

UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTADISTICA Y FINANZAS
CARRERA FINANZAS

TESIS PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIEROS EN FINANZAS

TEMA:

“IMPLEMENTACION DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LOS
DEPARTAMENTOS DE CAJA Y CREDITOS, EN LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CREDITO AUCA, EN LA CIUDAD DE QUITO”

“IMPLEMENTATION OF A PLAN FOR IMPROVING THE DEPARTMENT OF
HOUSING AND CREDITS IN THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE
AUCA, IN THE CITY OF QUITO”

AUTORES:

JURADO TOAPANTA ANGEL RODRIGO

MORALES CEPEDA HENRY JAVIER

DIRECTOR

EC. MIÑO QUINTERO RENÀN EDUARDO

2012

AGRADECIMIENTO

A Dios

Por darme el privilegio de estar vivo, por acompañarme todos los días y bendecirme con su sabiduría.

A mis Padres

Gracias por su apoyo confianza y cariño, gracias por darme la oportunidad de hacer realidad este sueño compartido, por alentarme hacer lo que quiero , y ser como soy, por ser unos padres excepcionales dios los bendiga , los adoro y los admiro.

A mis hermanos sobrinos y cuñada

Porque desde la distancia estuvieron conmigo a cada paso que daba siempre los tenía en mi corazón y en mi mente los quiero mucho.

A ti mi corazón

Gracias por los consejos y apoyo incondicional, por la ternura de tu amor y por estar a mi lado siempre. Te Amo

A las familias Jurado - Toapanta

Que me enseñaron el valor de lo que es una familia, con sus consejos y cada una de sus palabras que las llevare dentro del corazón siempre

A la Universidad Central del Ecuador

Por ser mi casa durante varios años y darme todas las facilidades para crecer, a todos los profesores que ahora hacen de mi una mejor persona , a mis compañeros en especial a mi amigo y hermano Henry Morales.....
Lo logramos.

RODRIGO JURADO TOAPANTA

AGRADECIMIENTO

A Dios

Gracias por la vida, permitirme despertar día a día y poder compartir felicidades, retos y tristezas junto a lo más valioso que tengo en mi vida que es mi familia.

A mis Padres

Por ser mis amigos, mis aliados, mi ejemplo, mi apoyo y sobre todo por su amor y su infinita paciencia. Gracias de todo corazón por ser parte de este nuevo objetivo culminado.

A mis Hermanos.

Gracias por su confianza cariño y porque me enseñaron a luchar con todo mi corazón por cumplir mi deseo, gracias por demostrarme interés, que en todo momento me dio ánimos para seguir adelante.

A mi Amor

Este esfuerzo realizado es merito de los dos, gracias por tu apoyo y comprensión y hasta por tus regaños cuando me desesperaba por qué no me alcanzaba el tiempo para estudiar, trabajar y la tesis. Eres el regalo más hermoso que Dios me pudo dar. Te amo.

A la Universidad Central

Por acogernos en todo este tiempo y ser pilar fundamental de mi existo profesionales y personal, al ser la fuente de conocimientos y prestigio de la cual me siento extremadamente orgulloso de pertenecer y ser parte de profesionales con un valor agregado que marca la diferencia " la pasión por ser los mejores".

A mi mejor amigo

Este es el resultado de lo que nos planteamos años atrás, Rodrigo es un logro más de mucho venideros, gracias por tu verdadera amistad hermano.

HENRY MORALES CEPEDA

DEDICATORIA

A ti dios que me diste la oportunidad de vivir.

A mis padres con mucho amor y cariño les dedico todo mi esfuerzo sacrificio y trabajo puesto para la realización de esta tesis, gracias por todo papá y mamá por darme una carrera para mi futuro y por creer en mí, aunque hemos pasado momentos difíciles lejos, siempre han estado apoyándome siempre y brindándome todo su amor, por todo este les dedico este triunfo que es suyo.

Los quiero con todo mi corazón y este trabajo que me llevo un año hacerlo es para ustedes, por ser uno de sus hijos esto es lo que ustedes me brindaron, solamente les estoy devolviendo lo que ustedes me dieron en un principio.

A mis hermanos Gabriela, Jonathan, a mis sobrinos Kevin, Bryan y a mi cuñada Soraya, gracias por estar conmigo y apoyarme siempre, y consentirme tanto. Los quiero, son un pilar fundamental en mi vida.

Johanna, que te puedo decir, gracias por estos casi 3 años de conocernos y en los cuales hemos compartido tantas cosas, hemos compartido tanto que ahora estas junto a mí en este día tan importante. Solo quiero darte las gracias por todo el apoyo que me has dado para continuar y seguir en mi camino. Eres una persona muy especial en mi vida. Te amo.

RODRIGO JURADO TOAPANTA

DEDICATORIA

A ti mi dios, sabes que este sacrificio no fue fácil, pero con tu bendición se pudo culminar.

A mis padres les dedico todo mi tesis, gracias por todo, son mi guía mi respaldo y mi razón de ser. Gracias por darme el estudio primario, secundario y universitario y por poder culminar mi Ingeniería, sin su apoyo no lo podría haber culminado este gran reto que nos lo pusimos todos , gracias por brindarme los recursos necesarios y por estar a mi lado ayudándome y aconsejándome siempre con sus palabras de aliento y amor.

A mis hermanos por estar siempre presentes acompañándome para poderme realizar, a mis sobrinos por desvelarse conmigo para ayudarme a terminar mi tesis.

Verito, por darme tus palabras de aliento en los momentos más difíciles y apoyarme cuando más lo necesitaba, eres una mujer excepcional y agradezco a dios por ponerte en mi camino. Te amo

HENRY MORALES CEPEDA

AUTORIZACION

Nosotros, Angel Rodrigo Jurado Toapanta y Henry Javier Morales Cepeda en calidad de Autores del trabajo de investigación o tesis realizada sobre “IMPLEMENTACION DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LOS DEPARTAMENTOS DE CAJA Y CREDITOS, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AUCA, EN LA CIUDAD DE QUITO”, por la presente autorizo a la UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR , hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o de parte de los que contienen esta obra y con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autor me corresponden, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a mi favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5,6,8;19 y demás pertinentes de la ley de propiedad intelectual y su reglamento.

