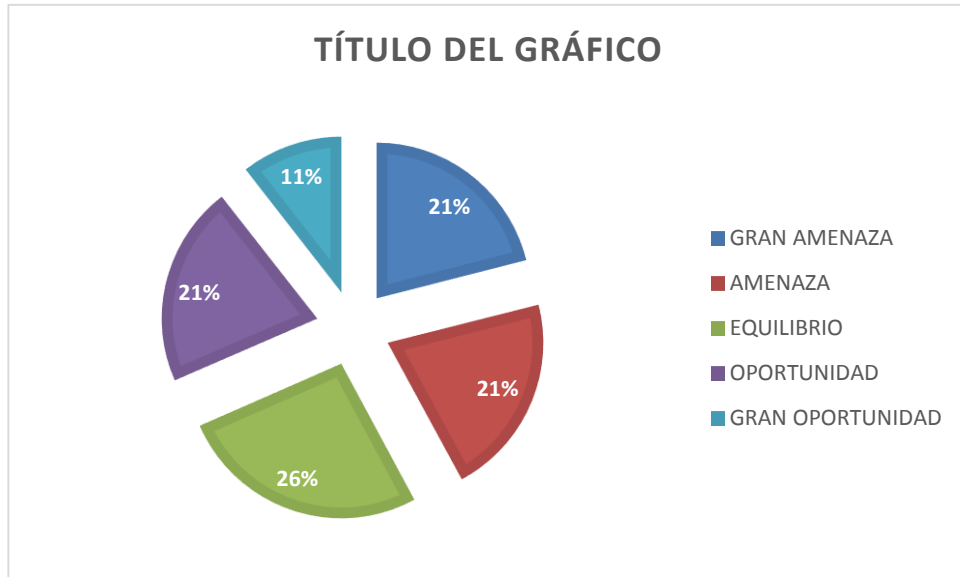
Elaborado: Mery Paredes Andrade.

FACTORES	COMPORTAMIENTO				
	GRAN AMENAZA	AMENAZA	EQUILIB.	OPORTUNIDAD	GRAN OPORTUNIDAD
Política Financiera			x		
Organismo de Control Dirección Nacional de Cooperativas				x	
Riesgo País		x			
Leyes			x		
Disposiciones de los órganos de control		x			
Servicio de Internet					x
Sistema Integrado					x
Avance Tecnológico				x	
índice de crecimiento de la población		x			
Migración		x			
Empleo y Subempleo	x				
Desempleo	x				
Salud			x		
Proveedores de software informático				x	
Proveedores de seguridad y vigilancia				x	
Proveedores de materiales y suministros de oficina			x		
Proveedores de servicios básicos			x		
Cooperativas de ahorro y crédito o sucursales	x				
Bancos Ubicados en el sector	x				
TOTAL	4	4	5	4	2
PORCENTAJES	21,05%	21,05%	26,32%	21,05%	10,53%

Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito de Francisco de Orellana

Elaborado: Mery Paredes Andrade.

Gráfico Nro.2.- Comportamiento de Análisis Externo



Fuente: Levantamiento de Información
Elaborado por: Mery Paredes Andrade

En base a nuestro estudio podemos concluir que en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Francisco de Orellana, presentan una oportunidad por la actuales leyes y controles que existen en las Cooperativas beneficiando los recursos así como a los clientes, su contratiempo radica en la amenaza que es el riesgo país lo que hace que muy pocos inversionistas extranjeros acudan al Ecuador o a la Provincia de Orellana a efectuar la construcción de empresas sólidas y fuertes, así también la competencia entre Cooperativas y bancos lo que hace que incluso algunas sean desleales, es por ello que se necesita captar clientes y conceder créditos a personas que puedan asumir sus deudas a fin de evitar que existe el incremento de cartera vencida y mejorar las estructuras organizacionales de las cooperativas.

2.3. Análisis de oferta y demanda

Actualmente en la ciudad de Francisco de Orellana las Cooperativas de Ahorro y Crédito que tenemos son las que se describen a continuación:

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca Ltda.” fue creada por acuerdo ministerial 0034 de 19 de enero de 1998.

- La entidad Mushuk Kawsay que significa “nueva vida” fue creada por acuerdo ministerial 079 de 12 de septiembre de 2006.
- La Cooperativa de ahorro y crédito “Puerto Francisco de Orellana Ltda,” fue conformada el 17 de noviembre del 2006 con acuerdo ministerial 000118 con 14 socios, fundamentándose en la solidaridad, honestidad, transparencia y la excelencia al servicio de sus asociados.

En base a esto los requisitos necesarios que solicitan a los clientes cada cooperativa sobre el objeto de estudio se detallan a continuación:

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COCA LTDA.”

- Certificado de asistencia al seminario de cooperativismo (Viernes de 5 a 6 pm)
- Copias de cédulas y papeletas de votación del solicitante, esposo (a), o conviviente y garante (s)
- Una foto tamaño carnet actualizada del solicitante
- Copia de las tres últimas declaraciones del SRI, RUC, o RISE y los tres últimos roles de pago (solicitante y garante)
- Copia del pago de agua, luz o teléfono del solicitante y garante
- Croquis del domicilio (solicitante y garante)
- Impuesto predial 2014 (solicitante y garante)
- Copias de matrícula de vehículo (si lo tuviere) (solicitante y garante).

En esta Cooperativa se entregan a personas naturales con un garante desde 500,00 USD hasta 50.000,00 USD o a su vez formar una Asociación o hacer un Convenio Institucional para acceder a un crédito, y que son para las siguientes actividades:

Microcréditos Informales.

Hasta 1000,00 USD

- Tiendas
- Panaderías
- Comerciantes Ambulantes

Créditos Producción Agrícola.

Hasta 50.000,00 USD para productores de:

- Café, maíz, cacao, malanga, palma

- Ganadería, crianza de cerdos, pollos y peces

Créditos de Consumo.

Hasta 5.000,00 USD

- Compra de artefactos
- Mejoramiento de vivienda
- Estudios.

Para el año 2014 se entregó 1516 créditos con una inversión de 8.385.826 USD

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUK KAWSAY.”

Los créditos se entregan dependiendo de la actividad; y, que pueden ser:

Microcrédito.

- a) Solicitud de crédito firmada por el socio y cónyuge si fuera el caso;
- b) Copia de cédula de identidad actualizada deudor y cónyuge;
- c) Copia de papeleta de votación actualizada deudor y cónyuge;
- d) Copia de pago de servicios básicos (Luz, agua, teléfono)
- e) Croquis de domicilio y negocio;
- f) Capacidad de pago comprobada a través de: copia de RUC en el caso de poseer negocio, o copia de facturas de últimos tres meses; tres últimas declaraciones de IVA;
- g) Copia de pago de impuesto predial, si tuviera;
- h) Copia de matrícula de vehículo, si tuviera.
- i) En el caso de tener obligaciones con otras instituciones financieras, presentar la tabla de amortización.
- j) Una persona que califique como garante del préstamo.

Estos créditos son entregados desde 100 USD hasta 15.000,00

Créditos de Consumo.

- a) Solicitud de crédito debidamente firmada por el solicitante y su cónyuge, si fuere el caso.
- b) Copia de cédula de identidad actualizada deudor y cónyuge.
- c) Copia del certificado de votación actualizada deudor y cónyuge.
- d) Copia de pago de servicios básicos (Luz, agua, teléfono)

- e) Copia del rol de pagos o liquidación de sus últimos 3 meses de sueldo titular y conyugue.
- f) Copia de matrícula de vehículo a su nombre, si tuviera.
- g) Copia de pago del impuesto predial, si tuviera.
- h) En el caso de tener obligaciones con otras instituciones financieras, presentar tabla de amortización.
- i) Una persona que califique como garante del préstamo.

Estos créditos son entregados desde 500 USD hasta 15.000,00 salvo disposición expresa en la definición de un producto de crédito o resolución del Concejo de Administración.

El monto máximo de un solo sujeto de crédito incluyendo operaciones directas e indirectas no puede exceder el 10% del patrimonio.

Para el año 2014 se entregaron 865 créditos en un valor total de 2'141.240,00 USD

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PTO. FRANCISCO DE ORELLANA LTDA.”

Se tiene tres alternativas en esta Cooperativa como son:

Créditos para Comerciantes Informales / Emprendimientos.

- Copias de cédula de identidad y papeleta de votación a color del solicitante, cónyuge y garantes
- Foto tamaño carnet del solicitante
- Copia de pago de impuesto predial actualizado deudor o garantes
- 3 certificados de honorabilidad deudor y/o garante
- 3 últimas facturas de compras de mercadería
- Acta juramentada de ingresos (Notariada)
- Si el crédito es Hipotecario, adjuntar certificado de desgravamen del registro de la propiedad.

Desde 100 y se entrega hasta 5.000,00 USD

Créditos Bajo relación de dependencia.

- Copias de cédula de identidad y papeleta de votación a color del solicitante, cónyuge y garantes
- Foto tamaño carnet del solicitante
- Certificado original de sus ingresos
- 3 últimos roles de pago deudor y/o garante
- Si el crédito es hipotecario, adjuntar certificado de desgravamen del registro de la propiedad.

Desde 500,00 USD hasta 12.000,00 USD.

Créditos para actividades económicas propias.

- Copias de cédula de identidad y papeleta de votación a color del solicitante, cónyuge y garantes
- Foto tamaño carnet del solicitante
- Copia de pago de impuesto predial actualizado deudor o garantes
- Copia del RUC
- Copia de patente o permiso de funcionamiento
- Copia de las tres últimas declaraciones del SRI o RISE deudor y/o garante
- Si el crédito es hipotecario, adjuntar certificado de desgravamen del registro de la propiedad.

Desde 100,00 USD hasta 8000,00 USD.

En el año 2014 se entregaron 136 créditos con un valor total de 599.050,00 USD

2.4. Similitudes y diferencias de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Francisco de Orellana.

Dentro de las similitudes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito tenemos:

- Brindan capacitaciones a sus socios.
- Créditos para impulsar el fomento productivo.
- Requisitos para acceder a los créditos de fácil acceso como pago de planillas de servicios básicos, garantes, entre otros.
- Se encuentran reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- Cuentan con un Consejo Directivo

- Sus socios siempre se encuentran a la vanguardia de las mismas en relación a la administración de los recursos y gestión.