Quito a 27 de Marzo del 2012

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'A. Jurado Toapanta', written over a light blue background.

Jurado Toapanta Angel Rodrigo

CI : 1718273046

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'H. Morales Cepeda', written over a light blue background.

Morales Cepeda Henry Javier

CI : 1714353214

ÍNDICE GENERAL

CAPITULO I: PLAN DE TESIS.....	2
1.1. ANTECEDENTES.....	2
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.2.1. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.3. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.4. OBJETIVOS:.....	7
1.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	7
1.4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	7
1.5. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION.....	7
1.5.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	7
1.5.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	8
1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	8
1.6. MARCO DE REFERENCIA.....	9
1.6.1. MARCO TEÓRICO.....	9
1.6.2. MARCO CONCEPTUAL.....	9
1.6.3. MARCO JURIDICO.....	12
1.7. HIPÓTESIS.....	14
1.7.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	14
1.7.2. HIPOTESIS ESPECÍFICAS.....	14
1.8. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....	14
1.8.1. TIPOS DE ESTUDIO.....	14
1.8.2. MÉTODOS.....	15
1.8.3. SELECCIÓN DE LA MUESTRA.....	16
1.8.4. SELECCIÓN Y/O CONSTRUCCIÓN DE INSTRUMENTOS.....	17
1.8.5. APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	18
1.8.6. TABULACIÓN DE DATOS.....	19
1.8.7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS O RESULTADOS.....	19

CAPÍTULO II: DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “AUCA”	25
2.1. ANTECEDENTES	25
2.1.1. HISTORIA DE CREACIÓN	25
2.1.2. MISIÓN	28
2.1.3. VISIÓN	29
2.1.4. OBJETIVOS.....	30
2.1.4.1. OBJETIVO GENERAL	30
2.1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	30
2.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	31
2.2.1. BASE LEGAL DE FUNCIONAMIENTO	31
2.2.2. MECANISMO DE LAS OPERACIONES DE LOS DEPARTAMENTOS DE CAJA Y CRÉDITO	35
2.2.2.1. DEPARTAMENTO DE CAJA	38
2.2.2.2. DEPARTAMENTO DE CREDITO	42
2.2.3. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	46
2.2.4. ORGANIGRAMA FUNCIONAL.....	46
2.2.5. PROBLEMAS QUE DIFICULTEN EL NORMAL DESEMPEÑO DE PROCESOS	67
2.3. ANÁLISIS PRESUPUESTARIO	68
2.3.1. INGRESOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “AUCA”	68
2.3.2. GASTOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “AUCA”	68
2.4. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN FINANCIERA.....	68
2.4.1. ANÁLISIS VERTICAL	69
2.4.2. ANÁLISIS HORIZONTAL	79
2.5. INDICES FINANCIEROS	85
CAPÍTULO III: IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACION DE PROBLEMAS	91
3.1. ANALISIS FODA	91

3.1.1. EVALUACION VARIABLES EXTERNAS: OPORTUNIDADES Y AMENAZAS	91
3.1.2. EVALUACION VARIABLES INTERNAS: FORTALEZAS Y DEBILIDADES	101
3.1.3. IDENTIFICACIÓN DE LA MATRIZ FODA	124
3.2. ÁRBOL DE PROBLEMAS	126
3.3. ANALISIS DE ALTERNATIVAS	128
3.4. PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS	128
CAPITULO IV: PLAN DE ACCION PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD	133
4.1. DISEÑO DE LA PROPUESTA EN LOS DEPARTAMENTOS DE CAJA Y CRÉDITO	133
4.1.1. IMPLEMENTACION DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LOS DEPARTAMENTOS DE CAJA Y CRÉDITO, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “AUCA” EN LA CIUDAD DE QUITO	133
4.2. OBJETIVOS	135
4.2.1. IMPLEMENTAR MEJORAS EN EL DEPARTAMENTO DE CAJAS	136
4.2.2. IMPLEMENTAR MEJORAS EN EL DEPARTAMENTO DE CREDITOS	136
4.3. METAS E INDICADORES	140
4.3.1. ACTUALIZACION DE MANUALES DE CAJA Y CRÉDITO	142
4.3.2. ACTUALIZACION DE REGLAMENTO INTERO DE LA COOPERATIVA	143
4.4. LINEAS DE ACCION	143
4.5. RESPONSABLE DE COSTOS	144
4.6. ESTIMACION DE COSTOS	144
4.7. EVALUACION COSTO – BENEFICIO	148
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	155
5.1. CONCLUSIONES	155
5.2. RECOMENDACIONES	156

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: ANALISIS VERTICAL – BALANCE GENERAL – 2009 Y 2010	70
TABLA 2: ANÁLISIS VERTICAL ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS	77
TABLA 3: ANALISIS HORIZONTAL DE LA COOPERAIVA 2009 - 2010.....	80
TABLA 4: ANALISIS HORIZONTAL ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS DE LA COOPERAIVA 2009 - 2010	83
Tabla 5: GENERO.....	101
Tabla 6: EDAD	102
Tabla 7: ESTADO CIVIL.....	103
Tabla 8: PREGUNTA 1: ¿TIENE CUENTA EN ESTA INSTITUCIÓN?	104
Tabla 9: PREGUNTA 2: ¿CON QUÉ FRECUENCIA CONURRE A LA INSTITUCIÓN?	105
Tabla 10: PREGUNTA 3: ¿CÓMO CONSIDERA LA ATENCIÓN DEL AREA DE CAJAS?.....	107
Tabla 11: PREGUNTA 4: ¿CUÁL FUE EL TIEMPO QUE USTED ESPERO PARA SER ATENDIDO, EN EL ÁREA DE CAJAS?	109
Tabla 12: PREGUNTA 5: ¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE USTED UTILIZA EN ESTA INSTITUCIÓN?.....	111
Tabla 13: PREGUNTA 6: ¿EN QUÉ RANGO CLASIFICARIA SU INGRESO MENSUAL?.....	112
Tabla 14: PREGUNTA 7: ¿CÓMO CONSIDERA LA ATENCIÓN DEL AREA DE CREDITO?	114
Tabla 15: PREGUNTA 8: PARA USTED: ¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES PROBLEMAS PARA ACCEDER A UN CREDITO EN LA COOPERATIVA?	115
Tabla 16: PREGUNTA 9: ¿ESTÁ DE ACUERDO CON LOS MONTOS DE CRÉDITOS QUE OFERTA LA COOPERATIVA?	117

Tabla 17: PREGUNTA 10: ¿CÓMO SOCIO USTED RECIBE INFORMACION CONCRETA ACERCA DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS CRÉDITOS POR PARTE DE LA COOPERATIVA?	118
Tabla 18: PREGUNTA 11: ¿REALIZO DEMASIADOS TRÁMITES PARA OBTENER UN CREDITO EN LA COOPERATIVA?.....	119
Tabla 19: PREGUNTA 12: ¿QUÉ CANTIDAD ESTÁ EN CAPACIDAD DE ENDEUDARSE?	120
Tabla 20: PREGUNTA 12: ¿QUÉ CANTIDAD ESTÁ EN CAPACIDAD DE ENDEUDARSE? DE ACUERDO A SUS INGRESOS	121
Tabla 21: MATRIZ FODA	125
Tabla 22: Indicadores para las áreas de caja y Crédito	141
Tabla 23: ESTRATEGIAS Y CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	145
Tabla 24: PROYECCION DE EGRESOS.....	146
Tabla 25: PROYECCION DE INGRESOS.....	147
Tabla 26: FLUJO DE CAJA PROYECTADO	149
Tabla 27: TASA INTERNA DE RETORNO	152

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: COMPOSICION DEL ACTIVO 2009.....	72
Gráfico 2: COMPOSICION DEL PASIVO Y PATRIMONIO EN RELACION AL ACTIVO AÑO 2009	73
Gráfico 3: COMPOSICION DEL PASIVO 2009.....	73
Gráfico 4: COMPOSICION DEL ACTIVO 2010.....	74
Gráfico 5: COMPOSICION DEL PASIVO Y PATRIMONIO EN RELACION AL ACTIVO AÑO 2010	75
Gráfico 6: COMPOSICION DEL PASIVO 2010.....	76
Gráfico 7: GENERO	102
Gráfico 8: RANGO DE EDAD.....	103
Gráfico 9: ESTADO CIVIL	103
Gráfico 10: PREGUNTA 1: ¿TIENE CUENTA EN ESTA INSTITUCIÓN?	104
Gráfico 11: PREGUNTA 2: ¿CON QUE FRECUENCIA CONCURRE A LA INSTITUCIÓN?	106
Gráfico 12: PREGUNTA 3: ¿CÓMO CONSIDERA LA ATENCIÓN DEL AREA DE CAJAS?.....	108
Gráfico 13: PREGUNTA 4: ¿CUÁL FUE EL TIEMPO QUE USTED ESPERO PARA SER ATENDIDO, EN EL ÁREA DE CAJAS?	110
Gráfico 14: PREGUNTA 5: ¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE USTED UTILIZA EN ESTA INSTITUCIÓN?	110
Gráfico 15: PREGUNTA 6: ¿EN QUÉ RANGO CLASIFICARIA SU INGRESO MENSUAL?.....	113
Gráfico 16: PREGUNTA 7: ¿CÓMO CONSIDERA LA ATENCIÓN DEL AREA DE CREDITO?	113
Gráfico 17: PREGUNTA 8: PARA USTED: ¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES PROBLEMAS PARA ACCEDER A UN CREDITO EN LA COOPERATIVA?	116

Gráfico 18: PREGUNTA 9: ¿ESTÁ DE ACUERDO CON LOS MONTOS DE CRÉDITOS QUE OFERTA LA COOPERATIVA?	117
Gráfico 19: PREGUNTA 10: ¿CÓMO SOCIO USTED RECIBE INFORMACION CONCRETA ACERCA DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS CRÉDITOS POR PARTE DE LA COOPERATIVA?	118
Gráfico 20: PREGUNTA 11: ¿REALIZO DEMASIADOS TRÁMITES PARA OBTENER UN CREDITO EN LA COOPERATIVA?.....	119
Gráfico 21: PREGUNTA 12: ¿QUÉ CANTIDAD ESTÁ EN CAPACIDAD DE ENDEUDARSE?	121

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Cooperativa de Ahorro y Crédito “AUCA”	28
Ilustración 2: ELEMENTOS DEL PROCESO	37
Ilustración 3: ORGANIGRAMA DEPARTAMENTO DE CAJA	38
Ilustración 4: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	46
Ilustración 5: El ambiente externo	92
Ilustración 6: Macro ambiente de la empresa.....	93
Ilustración 7: Producto Interno Bruto (PIB) per cápita (US\$).....	94
Ilustración 8: ÁRBOL DE PROBLEMAS.....	127

RESUMEN EJECUTIVO

Cooperativa de Ahorro y Crédito AUCA, líder en el sistema cooperativo dentro de la Institución Militar de la Fuerza Terrestre y en el Servicio Pasivo.

En plan de tesis contiene, antecedentes, planteamiento del problema, delimitación del problema, objetivos, justificación de la investigación, el marco de referencia, hipótesis, metodología de la investigación y el plan analítico.

El diagnóstico de la situación financiera, se describió los antecedentes, la estructura organizacional, análisis presupuestario y de situación financiera, en el cual se ha podido cumplir con el primer objetivo específico

Identificación y priorización de problemas, fue el objetivo específico, en el cual se procedió a realizar el análisis FODA, entrevistas, árbol de problemas, se propuso alternativas y se priorizó los problemas que tienen los departamentos. Con el fin de mejorar dichos departamentos y reducir la cartera en mora

ABSTRACT

Savings and Credit Cooperative AUCA, a leader in the cooperative system within the institution Military Ground Forces and the Passive Service.