Entre las diferencias podemos destacar a las siguientes:

- Manejan diferentes montos para entregas de crédito
- Solicitan a los garantes varios documentos tales como escrituras de inmuebles o copias de contratos de arriendos
- Se enfocan a varios mercados tales como productivos, comerciales o artesanos.
- Son de diferentes niveles de gestión tales como enfoque a metas o a entrega de créditos o a manejo de clientes.
- Diversos medios para recuperar la cartera vencida de los clientes que han caído en morosidad.

2.5. Políticas de Inversión en el proceso Administrativo Financiero.

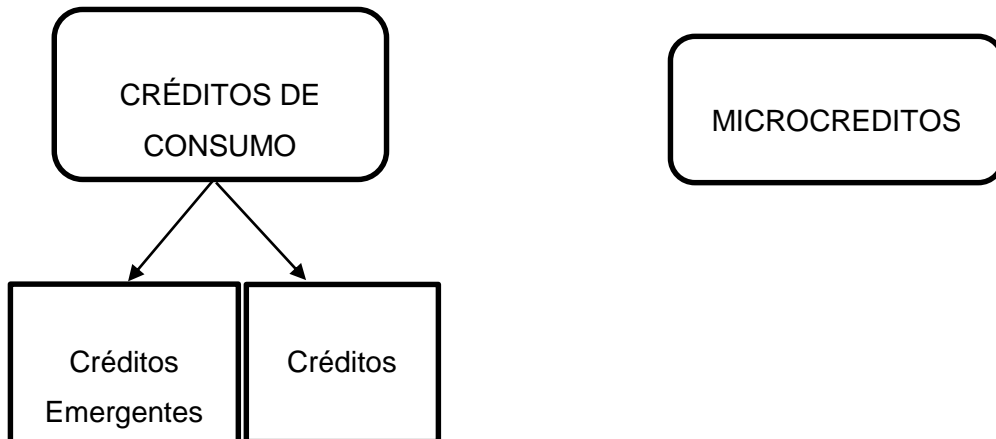
Según Escalante, Catalán y Basurto (2013), “el crédito es uno de los principales factores que influyen en la inversión, lo cual deriva en un mayor crecimiento y en el aumento de la productividad”. La disponibilidad de recursos a través del crédito viabiliza proyectos de inversión y propicia elevar la productividad de las empresas, sin embargo, para ello se requieren mecanismos que permitan trasladar los recursos monetarios de los ahorristas a los productores, bajo esquemas que proclives al aseguramiento de la recuperación de los dineros invertidos, es ahí donde toman su mejor significado las políticas de crédito o de inversión.

La política de inversión es un “mapa de ruta” que guía el proceso de inversión de una cartera administrativa o financiera, además en este contexto la entidad financiera especifican el tipo de riesgos que está dispuesto a asumir, esto quiere decir que riesgos toman si no pueden recuperar su crédito para esto, lo primero que deberemos hacer es una correcta planificación financiera donde hayamos definido nuestras necesidades.

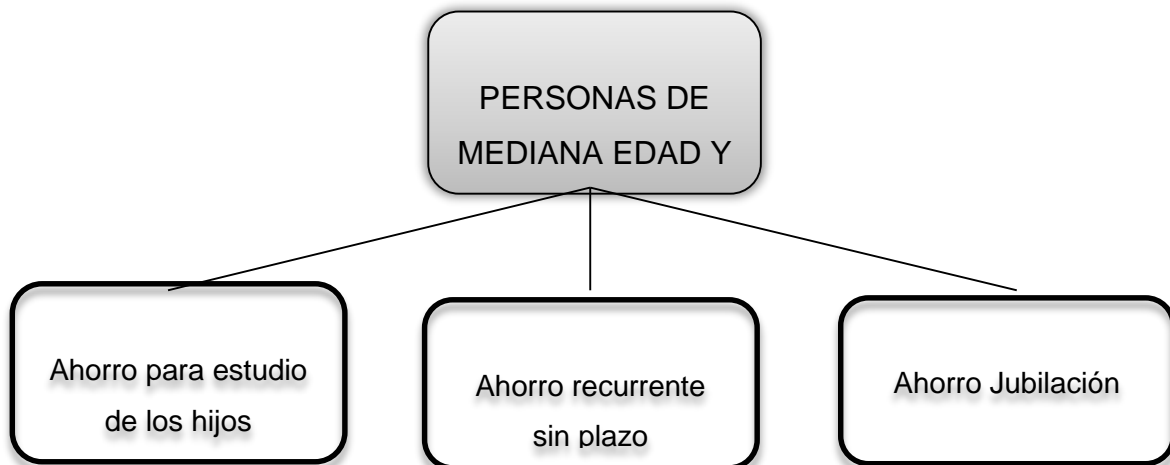
La principal política administrativa en una inversión es saber el proceso de decidir cómo distribuir el patrimonio de una entidad financiera entre las diferentes clases de activos financieros, en nuestro objeto de estudio los Créditos de Consumo y Microcréditos

En lugar de presentar porcentajes exactos o estrictos, la política de inversiones se expresa normalmente en rangos. Esto permite al administrador de inversión cierto margen de maniobra. (Grinblatt & Titman, 2003).

Ejemplo:



Incentivar a implantar este ciclo de ahorro en los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.



Fuente: Levantamiento de Información
Elaborado: Mery Paredes Andrade.

2.6. Normas para la a aplicación de políticas de crédito.

La aplicación de las políticas de crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Francisco de Orellana, se rigen a la normativa dispuesta por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS).

Las propuestas de cambios a las políticas de crédito serán presentadas al Consejo de Administración por el Gerente General de cada Cooperativa, sustentadas tanto en informes técnicos del Comité Técnico de Crédito, como en jurídicos del Asesor Legal, estos últimos deberán certificar el alineamiento de los cambios propuestos al marco legal que rige la actividad crediticia de las Cooperativas.

El Comité Técnico de Crédito revisará el contenido del Manual y Reglamento de Crédito al menos una vez al año, a fin de establecer posibles modificaciones a las políticas de crédito, las cuales serán presentadas para la revisión y aprobación del Consejo de Administración.

En el caso de que se produjesen cambios en el marco legal que obliguen a modificar la normativa interna de crédito, el Comité Técnico de Crédito revisará y analizará con carácter de urgente dichos cambios legales y establecerá las modificaciones a las políticas de crédito, las cuales serán presentadas al Consejo de Administración para su evaluación y aprobación. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014)

**CAPITULO 3. ANÁLISIS DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO IMPLEMENTADAS POR LAS
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL CANTÓN FRANCISCO DE
ORELLANA Y SU EFECTO EN EL SECTOR PRODUCTIVO.**

3.1. Conocimiento preliminar

El sistema financiero se constituye en la base principal para el desarrollo de todos los pueblos. En nuestro país es la columna vertebral del desarrollo económico, el mismo que cumple con la función de canalizar el ahorro de las personas conjuntamente con sus negocios, pero a este servicio no tienen acceso todas las personas, debido a que en este cantón no se encuentran a disposición la diversidad de sistemas financieros como existe en otros sectores del país, limitando el acceso a la población a una reducida oferta de servicios financieros para solicitar un crédito y poder invertirlo en su actividad económica de desarrollo productivo.

A la fecha de esta investigación fue uno de los principales problemas que se veía inmerso el pequeño y mediano productor en el Cantón Francisco de Orellana.

Es desde ahí que las Cooperativas de Ahorro y Crédito que actúan en el cantón favorecen con sus servicios a la ciudadanía siendo en la actualidad las siguientes:

- La Cooperativa de ahorro y crédito “Puerto Francisco de Orellana Ltda.,”
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca Ltda.”
- La entidad Mushuk Kawsay.

3.2. Levantamiento de información en fuentes primarias.

Con el objeto de recuperar información de los actores del cooperativismo en la zona geográfica que se estudia, se procedió a diseñar dos instrumentos diferenciados que a la postre fueron aplicados a los representantes de las Cooperativas (Cuestionario guía para entrevista y Cooperativistas) y a socios de las Cooperativas (Cuestionario para encuesta), los resultados obtenidos son descritos en este apartado.

3.2.1. Resultados de Entrevistas

1. ¿Aplica usted las 5C de crédito?

➤ **Gerente de la Cooperativa COCA LTDA.**

“Los analistas de crédito verifican que se cumpla con los requisitos de acuerdo a las directrices de la Cooperativa, dependiendo del monto hay un comité de crédito que tiene niveles de aprobación”.

➤ **Gerente de la Cooperativa Mushuk Kawsay**

“En Nuestra cooperativa a igual que el resto de financieras nos vemos obligados a evaluar a nuestros socios con este parámetro ya que el dinero que prestamos debe ser devuelto tal y como realizamos la negociación. Por lo tanto nuestra cooperativa si utiliza este método de calificación”.

➤ **Gerente de la Cooperativa Francisco de Orellana**

“Este requisito se investiga de acuerdo a la capacidad de pago, monto de préstamo solicitado, para viabilizar la capacidad y forma de pago del cliente y su estatus en la central de riesgo”.

2. ¿Cuáles son los mecanismos que usted aplica para recuperar la morosidad en los créditos?

➤ **Gerente de la Cooperativa COCA LTDA.**

“Se realizan llamadas telefónicas, mensajes por vía telefónica, visitas, notificaciones en los domicilios o lugares de trabajo, si no hay respuesta luego de 60 días de tolerancia que permite esta entidad se continúa con el proceso judicial”.

➤ **Gerente de la Cooperativa Mushuk Kawsay.**

“Notificaciones institucionales.- a través de los funcionarios de cooperativa se realizan llamadas telefónicas, visitas a través del ejecutivo que le otorgo el crédito, visitas del jefe de crédito y en algunos casos visitas de gerencia y consejos.

Notificaciones Extrajudiciales.- Se da cuando se le visita al socio con el abogado de la cooperativa para agotar la última instancia de cobranza sin litigio, o cuando se cita al socio al centro de mediación de la judicatura.