In the thesis plan contains background, problem statement, statement of the problem, objectives, rationale for the research, the framework, hypothesis, research methodology and analytical plan.

The diagnosis of the financial situation, described the history, organizational structure, budget analysis and financial situation, which has missed the first specific objective

Identification and prioritization of problems, was the specific objective, which we proceeded to perform swat analysis, interviews, problem tree, proposed alternatives and prioritized the problems faced by the departments. In order to improve these departments and reduce portfolio in arrears.

**IMPLEMENTACION DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LOS
DEPARTAMENTOS DE CAJA Y CREDITOS, EN LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CREDITO AUCA, EN LA CIUDAD DE QUITO**

PALABRAS CLAVE: COOPERATIVISMO / CREDITO / CAJAS / MANUALES /
REGLAMENTOS.

Angel Rodrigo Jurado Toapanta Email rodry1juta@yahoo.com

Henry Javier Morales Cepeda Email hmorales@cooprogreso.fin.ec

CAPÍTULO I

PLAN DE TESIS

CAPITULO I: PLAN DE TESIS

TEMA:

“IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LOS DEPARTAMENTOS DE CAJA Y CRÉDITOS, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “AUCA”, EN LA CIUDAD DE QUITO”.

1.1. ANTECEDENTES

La legislación Cooperativa data de 1937 pero fue en la década del cincuenta 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 promotoras; entre estos últimos se puede señalar a los religiosos, voluntarios extranjeros y algunos profesionales, a título personal o encargados por alguna organización de carácter político o social.

Cabe citar también la acción desarrollada por los gremios, sindicatos de trabajadores, organizaciones clasistas y personal del movimiento cooperativo sobre todo norteamericano. La acción de las instituciones religiosas fue dirigida a crear y fomentar las organizaciones de Cooperativas de ahorro y crédito. El 7 de octubre de 1966 en la presencia interina de Clemente Yerovi Indaburo, se promulgó la Ley de Cooperativas y el 17 de enero de 1968 se dicta el Reglamento respectivo.

El crecimiento cooperativo en la década del sesenta al setenta, fue vigoroso (449% de entidades y 402% de asociados); sin embargo a fines del año 1970, al

reducirse los recursos y la acción de fomento del Estado y del exterior, este proceso desaceleró el crecimiento cooperativo.

Actualmente, predominan las Cooperativas de servicio y las de consumo, pero cabe destacar la organización que han sabido desarrollar por iniciativa propia, las Cooperativas de ahorro y crédito, la integración Cooperativa se sustenta en federaciones verticales y en centrales; además el índice de penetración Cooperativa ha tenido leves incrementos en la década de los ochenta, mientras que en los últimos tiempos como respuesta a la actual crisis del país se han visto fortalecidas en especial las de ahorro y crédito.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "AUCA", tiene su origen y su nombre en la promoción de soldados que inicio el curso de formación en el centro de instrucción de Pastaza en febrero de 1971.

Dicha promoción incentivó la creación de un símbolo que caracteriza al Oriente ecuatoriano y la voluntad irreductible del soldado por mantener la integridad.

Se tomó el nombre de los aborígenes más independientes y valientes para bautizar a la promoción con el nombre de "AUCA".

La Cooperativa viene funcionando desde el año de 1985 como Pre Cooperativa; y, en el año de 1992 mediante Acuerdo Ministerial No.3101, lo hacen como Cooperativa de Ahorro y Crédito.

El sentimiento de compañerismo que abriga la Cooperativa, con el paso del tiempo antes de decaer va creciendo cada día más y más.

El desarrollo que ha alcanzado la Cooperativa de Ahorro y Crédito "AUCA" refleja como un respetable centro financiero. Institución de honestidad, solidaridad y

disciplina; con cobertura nacional plasma su progreso con características inconfundibles manteniendo su alta categoría de líder en el sistema cooperativo dentro de la Institución Militar en el ámbito de la Fuerza Terrestre y en el servicio pasivo.

En la actualidad, más de 1700 familias acceden a los servicios financieros brindados por la Cooperativa, gracias a la transparencia y confianza demostrada durante su dilatada vida institucional.

Muchos cambios se están realizando los que servirán para el fortalecimiento de la funcionalidad de la Cooperativa.

MISION DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “AUCA”

Mantener nuestros servicios asegurando celeridad, eficiencia y confianza en nuestros socios, para cubrir las necesidades económicas y ayudar de forma oportuna, de acuerdo a la disponibilidad de recursos humanos, financieros y materiales de nuestra institución.

VISION DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “AUCA”

Ser una institución confiable, próspera, humanitaria y competitiva al servicio de los socios, a fin de atender los requerimientos locales y nacionales de acuerdo a la situación geográfica de nuestros asociados, de forma ágil, eficaz y oportuna

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “AUCA”, es una entidad jurídica de derecho privado, que se rige por las disposiciones de la Ley de Cooperativas, su

reglamento general y demás leyes que fueren aplicables, así como por el estatuto y reglamentos internos.

La responsabilidad de la Cooperativa ante terceros está limitada a su capital social y de sus socios, al capital que hubiesen suscrito en la entidad.

El número de socios se suscribe a los miembros del Ejército, sean éstos en servicio activo o pasivo, tanto personal militar como empleados civiles.

Los objetivos de la Cooperativa se basan en promover la cooperación económica y social entre sus asociados, así como recibir los aportes, cuotas sociales y depósitos de sus socios, pero el objetivo principal es otorgar créditos procurando que estos sean destinados a inversiones productivas y de beneficio social.

Por eso nuestra investigación se basa en la implementación de un plan de mejoramiento de los Departamentos de Crédito y Cajas, debido a la falta de control en los procesos, deficiencia en el personal administrativo a cargo y por no existir actualización permanente de reglamentos internos.

Con lo mencionado, en una economía cada vez más difícil y compleja, en donde las posibilidades de mejoramiento económico para las personas de mediano y escasos recursos, constituye una verdadera encrucijada; nuestra Cooperativa "Auca" se debe modernizar y avanzar tecnológicamente con el propósito de servir al Socio de forma eficiente a fin que pueda satisfacer sus necesidades y de toda su familia.

1.2.1. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Qué causas generan dificultad en la normal realización de procesos en Caja y crédito de la Cooperativa "AUCA"?

- ¿Qué procesos se deberían comparar entre instituciones financieras y la Cooperativa para determinar fortalezas y debilidades?
- ¿De qué manera ayudaría la actualización del Manual de crédito y la elaboración del Manual de Cajas?

1.3. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

El trabajo de investigación se realizará en el Distrito Metropolitano de la Ciudad de Quito, en el edificio Matriz de la Cooperativa de Ahorro y crédito Auca, Departamento de Crédito y Caja, ubicado en la Av. Maldonado 2431 y Vela. Sector La Recoleta frente al Ministerio de Defensa Nacional.

Las razones por la cuales optamos para mejorar los 2 departamentos administrativos, es debido a que en el transcurso de los años no existió el interés por parte de las administraciones anteriores de llevar un control y actualización permanente que vaya acorde a las demás instituciones del sistema financiero; además el interés manifestado de los actuales directivos, junto a las sugerencias de todos los socios de la Institución que con sus aportes directos e indirectos han sabido apoyar al desarrollo y superación a lo largo de los años en los que la Cooperativa ha prestado sus servicios en beneficio de la población.

Esta investigación se la hará desde una perspectiva técnica administrativa-financiera, enfocada en las áreas de Supervisión de Cajas, y el mejoramiento en el manejo y control de créditos, se desarrollará Utilizando la información disponible en el periodo comprendido entre los años 2008 y el 2010

1.4. OBJETIVOS:

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar un plan de mejoramiento en los departamentos de Caja y Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito AUCA.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar un diagnostico de la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Auca, a fin de identificar las causas que dificulten el normal desempeño de procesos.
- Identificar y priorizar los problemas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Auca, con la finalidad de determinar cómo influirá el proceso de adaptación del plan de mejoramiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Auca”.
- Proponer un Plan de Acción que permita mejorar las actividades de Caja y Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Auca a través de la implementación de manuales especializados

1.5. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

1.5.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La investigación se la realiza debido a las exigencias de competitividad que el Sistema Financiero promueve, fundamentados en el conocimiento adquirido y aplicar herramientas financieras que nos ayuden a detectar posibles falencias para luego establecer alternativas que nos lleven a soluciones y den como resultado optimización de recursos para el beneficio de la Cooperativa AUCA.

1.5.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Con la aplicación de un plan de mejoramiento en los departamentos de Crédito y Cajas para la Cooperativa “AUCA”, en la ciudad de Quito, se logrará satisfacer las necesidades de los socios brindando al cliente un servicio confiable, ágil y amable.

Probando con ello que los conocimientos teóricos adquiridos sean evidenciados en casos reales como una solución para el desarrollo de los socios y la Cooperativa.

1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La investigación a realizarse utilizará elementos de recopilación de datos primarios y secundarios. Las fuentes primarias se aplicarán para evaluar los departamentos de crédito, y Cajas, por lo que es necesario realizar un análisis de campo mediante diálogos con socios, directivos y funcionarios de la Cooperativa. La información recopilada de casos reales e indicadores del entorno serán las fuentes secundarias a utilizar para tener una visión clara del problema.

Se utilizarán fuentes secundarias como textos y documentos relacionados con el área de Finanzas y Cajas. Además se aplicarán procedimientos cuantitativos y cualitativos, apropiados para el tema seleccionado.

1.6. MARCO DE REFERENCIA

1.6.1. MARCO TEÓRICO

Destacar la importancia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito como un mecanismo de ayuda mutua, solidaridad y aporte a la solución de problemas emergentes.

Entre los fundamentos teóricos a aplicarse en este plan se tiene:

La Planificación Estratégica, la cual permitirá mejorar a la Cooperativa en todos los aspectos esenciales que debe tener, para una buena organización.

Se empleará como base la Ley de Cooperativas aplicada en el Ecuador para sentar las bases de la administración de la Cooperativa en funcionamiento, así como los Manuales de procedimientos, y estatutos.

Se utilizará análisis FODA para describir a la Cooperativa, así como un análisis de la competencia a través de un estudio de mercado.

1.6.2. MARCO CONCEPTUAL

Se utilizarán términos tales como:

Ahorros. La Cooperativa para completar el ciclo de funcionalidad y propósitos, deberá recibir de sus miembros los ahorros, como fuente principal del dinero requerido para atender el servicio de los préstamos; estos valores serán descontados; sin embargo la Cooperativa podrá retenerlos como una de las garantías de los créditos en calidad de encaje.

Encaje. Valor de ahorro retenido que durará hasta cuando estén pagados los créditos en su totalidad.

Caja, Departamento que forma parte indispensable en la Cooperativa, encargada de recibir y entregar dinero a los socios sea por depósitos de encaje, retiros de ahorro, o pago de préstamos.

Crédito, es un préstamo en dinero donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera. En la Cooperativa nos manejamos con Créditos de Consumo, Créditos Comerciales, Micro créditos, etc.

Cooperativas: Son sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros.

Préstamo o Crédito: Contrato o convenio según el cual una de las partes entrega a otra cierta cantidad de dinero bajo el bajo el compromiso de que éste sea restituido luego de un cierto plazo, adicionándole los intereses correspondientes.

Crédito Ordinario: Son todos aquellos crédito otorgados a sujetos de crédito, cuyo financiamiento este dirigido a las diversas actividades productivas.

Crédito Emergente: Son los otorgados a personas naturales asalariadas y/ o rentistas, que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios.