Juicio Coactivo.- Es la instancia en que el crédito es recuperado a través de un trámite judicial a cargo de un abogado asignado por la cooperativa”.

➤ **Gerente de la Cooperativa Francisco de Orellana.**

“Para esto los oficiales de crédito llaman primero a los Garantes a fin de que exijan el pronto pago a sus garantizados, y luego se les notifica a los deudores en sus domicilios o lugares de trabajo y de no haber respuesta se continúa con el trámite legal”.

3. ¿Cuál es el principal beneficio que usted entrega a sus clientes?

➤ **Gerente de la Cooperativa COCA LTDA.**

“La Cooperativa tiene algunos beneficios como seguro de salud, intermediación financiera, apoyo a los estudiantes, además para nosotros como Cooperativa COCA LTDA tener la confianza de nuestros socios, que los recursos entregados por los clientes a nuestra institución se encuentran protegidos y bien invertidos, a fin de que a futuro se tenga mayor solvencia financiera”.

➤ **Gerente de la Cooperativa Mushuk Kawsay.**

“El beneficio más representativo que tiene nuestra cooperativa ha sido la inclusión financiera, cobro del BDH con acreditación a cuenta, créditos a madres de familia para emprendimientos, y un servicio de recaudación de ahorros puerta a puerta llamado ventanilla móvil”.

➤ **Gerente de la Cooperativa Francisco de Orellana.**

“La Cooperativa Francisco de Orellana considera que el mayor beneficio es apoyar al sector productivo de esta Provincia a través de créditos para el área comercial de

Consumo y Microempresarios, dando acceso a los créditos los cuales permiten mejorar las condiciones de vida”.

4. ¿Maneja su institución políticas crediticias?

➤ **Gerente de la Cooperativa COCA LTDA.**

“Se manejan políticas al entregar créditos y verificar su pago, para lo cual se deben cumplir diferentes procesos entre ellos la entrega de la documentación oportuna, los créditos se aprueban de acuerdo a los montos solicitados.

El Consejo de Administración establece, a través del Manual y Reglamento de Crédito, los niveles de aprobación de créditos que a continuación se indica:

- Comité Técnico de Crédito
- Gerente General
- Jefe de Crédito
- Jefe de Agencia
- Oficiales de Crédito”.

➤ **Gerente de la Cooperativa Mushuk Kawsay.**

“La principal política que se maneja es la de captar clientes y conceder préstamos en el menor tiempo posible dependiendo del monto solicitado sin tanto trámite que puede ser engorroso para los clientes”.

➤ **Gerente de la Cooperativa Francisco de Orellana.**

“Las políticas aplicadas radican en la recuperación de los créditos otorgados y en la captación de los clientes”.

“Para entregar un crédito primero se hace la revisión del posible deudor en el sistema financiero, calificación que tiene, un análisis de la capacidad de pago, verificación del domicilio y las referencias que el posible deudor presente”.

5. ¿Ha establecido usted provisiones sobre los riesgos en la entrega de créditos?

➤ **Gerente de la Cooperativa COCA LTDA.**

“Se destina el 5% de la cartera total concedida”.

➤ **Gerente de la Cooperativa Mushuk Kawsay.**

“Nuestra institución está regulada por la SEPS y hoy existe una resolución que obliga a las instituciones a provisionar los créditos en mora, por lo tanto si provisionamos los riesgos existentes en cartera”.

➤ **Gerente de la Cooperativa Francisco de Orellana.**

“La Ley obliga a establecer provisiones, en esta entidad conlleva el 100% de la cartera vencida y de la cartera contaminada varía del 25% al 30% esto varía mensualmente, la cartera vencida más la cartera contaminada que no devenga intereses”.

6. ¿El Comité de Crédito como identifica los riesgos de cartera para el otorgamiento de un préstamo?

➤ **Gerente de la Cooperativa COCA LTDA.**

“En nuestro caso sólo el Jefe de Crédito verifica las solicitudes”.

➤ **Gerente de la Cooperativa Mushuk Kawsay.**

“Lo pueden identificar con el informe llenado por el ejecutivo de crédito previo a la aprobación, en nuestra institución se llama informe técnico. También debe tener a mano

el expediente de crédito donde se revisa la documentación presentada por el socio, historial en el buró de crédito, historial interno etc”.

➤ **Gerente de la Cooperativa Francisco de Orellana.**

“Se hace un análisis de las 5 C de crédito en referencia al posible deudor y depende para que solicite el crédito en que va invertir y la capacidad de pago, de ahí se mantiene reuniones semanales para aprobar los créditos y en base a eso y al informe del Jefe de Crédito, entregan o rechazan un préstamo”.

7. ¿Las funciones de los Asesores de crédito están bien definidas o tienen carga operativa?

➤ **Gerente de la Cooperativa COCA LTDA.**

De acuerdo a las necesidades institucionales se tiene carga operativa.

➤ **Gerente de la Cooperativa Mushuk Kawsay**

“Los funcionarios de crédito tienen un manual de funciones en su área, son calificados por la cartera que manejan y su morosidad, número de operaciones y captaciones que realicen. Es por ello que tienen carga operativa”.

➤ **Gerente de la Cooperativa Francisco de Orellana.**

“En este momento están definida las actividades pero dependiendo de la necesidad institucional hay carga operativa así como de asesoría en los créditos es por ello que la persona que ocupa el puesto debe encontrarse preparada física y emocionalmente”.

8. ¿Mantienen reuniones con su personal?

➤ **Gerente de la Cooperativa COCA LTDA.**

“Para verificar el cumplimiento de metas y objetivos cada mes”.

➤ **Gerente de la Cooperativa Mushuk Kawsay.**

“Si, se ha establecido por resolución de gerencia, reuniones del área de crédito una vez por semana, agencias dos veces al mes, general de empleados una vez por mes”.

➤ **Gerente de la Cooperativa Francisco de Orellana.**

“Se mantiene reuniones semanalmente, con la finalidad de verificar como esta el clima laboral, la situación financiera, liquidez morosidad, inquietudes de los clientes, problemas y necesidad para mejorar como entidad financiera”.

9. ¿Ha emprendido acciones para recuperar la cartera vencida?

➤ **Gerente de la Cooperativa COCA LTDA.**

“Los encargados de crédito realizan llamadas telefónicas y aplican lo dispuesto en el reglamento interno de créditos”.

➤ **Gerente de la Cooperativa Mushuk Kawsay.**

“Tales como apertura de expediente exclusivo de morosidad si superan los 30 días de mora, plan de hostigamiento a socios que superan los 90 días de mora, Reestructuraciones en casos que lo requieren, actas de mutuo acuerdo por medio del consejo de la judicatura, y juicios coactivos”.

➤ **Gerente de la Cooperativa Francisco de Orellana.**

“Se procede al inicio con llamadas telefónicas mensajes de texto tanto deudor y garante, luego notificaciones por escrito y de no tener resultado la demanda pertinente”.

10. ¿Desde su punto de vista cuál considera usted que es la fortaleza de su Cooperativa?

➤ **Gerente de la Cooperativa COCA LTDA.**

“Para mí punto de vista la mayor fortaleza es el personal capacitado y la infraestructura física”.

➤ **Gerente de la Cooperativa Mushuk Kawsay.**

“Yo considero que los puntos fuertes de la cooperativa son sus socios que confían desde hace ya 10 años, los funcionarios en su mayoría son jóvenes que tienen metas claras de lo que se quiere lograr, y un sistema cooperativo que pese a varias situaciones difíciles que lo agobian lucha por ser más integral”.

➤ **Gerente de la Cooperativa Francisco de Orellana.**

“La confianza de nuestros socios en la Cooperativa y en los Directivos quienes a pesar de las circunstancias han confiado en nosotros, lo que nos ha permitido entregar variedad de créditos y cubrir otros sectores abandonados en la provincia de Orellana”.

3.2.2. Encuesta a los Clientes

Previo a la aplicación de encuestas a los socios se hace necesario el cálculo de la muestra siguiendo la fórmula para poblaciones no finitas:

$$n = \frac{Z^2 \times S^2}{E^2}$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra.

Z: 1.96 referencias estandarizadas dando un nivel de confianza del 95% para este caso.

S: Varianza, no se conoce los gustos y preferencias del cliente, por lo tanto la varianza es conservadora (igual éxito, igual fracaso), lo que representa 0.5

E: Máximo nivel de error de la investigación cuyo rango está entre el 5% y el 15%. A menor error el tamaño de la muestra es grande, a mayor error el tamaño de la muestra se reduce.

Con lo anterior se determina el tamaño de la muestra considerando un nivel de error establecido en el punto medio del rango referido

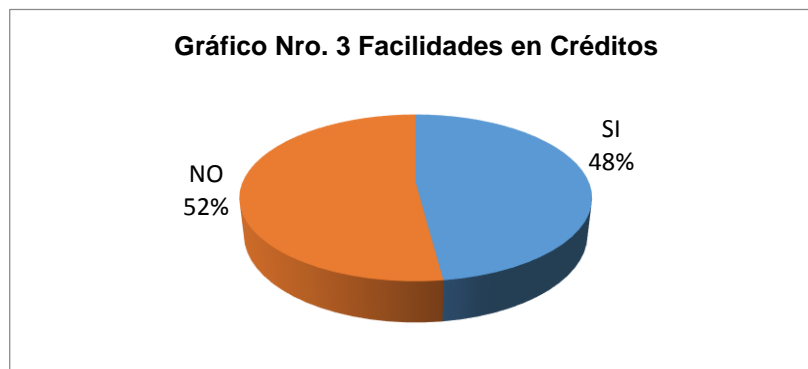
Estos valores se reemplazan en la fórmula para obtener el valor exacto de la muestra como se indica a continuación:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5^2}{0.10^2} = \mathbf{96 \text{ ENCUESTAS}}$$

Definido el tamaño de la muestra, el instrumento diseñado que se aplicó fue el cuestionario de preguntas, para este propósito se seleccionó en forma aleatoria a personas identificadas como cooperativistas; los resultados se describen en seguida:

Cuestionario de preguntas.