Micro crédito: destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios.

Crédito Estudiantil. Destinado a solventar gastos en épocas de matrículas, útiles escolares, uniformes, en marzo región costa y agosto región sierra.

Concesiones: Es el otorgamiento del derecho de explotación por un lapso de tiempo determinado de bienes y servicios por parte de una empresa a otra, generalmente privada.

Contrato: En términos generales, es definido como un acuerdo privado, oral o escrito, entre partes que se obligan sobre materia o cosa determinada, y a cuyo cumplimiento pueden ser exigidas.

Cuota a pagar: Cantidad que debe pagar el solicitante del préstamo a la entidad financiera en las condiciones periódicas que haya pactado. El importe de la cuota se divide en dos: intereses y amortización de capital.

Garantía: Las garantías son muy importantes para los consumidores. Permiten tener la certeza de que, en caso de vicios o defectos que afecten el correcto funcionamiento del producto, los responsables se harán cargo de su reparación para que la cosa vuelva a reunir las condiciones óptimas de uso.

Interés fijo: Es un tipo de interés conocido previamente y es el mismo durante toda la vida de la operación. En el caso de préstamos, existe la denominación “prestamos a tipo de interés fijo”.

Límite de crédito: Es la cantidad máxima a disponer en un crédito.

Liquidez: Facilidad con que un valor puede ser transmitido

Periodicidad del pago: Tiempo que transcurre entre el pago de una cuota y la siguiente. La mayoría de los préstamos tiene periodicidad mensual.

Procesos Estratégicos: Estos procesos dan orientación al negocio. Por ejemplo, "Planificar estrategia", "Establecer objetivos y metas".

Proceso de Soporte: Estos procesos dan soporte a los procesos centrales. Por ejemplo, "contabilidad", "Servicio técnico".

1.6.3. MARCO JURIDICO

La Cooperativa viene funcionando desde el año de 1985 como Pre Cooperativa; y, en el año de 1992 mediante Acuerdo Ministerial No.3101, lo hacen como Cooperativa de Ahorro y Crédito.

La cooperativa es de responsabilidad limitada al capital variable e ilimitado número de socios y de duración indefinida, sin embargo podrá disolverse y liquidarse por las causales y en forma establecida en la Ley de Cooperativas y su Reglamento y en el presente estatuto.

Las actividades que realiza la Cooperativa están regidas por la Ley General de Cooperativas, su reglamento General y el Estatuto Interno, bajo el Control directo de la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Inclusión Económica y Social y disposiciones reglamentarias y resolutivas internas de la Cooperativa.

DIRECCION NACIONAL DE COOPERATIVAS.-

La Dirección Nacional de Cooperativas es la dependencia del Ministerio de Bienestar Social que, en su representación, realiza todos los trámites para la aprobación y registro de las organizaciones cooperativas; las fiscaliza y asesora;

aprueba sus planes de trabajo, y vigila por el cumplimiento de esta Ley y su Reglamento General, aplicando las sanciones correspondientes, cuando fuere del caso.

Gestiona acciones técnico legal para la aprobación y registro de las organizaciones cooperativas; fiscaliza, audita, capacita, asesora, aprueba planes de trabajo; promueve la integración y desarrollo de las organizaciones del movimiento cooperativo nacional y vigila el cumplimiento de la Ley de Cooperativas, su Reglamento General y Reglamentos Especiales.

LEY GENERAL DE COOPERATIVAS.-

Es una norma jurídica dictada por el legislador. Es decir, un precepto establecido por la autoridad competente, en que se manda o prohíbe algo en consonancia con la justicia. Su incumplimiento trae aparejada una sanción.

La cooperativa de Ahorro y Crédito "AUCA" dispone de documentos normativos, los mismos que han sido discutidos y aprobados por el Consejo de Administración y en Asamblea General de Socios.

En nuestra investigación tomamos en cuenta los siguientes reglamentos:

- Reglamento Interno
- Reglamento para la concesión de créditos
- Reglamento de caja (por elaborarse)

1.7. HIPÓTESIS

1.7.1. HIPÓTESIS GENERAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Auca, no dispone de instrumentos actualizados que normen el adecuado desempeño financiero.

1.7.2. HIPOTESIS ESPECÍFICAS

- Los mecanismos de operación de los departamentos de Caja y Créditos, que son inapropiados para la época actual.
- La identificación y priorización de problemas determina que la mayor dificultad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Auca, está en el mal manejo financiero.
- La incapacidad para un adecuado manejo financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Auca, se debe a la falta de manuales y reglamentos actualizados.

1.8. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

1.8.1. TIPOS DE ESTUDIO

Dentro del proyecto a realizar se utilizarán los siguientes aspectos de investigación o tipos de estudio:

- **Descriptivo**

Se utilizara el tipo de estudio descriptivo, para detallar las características más importantes y anticipar la ocurrencia de determinados fenómenos o problemas detectados, como una guía de acción investigativa, y sus componentes en los departamentos de Caja y crédito de la Cooperativa “AUCA”.

- **Explicativo.**

Son aquellas que pretenden explicar el porqué de los acontecimientos que ocurren, es decir, que en el presente plan trataremos de encontrar las razones o causas que han provocado que se efectúen operaciones crediticias y procesos de Caja no confiables, los cuales llevan a su inseguridad.

1.8.2. MÉTODOS

- **Inductivo**

El **método inductivo** es un **método científico** que **obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares**. Se trata del método científico más usual, que se caracteriza por cuatro etapas básicas: la observación y el registro de todos los hechos; el análisis y la clasificación de los hechos; la derivación inductiva de una generalización a partir de los hechos; y la contrastación.

Esto supone que, tras una primera etapa de observación, análisis y clasificación de los hechos, se deriva una hipótesis que soluciona el problema planteado. Una forma de llevar a cabo el método inductivo es proponer, a partir de la **observación repetida de objetos o acontecimientos de la misma naturaleza**, una conclusión para todos los objetos o eventos de dicha naturaleza.