- 1. ¿Las Cooperativas de ahorro y crédito de Orellana le brindan facilidades para acceder a los créditos de inversión?**

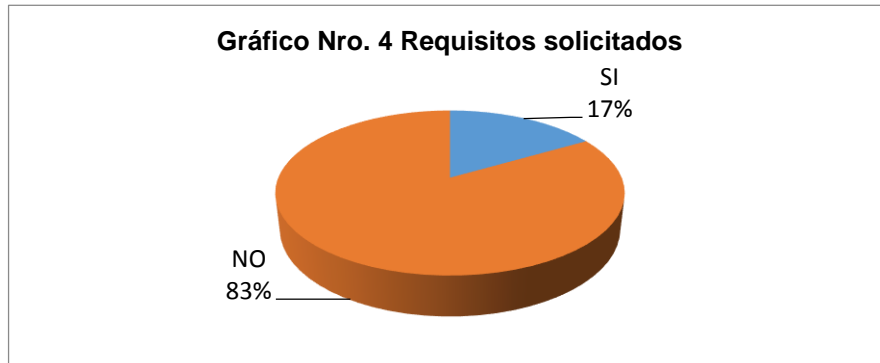


Fuente: Encuesta clientes

Elaborado: Mery Paredes Andrade.

Respecto a las facilidades para acceder a los créditos, esta pregunta se hizo de manera cerrada independientemente a que se dedicaba el socio, en el que se pudo evidenciar que el 52% de los encuestados afirmó en no conocerse las facilidades que brindan las Cooperativas de Ahorro y Crédito para acceder a los créditos, esto se debe a la falta de difusión de la información existente en las políticas de crédito por parte de dichas cooperativas de la ciudad Francisco de Orellana.

2. ¿Los requisitos solicitados por las Cooperativas de Orellana son fáciles de conseguir?

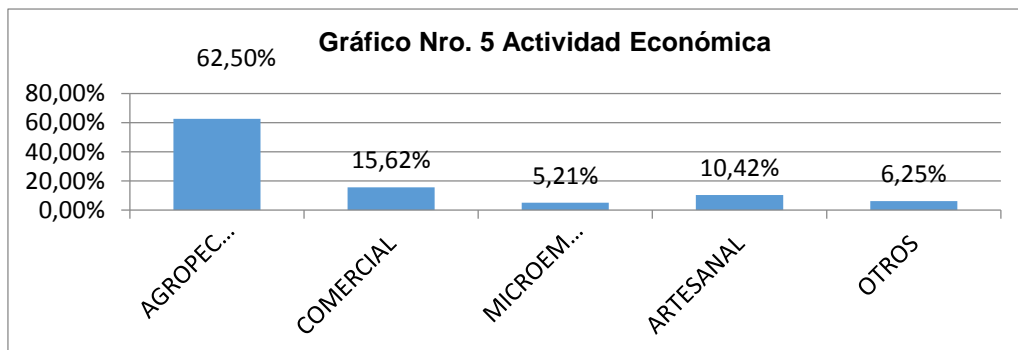


Fuente: Encuesta clientes

Elaborado: Mery Paredes Andrade.

Partiendo de los fundamentos básicos del otorgamiento del crédito para cada segmento, actividad y monto de los créditos, es comprensible que las cooperativas establezcan requisitos basados en lo que la ley y el reglamento de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria requieran establecer previos a la entrega de los créditos con la finalidad de garantizar el pago y la recuperación de los créditos. No obstante, el segmento al que dirigen sus servicios mayoritariamente considera que estos requisitos constituyen dificultades para lograr la consecución de un crédito, por cuanto no conocen con claridad las líneas de crédito y sus requisitos de acuerdo a cada segmento de crédito.

3. ¿A qué actividad económica se dedica usted?

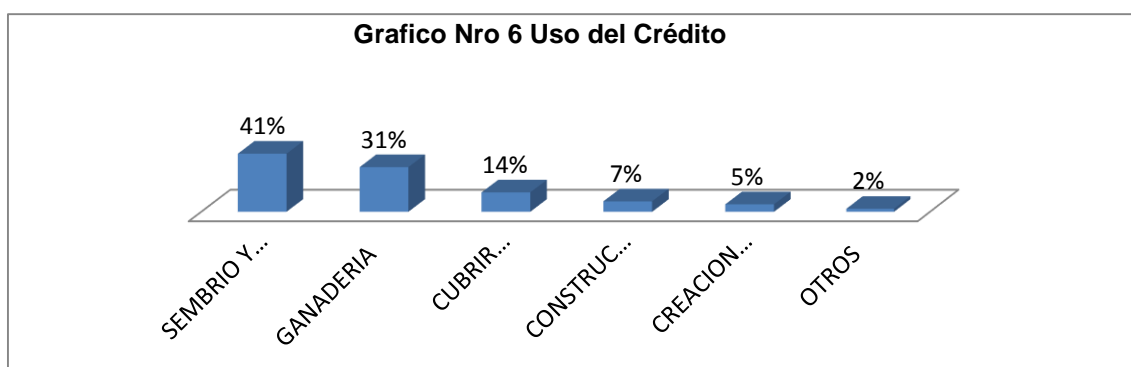


Fuente: Encuesta clientes

Elaborado: Mery Paredes Andrade

Como se observa, los nichos de mercado son las categorías de actividades productivas y comerciales, cuyos perfiles prefieren la simplificación de trámites, predominando el sector agropecuario, debido a que en la provincia la mayoría de la población rural básicamente se dedica a la agricultura y ganadería.

4. ¿El uso de su crédito otorgado usted lo destina para?

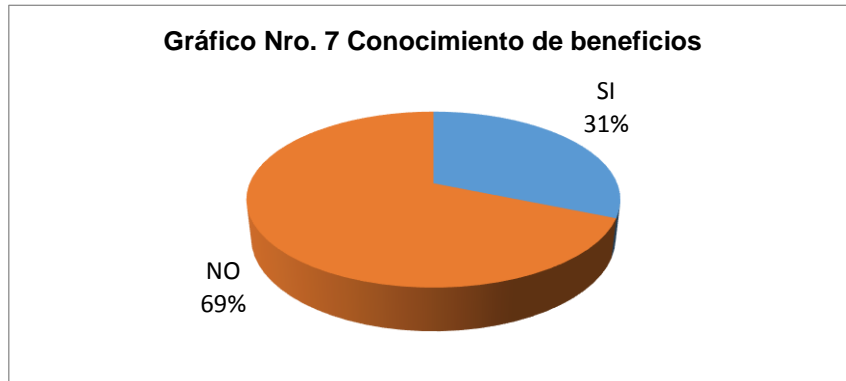


Fuente: Encuesta clientes

Elaborado: Mery Paredes Andrade.

Las Cooperativas trabajan para mantener el desarrollo sostenible de sus socios en las diferentes actividades a las que se dedican, de los clientes encuestados un 41,67% manifestaron que su crédito lo destinan para actividades agrícolas en el sembrío y cosecha de productos de la zona como la yuca, palma, malanga y maíz, el 31,25% para la ganadería, dando un total de 72,92% en el sector agropecuario, lo que da a entender es que la provincia se caracteriza por adquirir créditos agropecuarios mientras que el 14% de los encuestados destinan su crédito para cubrir deudas, el 7% en construcción, 5% en creación de negocios y el 2% en otros.

5. ¿Conoce usted los beneficios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Francisco de Orellana?

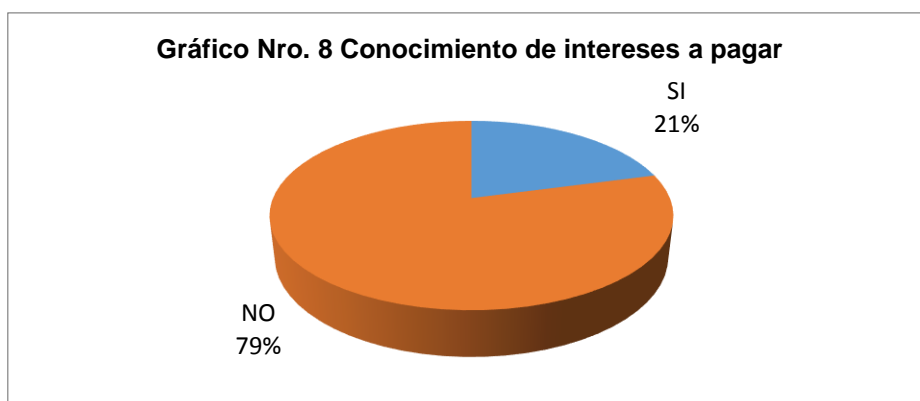


Fuente: Encuesta clientes

Elaborado: Mery Paredes Andrade.

El 69% de los socios encuestados expresaron no conocer los beneficios de pertenecer a una cooperativa, los socios que se dedican a las actividades agrícolas son los que en mayor grado desconocen de los beneficios que prestan las cooperativas, debido a que su interés radica especialmente en la obtención de créditos olvidando los principios básicos del cooperativismo que es la búsqueda del bien común, con la participación de los socios, debido a la falta de socialización de las cooperativas del significado del cooperativismo hacia sus socios.

6. ¿Conoce usted, el porcentaje de interés que paga mensualmente por su crédito?

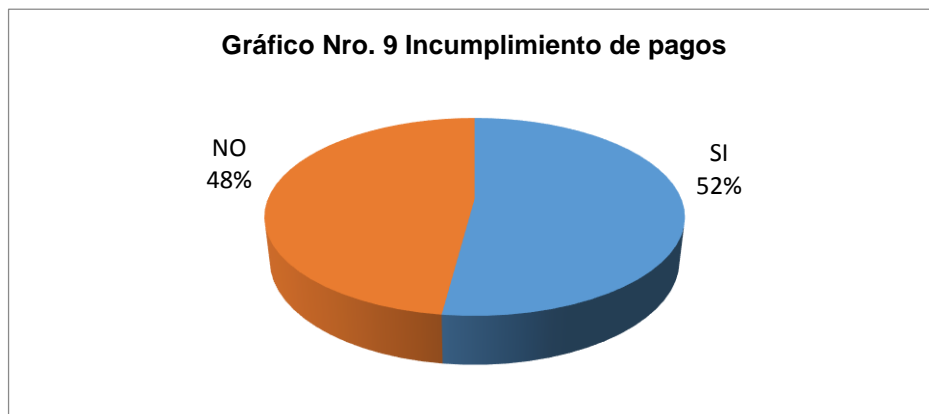


Fuente: Encuesta clientes

Elaborado: Mery Paredes Andrade

El 79% de los encuestados afirmaron desconocer el porcentaje de interés que pagan mensualmente al obtener un crédito, aquello se debe a la falta de difusión y socialización de las tasas de interés nominal y efectivo que se aplican para los diferentes segmentos de crédito de cada una de las cooperativas. Al no darse de una manera clara, explícita y comprensible por todos los medios de información como avisos televisivos, prensa y radio, ha ocasionado confusión e interpretaciones erróneas por parte de los socios.

7. ¿Ha incumplido usted con el pago de algún crédito?

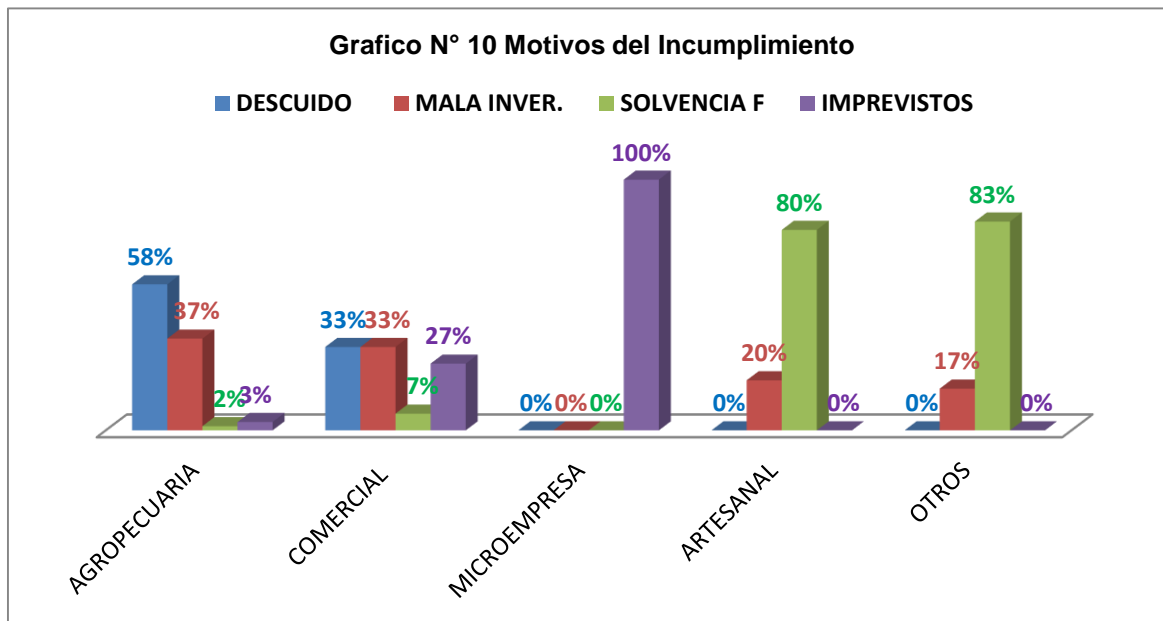


Fuente: Encuesta clientes

Elaborado: Mery Paredes Andrade

Según los resultados de esta pregunta, las políticas de crédito de las cooperativas son insuficientes, ya que poco más de la mitad de los usuarios del crédito manifiesta haber caído en mora, por ende las cooperativas deben poner mayor énfasis en la necesidad de estructurar adecuadamente programas financieros que creen una cultura de pago oportuno, dando mayor seguimiento a los socios que mantienen créditos, a fin de recordarles la obligación financiera que mantienen con la entidad.

8. ¿Cuál es el motivo para el incumplimiento del pago de su crédito?

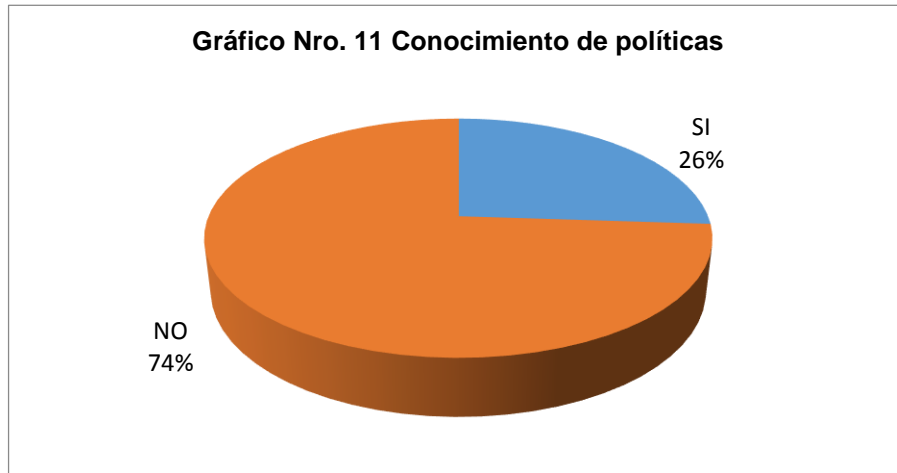


Fuente: Encuesta clientes

Elaborado: Mery Paredes Andrade.

Las Cooperativas muestran tener políticas financieras débiles al no ayudar a sus socios en la reestructuración de sus deudas, que por situaciones extraordinarias debidamente justificadas el socio deja de cumplir sus obligaciones, si a esto le incorporáramos el seguimiento constante y permanente de los créditos, se evitaría el atraso de las obligaciones, considerando que el 41,67% señala que su incumplimiento en los pagos es por descuido especialmente de los prestamos entregados al sector agropecuario que les corresponde un 36%, el 31,25% por una mala inversión de igual forma pertenecen al sector agropecuario un 23%; y, que por estos motivos no acuden a renegociar sus deudas ya que esta opción no es comunicada por los Oficiales de Crédito a fin de asegurar los pagos futuros de los deudores.

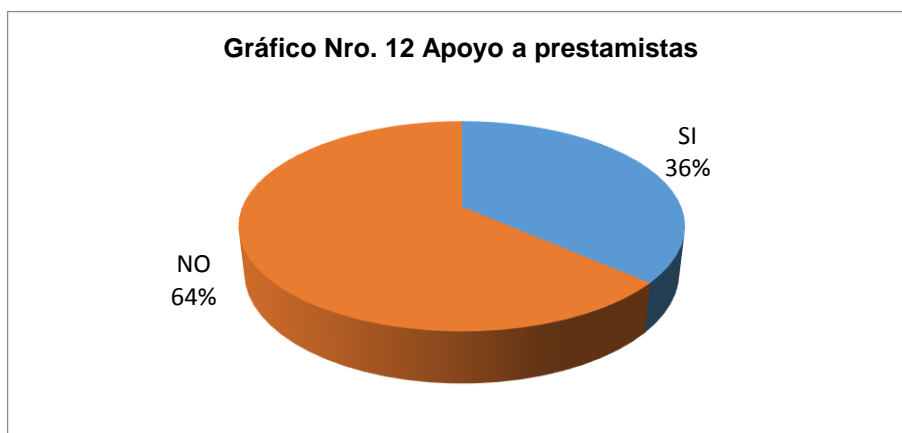
9. ¿Conoce usted las políticas crediticias de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Orellana?



Fuente: Encuesta clientes
Elaborado: Mery Paredes Andrade.

El 74% de los socios señalan desconocer las políticas de crédito de las cooperativas del cantón, mientras que el 26% mencionan que si conocen. De aquello se entiende con total claridad la importancia de socializar las políticas de crédito de las cooperativas, ya que aquello permitirá que los socios comprendan mejor el funcionamiento de los créditos otorgados.

10. ¿Considera que las Cooperativas de Ahorro y Crédito brinda el apoyo necesario a los prestamistas?



Fuente: Encuesta clientes
Elaborado: Mery Paredes Andrade.

El 63,54% de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito consideran que estas no brindan el apoyo necesario al momento de conceder un crédito, esto se debe a que las cooperativas no brindan asesoría en cultura financiera, costos y evaluación de proyectos de inversión.

3.3. Medición de otorgamiento de créditos de inversión en el sector productivo

Para realizar el estudio de la medición del otorgamiento de crédito se consideró el siguiente contexto en que operan las Cooperativas según se describe a continuación:

- No se aplica en la concesión de los créditos las 5C (capital, colateral, capacidad, carácter y conveniencia) lo que incide en la morosidad de los clientes.
- A los Miembros de los Comités de Créditos no se les han asignado funciones por escrito a fin de que evalúen el trabajo de los asesores de Crédito y la capacidad de pago de los deudores.
- Exceso de carga laboral ya que los asesores de crédito cumplen además de las funciones para las que fueron contratados también se les asignan otras actividades.
- No ha existido capacitación frecuente a los trabajadores así como también no se han resuelto las quejas de los clientes.
- En las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Francisco de Orellana no se brindan todas las facilidades a los clientes para acceder a los créditos en relación a requisitos, garantías, tiempo de pagos, entre otros.
- El mercado de la agricultura que tiene fuerte demanda no se ha cubierto.
- No existen alternativas de pago o de renegociación de deudas cuando se dan incumplimiento por parte de los clientes, lo cual debería de adoptarse a fin de evitar la morosidad de la cartera.