- **Análisis y Síntesis**

Consiste en la separación de las partes de un todo, para estudiarlas y examinarlas individualmente, y analizar la relación entre las mismas.

En nuestro caso nos posibilitará estudiar el funcionamiento de los Departamentos de Caja y Créditos de la Cooperativa con sus propias características, su relación con el resto de departamentos administrativos y su influencia en toda la Organización.

1.8.3. SELECCIÓN DE LA MUESTRA

- **Población y muestra**

La Población es el conjunto de elementos con características comunes, en un espacio y tiempo determinados, en los que se desee estudiar un hecho o fenómeno.

El muestreo es el conjunto de operaciones que se realiza para estudiar la distribución de determinadas características de una población, a partir de la observación de una parte o subconjunto de ella, denominada muestra.

En nuestro caso estos conceptos los aplicaremos antes de realizar las encuestas en la Cooperativa.

- **Tamaño de la muestra.-**

El objetivo de la determinación del tamaño de la muestra es obtener información representativa, válida y confiable al mínimo costo. Para obtener más exactitud en

la información es necesario seleccionar una muestra mayor; sin embargo, el solo hecho de contar con una muestra grande no garantiza su representatividad.

El tamaño de la muestra debe estar relacionado con los objetivos de la investigación, con las características de la población y con los recursos y el tiempo disponibles.

En la presente investigación se realizarán encuestas dirigidas al público usuario que acude a la Cooperativa y por lo tanto, se aplicará una fórmula que considerando un nivel de confianza del 95% y un porcentaje del error del 5%, nos va a permitir obtener una muestra representativa confiable. Aplicando la fórmula:

$$n = \frac{m}{e^2 (n - 1) + 1}$$

Fuente: Técnicas de Elaboración de Tesis, **Autor:** Dr. M.sc. Fausto Díaz.

n = tamaño de la muestra

m = tamaño de la población

e = error máximo admisible. A mayor error probable, menor tamaño de la muestra

1.8.4. SELECCIÓN Y/O CONSTRUCCIÓN DE INSTRUMENTOS

- **Elaboración de los instrumentos de investigación**

En cuanto a los instrumentos de apoyo para nuestro plan de tesis se utilizarán como fuentes primarias para la recolección de datos: la observación de campo, la entrevista a profundidad y encuestas.

- **Observación de campo**

Se realizarán visitas u observaciones directas dentro de las instalaciones de la Cooperativa, donde se recopilará información de conversaciones informales, testimonios grabados, documentos fotográficos, etc., con la autorización correspondiente de las autoridades.

- **Entrevistas**

Consistirá en la elaboración de preguntas dirigidas tanto a socios, directivos y funcionarios que conforman la Cooperativa como también a personas relacionadas en el tema.

- **Encuestas**

Elaboraremos encuestas a socios de la Cooperativa “AUCA”, con la finalidad de detectar inquietudes y obtener datos actualizados respecto a la organización de la Institución, las operaciones crediticias, y atención al socio, presentando las necesidades reales o inquietudes latentes.

Como fuentes secundarias se utilizarán: información bibliográfica y recolección de información teórica, sistematizándola dentro del proceso investigativo como tal; reportes, balances, Manuales, estatutos, Ley de Cooperativas, estadísticas etc.

1.8.5. APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Es el medio a través del cual el investigador se relaciona con los participantes para obtener la información necesaria que le permita lograr los objetivos planteados.

Es por eso que aplicaremos la encuesta y la entrevista como instrumentos de medición confiable y válido para obtener los resultados.

La información otorgada por los socios, directivos y funcionarios para conocer opiniones, actitudes o sugerencias respecto a problemas detectados u observaciones de interés dentro de la Cooperativa.

Luego de recopilar toda la información teórica, en base al cronograma de actividades establecido y considerando el índice de contenidos de la investigación continuaremos con la elaboración de los formatos de observación de campo, encuestas y entrevistas diferentes, para con ese material complementar la información necesaria que sustente nuestra investigación y de esta manera plantear recomendaciones y sugerencias correspondientes, en la última parte del trabajo.

1.8.6. TABULACIÓN DE DATOS

Los resultados serán obtenidos mediante la tabulación por medio de gráficos estadísticos utilizando el programa de Excel, en caso de ser necesario se incluirán programas informáticos estadísticos aplicables a este tipo de investigaciones.

1.8.7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS O RESULTADOS.

Con los resultados obtenidos de las mediciones, se tomarán los aspectos más importantes y relevantes de las entrevistas realizadas a las autoridades y expertos, complementada con las observaciones de campo y se añadirán estos informes con la realización de cuadros y gráficos respectivos.

1.8.8. VARIABLES E INDICADORES

DOMINIO	VARIABLES	INDICADORES	FORMA DE CALCULO
Crédito	Rentabilidad	ROE	Beneficio Neto/Patrimonio Neto
	Rotación de Créditos	Índice de Rotación de Créditos	Ventas Netas Anuales a Crédito /Cuentas por Cobrar
	Liquidez	Índice de Solvencia	Activo circulante / Pasivo circulante

DOMINIO	VARIABLES	INDICADORES	FORMA DE CALCULO
CAJA	Apertura de Caja	Cuentas de Bancos y Bóveda	Estados Financieros
	Ingresos de efectivo	Flujo de Caja	TIR, VAN, ETC
	Cierre de Caja	Flujo diario de efectivo	Depósitos Bancarios

PLAN ANALITICO

CAPITULO I: Plan de tesis

- 1.1. Antecedentes
- 1.2. Planteamiento del problema
- 1.3. Delimitación del problema
- 1.4. Objetivos
- 1.5. Justificación de la investigación
- 1.6. Marco de referencia
- 1.7. Hipótesis
- 1.8. Metodología de investigación

CAPITULO II: Diagnóstico de la Situación Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “AUCA”.