Bajo este marco contextual se describe la cantidad de créditos otorgados por cada Cooperativa y el sector al cual han cubierto, durante el periodo 1 de enero al 31 de diciembre

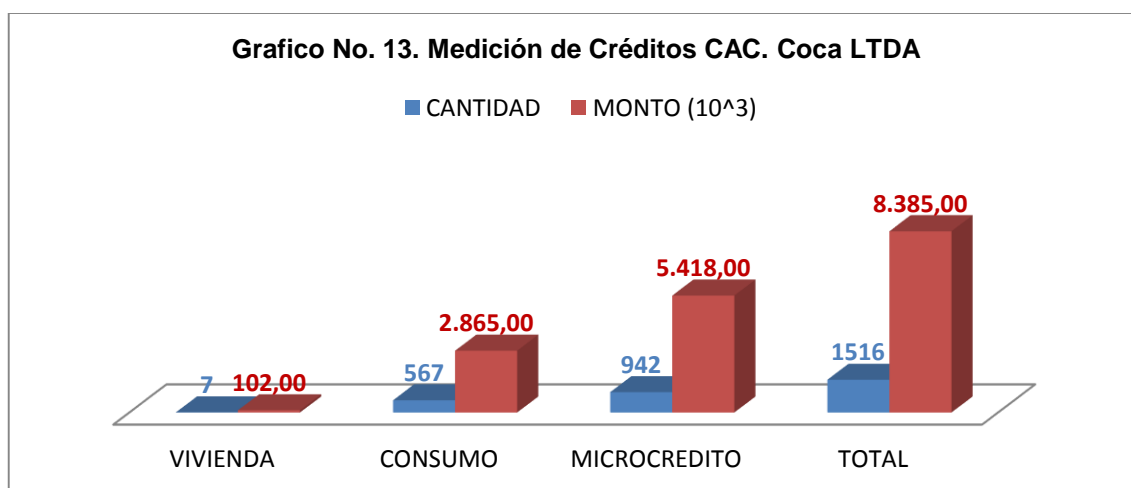
de 2014, proporcionados por cada Cooperativa de Ahorro y Crédito del cantón Francisco de Orellana:

Tabla Nro. 5 Medición de Créditos CAC. COCA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COCA LTDA		
ACTIVIDAD	CANTIDAD	MONTO
VIVIENDA	7	102.000,00
CONSUMO	567	2.865.636,00
MICRICRÉDITO	942	5.418.190,00
TOTAL	1516	8.385.826,00

Fuente: Entidad Financiera

Elaborado: Mery Paredes Andrade



Fuente: Entidad Financiera

Elaborado: Mery Paredes Andrade.

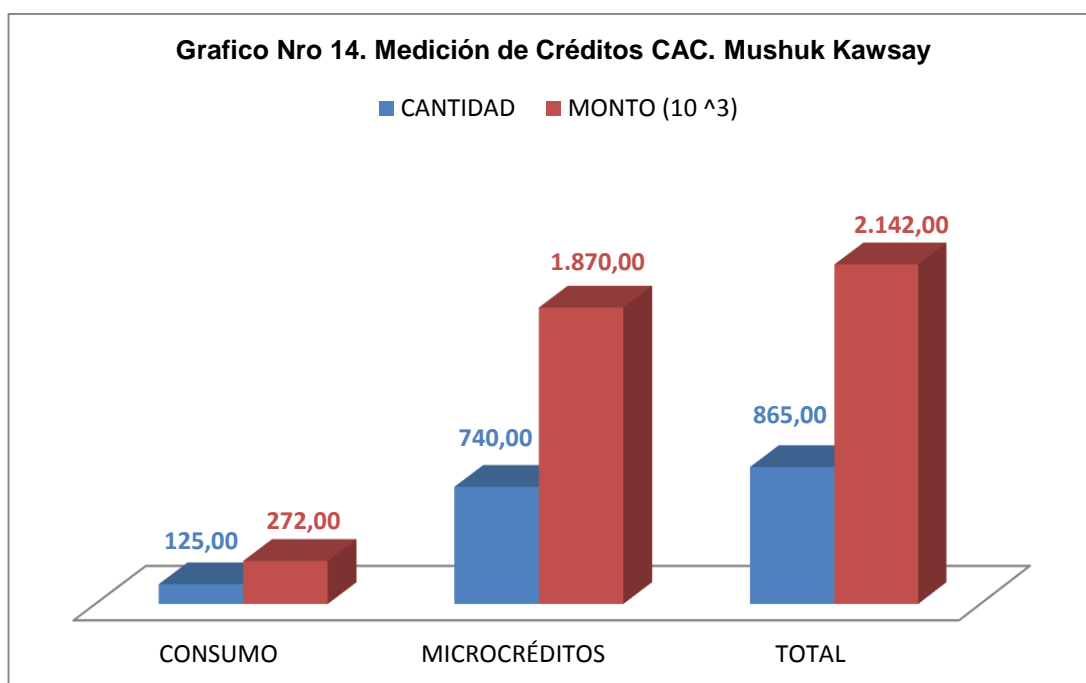
Para el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COCA LTDA. Se han entregado desembolsos a favor de la actividad agrícola para el destino del sembrío de yuca, cacao, palmito, verde y malanga.

Tabla Nro.6 Medición de Créditos CAC. Mushuk Kawsay

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUK KAWSAY		
ACTIVIDAD	CANTIDAD	MONTO
CONSUMO	125	271.916,00
MICROCREDITOS	740	1.869.324,00
TOTAL	865	2.141.240,00

Fuente: Entidad Financiera

Elaborado: Mery Paredes Andrade.



Fuente: Entidad Financiera

Elaborado: Mery Paredes Andrade.

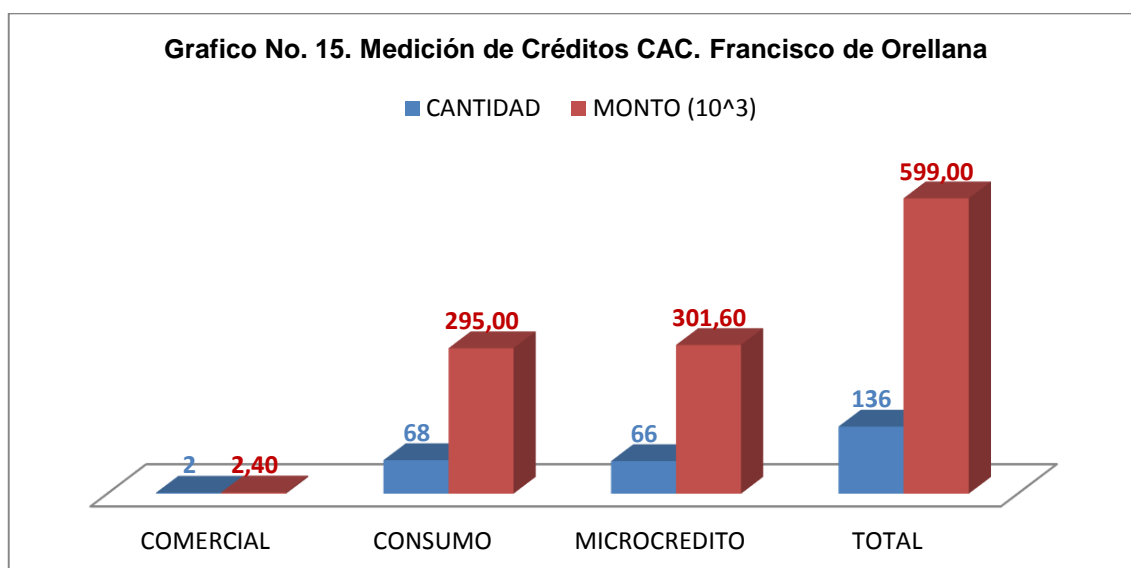
En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Kawsay, se otorgan más créditos al área de microcréditos a fin de que las personas dedicadas a esta actividad puedan desarrollar su crecimiento individual y de sus familias, dedicándose también a la siembra y cosecha de los productos tales como el verde, la yuca y la malanga que incluso actualmente se está exportando a países como Estados Unidos y México.

Tabla Nro.7 Medición de Créditos CAC. Francisco de Orellana

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FRANCISCO DE ORELLANA		
ACTIVIDAD	CANTIDAD	MONTO
COMERCIAL	2	2.400,00
CONSUMO	68	295.040,00
MICROCREDITO	66	301.610,00
TOTAL	136	599.050,00

Fuente: Entidad Financiera

Elaborado: Mery Paredes Andrade.



Fuente: Entidad Financiera

Elaborado: Mery Paredes Andrade.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Francisco de Orellana se ha destinado mayormente al área del Comercio, a fin de comprar mercadería para ropa, zapatos, mochilas, útiles escolares, aseo y demás y así seguir generando efectivo en beneficio de cada una de las familias de la provincia de Orellana.

3.4. Revisión y análisis de las políticas de crédito aplicadas por las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Francisco de Orellana.

Como es de conocimiento general, las instituciones que por excelencia se dedican a otorgar créditos de distintas naturalezas son las Instituciones Financieras entre ellas las

Cooperativas de Ahorro y Crédito, para lo cual utilizan una serie de procedimientos, para tal fin, con el único fin de captar más clientes y aumentar sus niveles de ventas y con ello obtener utilidad y que la institución pueda subsistir en el medio en que desarrolla.

También existe un nivel de riesgo en el cual las Cooperativas están inmersos, el cual es el riesgo de morosidad y hasta cierto punto de incobrabilidad de las operaciones al crédito que se otorga al socio, por lo cual realizan la elaboración y aplicación de políticas de crédito con el único fin de disminuir el riesgo crediticio.

Análisis.- En base a la información obtenida tanto de las encuestas como de las entrevistas y de la revisión a las políticas de crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Francisco de Orellana, la tesista manifiesta que se debe considerar los siguientes aspectos:

- Los analistas de crédito usaran con frecuencia las **cinco C del crédito** para centrar su análisis en los aspectos principales de la solvencia de crédito de un solicitante.
- Verificar sobre todo las dos primeras C (carácter y capacidad); porque representan los requisitos básicos para la concesión del crédito. Las tres últimas (capital, colateral y condiciones), son importantes para elaborar el contrato de crédito y tomas la decisión de crédito final, que depende de la experiencia y el criterio del analista de crédito.
- Los beneficiarios de un crédito tienen la obligación de cumplir con todas las condiciones en lo referente a plazos, frecuencias de pago, tasas y mantenimiento de garantías.
- Sí, por situaciones extraordinarias debidamente justificadas, el socio dejare de cumplir sus obligaciones, este podrá recurrir a la institución, la misma que deberá procurarle las soluciones que le permitan continuar cancelando en la forma a convenirse.
- Cumplidos los noventa días de mora se declarará la operación de plazo vencido y se ejecutará el trámite judicial correspondiente hasta recuperar el total de la obligación más los gastos por costas judiciales y honorarios profesionales.

- Los oficiales y la Jefatura General de Crédito, tendrán dentro de sus atribuciones la total recuperación de la cartera; los casos cuya morosidad supere los 120 días deberán ser demandados por el Abogado Externo sea por la vía extrajudicial o judicial sin deslindarse de su responsabilidad.
- La Jefatura general de crédito llevará un control exhaustivo de estas operaciones.
- Las Cooperativas se reservan el derecho de contratar a comisión a profesionales o empresas de cobranzas para que realicen acciones de recuperación. Los costos en que incurran estas actividades les serán cargadas al socio y así deberá constar en el pagaré.
- Los Miembros del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y Representantes a la Asamblea General perderán su calidad de tales si mantuviesen obligaciones vencidas con la institución por más de sesenta días.
- A los Funcionarios y Empleados de la Cooperativa que mantengan operaciones activas en la institución se les deberá descontar en el rol de pagos y, por ninguna razón podrán mantener morosidad mayor a Sesenta y un días; en la eventualidad de que así ocurriese, podrá ser causal para su separación.
- El control lo realizará el Consejo de Vigilancia que informará periódicamente al Consejo de Administración.
- Es de responsabilidad directa de los oficiales de créditos en forma diaria, monitorear la morosidad, por medio de la impresión de reportes por estados.
 - De 1 a 30 días de morosidad
 - De 31 a 90 días de morosidad
 - De 91 a 120 días de morosidad.
 - Trámite Judicial
 - Cartera Castigada.

- Para la recuperación de esta morosidad se imprimirá un reporte de los estados, se seleccionará de acuerdo al número de días de no pago, y se procederá así:
 - Llamada telefónica recordatoria, 5 días antes del vencimiento de su primera letra.
 - Las notificaciones telefónicas también serán para aquellos socios que su residencia se ubique distante de las oficinas de la Cooperativa.
 - En la mora comprendida desde los treinta y un días, se la ejecutará una primera notificación, dándole quince días de plazo para su cancelación.

- **Primer Aviso de Morosidad.**- Esta comunicación se debe enviar transcurridos treinta y un días de vencida la obligación, es decir, un día después que se haya vencida la primera letra.
 - Dentro de la nota se otorga un plazo máximo para la cancelación de la primera letra atrasada de quince días calendario, este primer aviso lo firmará el oficial de crédito.

- **Segundo Aviso de Morosidad.**- Esta comunicación se debe enviar transcurridos cuarenta y cinco días de vencida la obligación, es decir, quince días después de enviado el primer recordatorio de pago.
 - Dentro de la nota se otorga un plazo máximo para la cancelación de las cuotas atrasadas de quince días calendario. Si la apreciación con el socio moroso es de desconfianza, se puede proceder a firmar un convenio de pago, este segundo aviso lo firmará el Jefe de Crédito.

- **Tercer Aviso de Morosidad.**- Esta nota de cobro se debe enviar el día siguiente a aquel en que ha expirado el plazo otorgado en la segunda nota de cobro. Esta misiva de cobro tiene la característica de ser una notificación formal al deudor principal y garante(s), de la inminente iniciación de acciones legales en su contra y simultáneamente contra sus codeudores o garantes, por parte de la Cooperativa. Es una comunicación en donde se fija una posición extrema, una actitud de cobro

judicial, pero al mismo tiempo se deja abierta la posibilidad de plantear " soluciones de pago.

- También debemos dar la posibilidad de negociar bajo un convenio de pago, en este se anotaran las fechas y valores que se han transado. A este convenio se debe dar un seguimiento muy cercano de cumplimiento, al primer incumplimiento que se verifique el convenio se anula, tiene que ser firmado por el Gerente de la Cooperativa.

- **Gestión de recuperación Legal.-** Expirado el plazo estipulado en la tercera nota de cobro, por política de la Cooperativa, se considerará que la obligación entra a ser tratada dentro de la etapa de cobro extrajudicial. El cobro extrajudicial es una etapa de cobranza preparatoria a una acción de cobro judicial.

Cuando una obligación se encuentra en esta etapa debe entenderse para todos los efectos que la acción o gestión de cobro es manejada por un abogado externo o interno.

La dinámica de cobro cambia de manejo a fin de buscar un mecanismo de presión más fuerte, que permita el logro del recaudo del crédito, entrando en la etapa de "Presión al Garante".

El abogado externo tendrá un plazo máximo de 90 días, contados a partir de la fecha de entrega de documentación, para la ejecución de esta etapa de cobro.

El cobro extrajudicial se hace mediante cualquier medio que se considere idóneo y eficaz para la recuperación del crédito (llamadas telefónicas, carta con membrete del abogado, visitas, entrevistas personales, etc.), en esta etapa, la actividad de los abogados externos ganarán de acuerdo al porcentaje que estipula en el contrato, pagadera por lo; deudores y nombrará derecho a ningún otro tipo de sobre costo en la cobranza.

- **Cobranza Judicial.-** Una vez agotadas las etapas anteriores y expirando el plazo no mayor a 90 días, otorgado en la etapa de cobro extrajudicial, se realiza la demanda a través de los abogados externos.

El abogado externo es un recurso calificado de cobro, cuya misión principal dentro de un esquema de cobranza, es poner en marcha todos los mecanismos legales

que se deriven de las garantías crediticias extendidas por el deudor, con el fin de obtener el pago forzoso del dinero adeudado a la entidad. Por la vía legal se persigue el patrimonio (hasta llegar al remate) del prestatario en mora y/o de su(s) garante(s), para que con el producto de la venta de los bienes que integran dicho(s) patrimonio(s), se satisfagan la totalidad de los créditos adeudados a la Cooperativa.

➤ **Control Judicial.**- Las actividades de cobro judicial son formas de recaudar una obligación, estas actividades implican el establecimiento de controles y supervisiones procesales de los abogados y el cumplimiento a cabalidad del encargo y mandato conferido. Tales controles se ejercen a través de:

- Visitas o verificaciones directas a los juzgados donde cursan los respectivos procesos.
- Informes periódicos que debe presentar los abogados externos sobre el estado individual de cada juicio.
- Reuniones periódicas programadas para evaluar las actividades profesionales.
- Visitas gestión de cobranza extrajudicial con el socio, con la finalidad de llegar a una solución o tener una información actualizada.
- Seguimiento por parte de los oficiales, a los abogados externos sobre la gestión realizada para la recuperación de la cartera judicial. (CONTROL JUDICIAL).
- Esta evaluación será realizada por los oficiales de crédito, la misma que debe ser archivada en el expediente del socio en forma cronológica. Es de responsabilidad de la Jefatura general de Crédito efectuar revisiones por muestreo de este procedimiento.

➤ Y finalmente se debe considerar: las políticas generales que gobiernan las actividades de crédito de la Cooperativa son las siguientes:

- Los préstamos se otorgaran a personas naturales afiliadas a la Cooperativa, de acuerdo a la Ley de Cooperativas y su reglamento.

- El crédito que provea la Cooperativa debe orientarse periódicamente a la financiación de actividades productivas que incrementen los ingresos netos del socio y/o su familia; en segundo orden hacia actividades que generen mejoramiento en las condiciones de vida, tales como vivienda, vehículos, instalaciones físicas y terrenos, en tercer orden hacia destinos de consumo como: adquisición de electrodomésticos, financiamiento de viajes; etc.
- El servicio de crédito estará fundamentado en la captación de ahorros que la Cooperativa realice en su mercado de influencia. El financiamiento externo se considerará como una fuente complementaria y eventual, debiendo orientarse únicamente para satisfacer o financiar prioridades señaladas en el punto anterior.
- El crédito debe ser el mejor servicio de la cooperativa en conjunción con la captación de ahorros, para ello se buscará el máximo nivel de eficiencia en cuanto a la oportunidad de su entrega, montos ajustados a las necesidades y capacidad de pago de los socios, así como a las disponibilidades de la Cooperativa; buscando ampliar y diversificar el acceso al crédito evitando la concentración del riesgo.
- Debe mantenerse la máxima rotación de la cartera de préstamos, actuando prudentemente en la fijación de plazos, montos y modalidades de pago y,
- Una oportuna gestión de cobranza que asegure el más bajo índice de morosidad.
- Debe mantenerse una constante acción de información y asesoría a los socios sobre la correcta utilización del crédito.
- Se fijarán los plazos de los préstamos de acuerdo al destino de los mismos. Para lograr la máxima rotación se procurará mantener el más alto porcentaje de la cartera de préstamos a corto plazo.
- La Cooperativa debe actuar con la suficiente exigencia en cuanto a las garantías y al cumplimiento de los pagos, esto implica la preferencia de garantías reales, la amortización mediante las deducciones de los roles de

pago para quienes sean empleados y la vigencia de los seguros de las garantías aceptadas, cuando el caso lo amerite. Para la aceptación de garantías personales, se debe evaluar la capacidad de pago del o los garantes previniendo que eventualmente se podría recurrir a ellos para la recuperación de la obligación.

Las estrategias de las cooperativas de ahorro y crédito para administrar los riesgos a través de las políticas no son claras, y se encuentran en continuo conflicto debido al rol de estas instituciones. Por un lado los responsables del otorgamiento de crédito necesitan reducir el riesgo de incumplimiento para mantener la viabilidad financiera de la cooperativa, que puede debilitarse por la pérdida del capital, intereses, costos de cobranza, además del tiempo dedicado a este proceso. Y por otra parte los principios del cooperativismo indican claramente que el rol de estas organizaciones es maximizar los beneficios a sus miembros a través de su implicación social, que en este caso significa otorgar préstamos a sus miembros que les ayude a mejorar sus niveles de vida. (Ralston & Wright, 2003)

CONCLUSIONES

- De acuerdo a los resultados de la encuesta realizada, el 74% de los socios señalan desconocer las políticas de crédito de las cooperativas del cantón, mientras que el 26% mencionan que si conocen. De aquello se entiende con total claridad la importancia de socializar las políticas de crédito de las cooperativas, ya que aquello permitirá que los socios comprendan mejor el funcionamiento de los créditos otorgados.
- El proceso actual de otorgamiento y recuperación de los créditos no minimiza el riesgo de morosidad, debido a que los Jefes de Crédito no realizan un análisis por menorizado de la capacidad de endeudamiento de los clientes beneficiarios de los créditos, lo que ocasiona un sobreendeudamiento de los socios y el incremento de la morosidad.
- Existe una gran demanda en el rubro de créditos para los sectores agrícolas y ganaderos, de acuerdo a las encuestas realizadas, la cooperativa Coca LTDA y la cooperativa MUSHUK KAWSAY otorgan créditos para estas actividades, por lo que las tres Instituciones deberían enfocarse la entrega de créditos para este importante sector del cantón Francisco de Orellana.
- En lo referente a los mecanismos de recuperación de cartera crediticia que aplican las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la localidad, el personal entrevistado manifestó hacerlo mediante notificaciones institucionales, notificaciones extrajudiciales y juicio coactivo.
- Los socios de las Cooperativas se están cambiando a los Bancos por la falta de fluidez en los procesos administrativos internos para el otorgamiento de los créditos y por los montos techos de los créditos.

RECOMENDACIONES

- Crear Políticas Crediticias para la concesión y recuperación de los créditos como una herramienta de apoyo para todo el personal involucrado y así mejorar la liquidez y los niveles de rentabilidad de las Cooperativas del cantón de Francisco de Orellana.
- Sociabilizar las Políticas Crediticias para que se adopten en las Cooperativas mismas que deberán ser aplicadas para satisfacer las necesidades de los socios, optimizar los procesos administrativos, con una estructura organizativa que influya en la operatividad de todos los procesos, que atienda el cumplimiento de los objetivos de las cooperativas y con la finalidad de entregar productos financieros de calidad
- Crear una unidad para capacitación, asesoramiento y seguimiento para los clientes sobre el cooperativismo, proyectos de inversión, manejo, uso y destino de los créditos, lo que permitirá satisfacer las necesidades de sus asociados y el éxito y la permanencia en el mercado de las Cooperativas que operan en la jurisdicción cantonal.
- Para contribuir al desarrollo socio-económico de los socios de las Cooperativas del cantón Francisco de Orellana, se sugiere a estas instituciones aplicar un programa de capacitación y modernización micro-empresarial dirigido a los emprendedores y personas con unidades económicas existentes de la localidad, enfocado en temas como: proyectos de inversión, costos, mercadeo y comercialización. Aquello permitirá que el desarrollo socio-económico se acelere y sea sostenible, sustentable y perdurable en el tiempo.

BIBLIOGRAFÍA

- Bac-Credomatic, R. F. (2011). *Libro Maestro de Educación Financiera*. San José: Red Financoera.
- Bello, F. (1 de Marzo de 2014). *Las 5 C's del Crédito*. Recuperado el 9 de Noviembre de 2015, de Udlap: <http://blog.udlap.mx/blog/2014/03/las5cdelcredito/>
- Blacio, R. (26 de Octubre de 2012). *El Cooperativismo en el Ecuador*. Recuperado el 8 de Noviembre de 2015, de Derecho Ecuador: <http://www.derechoecuador.com>
- GAD, F. d. (10 de Enero de 2014). Actualización del plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Municipal de Francisco de Orellana. *Folleto*. Francisco de Orellana, Orellana, Ecuador: sn.
- Grinblatt, M., & Titman, S. (2003). *Mercado Financiero y Estrategia Empresarial*. NY: Mc Graw Hill.
- Huertas, O. (2005). La participación en una cooperativa rural de ahorro y crédito: un análisis desde la cultura organizacional. *Cuadernos de Desarrollo Rural*, 97-121.
- La Tarde, D. V. (16 de enero de 2013). *Diferencia entre una Cooperativa y un Banco*. Recuperado el 25 de Octubre de 2015, de <http://www.latarde.com.ec/2013/01/16/diferencias-entre-una-cooperativa-y-un-banco/>
- Liaw, T. (2011). *El Negocion de la Banca de Inversion*. New Jersey: Published in Canada.
- Ministerio Coordinador de Desarrollo Social. (2012). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento*. Quito: Decreto 1061 Suplemento de registro oficial 648-2012.
- Ministerio Coordinador, D. S. (2012). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento*. Quito: sn.
- Ministerio de Finanzas. (2011). Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. *Las Cooperativas de Ahorro y Crédito* (pág. 234). Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Miño Grijalva, W. (2013). *Historia del Cooperativismo en el Ecuador*. Quito: Editogram S.A.
- Miño, W. (2013). *Historia del Cooperativismo en el Ecuador*. Quito: Editogram S.A.
- Miño, W. (2013). *Historia del Cooperativismo en el Ecuador*. Quito: Editogram. S.A.
- Peña, A., Lochmüller, C., Murillo, J., Pérez, M., & Vélez, C. (2011). Modelo cualitativo para la aignación de créditos de consumo y ordinario- El caso de una cooperativa de crédito. *Revista Ingenierías Universidad de Medellin*, 89-100.

- Quiroz, B. (16 de Junio de 2013). Examen especial a las cuentas Caja, Bancos, Cuentas por Cobrar, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios de Cotopaxi. *Tesis*. Latacunga, Cotopaxi, Ecuador: sn.
- Quiroz, B. (12 de Junio de 2013). Examen especial de las cuentas, caja, banco, cuantas por cobrar, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Eduacadores Primarios de Cotopaxi. *Tesis*. La Tacunga, Cotopaxi, Ecuador: sn.
- Ralston, D., & Wright, A. (2003). Lending procedures and the viability-social objectives conflict in credit unions. *International Journal of Bank Marketing*, 304-311.
- Samanta, B. (09 de Octubre de 2011). *Principio del Cooperativismo*. Recuperado el 10 de Noviembre de 2015, de Buenas tareas: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Principios-Del-Cooperativismo-En-El-Ecuador/2879462.html>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (10 de Octubre de 2014). Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. *Políticas de Crédito*. Quito, Pichincha, Ecuador: Intendencia de estadísticas estudios y normas de la EPS.
- WOCCU. (04 de Junio de 2006-2014). Las cooperativas en latinoamérica . *Internet*. Orellana, Fco. de Orellana, Ecuador: sn.
- Vargas Vasserot, C. Aportaciones exigibles o no exigibles: ésa es la cuestión Núm. 22, pp. 75. Editorial Paidós Colombia.

ANEXOS

1.- ¿Las Cooperativas de ahorro y crédito de Orellana le brindan facilidades para acceder a los créditos de inversión?

Tabla Nro. 1 Facilidades en créditos

	PONDERACIÓN	PORCENTAJE
OPCIÓN		
SI	46	47,92%
NO	50	52,08%
TOTAL	96	100,00%

Fuente: Encuesta clientes

Elaborado: Mery Paredes

2.- ¿Los requisitos solicitados por las Cooperativas de Orellana son fáciles de conseguir?

Tabla Nro2 Requisitos solicitados

	PONDERACIÓN	PORCENTAJE
OPCIÓN		
SI	16	16,67%
NO	80	83,33%
TOTAL	96	100,00%

Fuente: Encuesta clientes

Elaborado: Mery Paredes

3.- ¿A qué actividad económica se dedica usted?

Tabla Nro. 3 Actividad Económica

	PONDERACIÓN	PORCENTAJE
OPCIÓN		
AGROPECUARIA	60	62,50%
COMERCIAL	15	15,62%
MICROEMPRESA	5	5,21%
ARTESANAL	10	10,42%
OTROS	6	6,25%
TOTAL	96	100,00%

Fuente: Encuesta clientes

Elaborado: Mery Paredes

4.- ¿El uso de su crédito otorgado usted lo destina para?

Tabla Nro. 4 Uso de Crédito

	PONDERACIÓN	PORCENTAJE
OPCIÓN		
SEMBRÍO Y COSECHA	40	42,00%
GANADERÍA	30	21,00%
CUBRIR DEUDAS	12	19,00%
CONSTRUCCIÓN	7	7,00%
CREACIÓN DE NEGOCIOS	5	6,00%
OTROS	2	5,00%
TOTAL	96	100,00%

Fuente: Encuesta clientes

Elaborado: Mery Paredes

5.- ¿Conoce usted los beneficios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Francisco de Orellana?

Tabla Nro. 5 Conocimiento de beneficios

	PONDERACIÓN	PORCENTAJE
OPCIÓN		
SI	30	31,25%
NO	66	68,75%
TOTAL	96	100,00%

Fuente: Encuesta clientes

Elaborado: Mery Paredes

6.- ¿Conoce usted, el porcentaje de interés que paga mensualmente por su crédito?

Tabla Nro. 6 Conocimiento de intereses a pagar

	PONDERACIÓN	PORCENTAJE
OPCIÓN		
SI	20	20,84%
NO	76	79,16%
TOTAL	96	100,00%

Fuente: Encuesta clientes

Elaborado: Mery Paredes

7.- ¿Ha incumplido usted con el pago de algún crédito?

Tabla Nro. 7 Incumplimiento de pagos

	PONDERACIÓN	PORCENTAJE
OPCIÓN		
SI	50	52,08%
NO	46	47,92%
TOTAL	96	100,00%

Fuente: Encuesta clientes

Elaborado: Mery Paredes

8.- ¿Cuál es el motivo para el incumplimiento del pago de su crédito?

Tabla Nro. 8 Motivo de Incumplimiento

	PONDERACIÓN	PORCENTAJE
OPCIÓN		
DESCUIDO	40	41,67%
MALA INVERSIÓN	30	31,25%
SOLVENCIA FINANCIERA	15	15,63%
IMPREVISTOS	11	11,45%
TOTAL	96	100,00%

Fuente: Encuesta clientes

Elaborado: Mery Paredes

9.- ¿Conoce usted las políticas crediticias de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Orellana?

Tabla Nro. 9 Conocimiento de políticas

	PONDERACIÓN	PORCENTAJE
OPCIÓN		
SI	25	26,04%
NO	71	73,96%
TOTAL	96	100,00%

Fuente: Encuesta clientes

Elaborado: Mery Paredes

10.- ¿Considera que las Cooperativas de Ahorro y Crédito brinda el apoyo necesario a los prestamistas?

Tabla Nro. 10 Apoyo prestamistas

	PONDERACIÓN	PORCENTAJE
OPCIÓN		
SI	35	36,46%
NO	61	63,54%
TOTAL	96	100,00%

Fuente: Encuesta clientes

Elaborado: Mery Paredes