- 2.1. Antecedentes
 - 2.1.1. Historia de Creación
 - 2.1.2. Misión
 - 2.1.3. Visión
 - 2.1.4. Objetivos
- 2.2. Estructura Organizacional
 - 2.2.1. Base legal de Funcionamiento
 - 2.2.2. Mecanismo de las Operaciones de los Departamentos de Caja y Crédito
 - 2.2.3. Organigrama Estructural
 - 2.2.4. Organigrama Funcional
 - 2.2.5. Problemas que dificulten el normal desempeño de procesos
- 2.3. Análisis Presupuestario
 - 2.3.1. Ingresos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Auca
 - 2.3.2. Gastos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Auca
- 2.4. Análisis de la Situación Financiera

- 2.4.1. Análisis Vertical
- 2.4.2. Análisis Horizontal
- 2.5. Índices Financieros

CAPITULO III: Identificación y Priorización de Problemas

- 3.1. Análisis FODA
 - 3.1.1. Evaluación variables externas: Oportunidades y Amenazas
 - 3.1.2. Evaluación variable internas: Fortalezas y Debilidades
 - 3.1.3. Identificación de la Matriz FODA
- 3.2. Árbol de problemas
- 3.3. Análisis de alternativas
- 3.4. Priorización de problemas
- 3.5. Análisis de involucrados

CAPITULO IV: Plan de Acción para mejorar la Rentabilidad

- 4.1. Diseño de la propuesta en los departamentos de Caja y Crédito
 - 4.1.1. Implementación de un plan de mejoramiento para los departamentos de Caja y Créditos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “AUCA”, en la ciudad de Quito
- 4.2. Objetivos
 - 4.2.1. Implementar mejoras en el Departamento de Cajas
 - 4.2.2. Implementar mejoras en el Departamento de Créditos
- 4.3. Metas e Indicadores
 - 4.3.1. Actualización d manuales de Caja y Crédito
 - 4.3.2. Actualización de Reglamento Interno de la Cooperativa
- 4.4. Líneas de acción
 - 4.4.1. Cumplimiento de Objetivos
- 4.5. Actividades

- 4.6. Responsable de costos
- 4.7. Arreglos operativos.
- 4.8. Estimación de costos.
- 4.9. Evaluación Costo-Beneficio

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 5.1. Conclusiones
- 5.2. Recomendaciones

CAPÍTULO II

DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "AUCA"

CAPÍTULO II: DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “AUCA”

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. HISTORIA DE CREACIÓN

Los servicios de intermediación financiera es una actividad que ha aumentado durante el transcurso de los últimos años, uno de los indicativos para demostrar esta realidad se puede ver en la gran cantidad de personas que poseen tanto cuentas de ahorro como cuentas corrientes en diferentes bancos o cooperativas, por medio de cuáles se puede acceder a créditos en determinadas oportunidades.

La legislación Cooperativa data de 1937 pero fue en la década del cincuenta 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 promotoras; entre estos últimos se puede señalar a los religiosos, voluntarios extranjeros y algunos profesionales, a título personal o encargados por alguna organización de carácter político o social.

Cabe citar también la acción desarrollada por los gremios, sindicatos de trabajadores, organizaciones clasistas y personal del movimiento cooperativo sobre todo norteamericano. La acción de las instituciones religiosas fue dirigida a crear y fomentar las organizaciones de Cooperativas de ahorro y crédito. El 7 de octubre de 1966 en la presencia interina de Clemente Yerovi Indaburo, se promulgó la Ley de Cooperativas y el 17 de enero de 1968 se dicta el Reglamento respectivo.

El crecimiento cooperativo en la década del sesenta al setenta, fue vigoroso (449% de entidades y 402% de asociados); sin embargo a fines del año 1970, al reducirse los recursos y la acción de fomento del Estado y del exterior, este proceso desaceleró el crecimiento cooperativo.

Actualmente, predominan las Cooperativas de servicio y las de consumo, pero cabe destacar la organización que han sabido desarrollar por iniciativa propia, las Cooperativas de ahorro y crédito, la integración Cooperativa se sustenta en federaciones verticales y en centrales; además el índice de penetración Cooperativa ha tenido leves incrementos en la década de los ochenta, mientras que en los últimos tiempos como respuesta a la actual crisis del país se han visto fortalecidas en especial las de ahorro y crédito.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "AUCA" tiene su origen y su nombre en la promoción de soldados que inició el curso de formación en el Centro de Instrucción en la Provincia de Pastaza en el mes de febrero de 1.971.

Dicha promoción incentivó la creación de un símbolo que caracteriza al Oriente Ecuatoriano y la voluntad del soldado por mantener la integridad.

Con el consenso de todos los instructores e instruidos se toma el nombre de los aborígenes más independientes y valientes para bautizar a la promoción con el nombre de "AUCA".

En primera instancia la promoción de soldados conformaron una pequeña financiera con aportes propios, que brindaba créditos a los compañeros y amigos a una baja tasa de interés, llevando un control prácticamente manual al no contar con ningún soporte tecnológico el cual sustente las bases de las operaciones.

Sin embargo con el pasar del tiempo estas pequeñas operaciones y de gran ayuda para los socios se fue incrementando, a tal punto que debía tener una constitución legalizada, mediante varios procedimientos necesarios paso a llamarse Pre-cooperativa.

La Cooperativa viene funcionando desde el año de 1985 como Pre Cooperativa; y, desde el 23 de junio de 1992 mediante Acuerdo Ministerial No.003101 del Ministerio de Bienestar Social. Mediante acuerdo N° 1984 e inscrita en el registro general de cooperativas con el número de orden 5277 regulada bajo la Dirección Nacional de Cooperativas.

El sentimiento de compañerismo que abriga la Cooperativa, con el paso del tiempo antes de decaer va creciendo cada día más y más. Es una Cooperativa Cerrada, la misma atiende a un solo tipo de socios o institución en este caso militar, es decir constituye este el segmento de mercado al que va dirigido.

Muchos cambios se están realizando los que servirán para el fortalecimiento de la funcionalidad de la Cooperativa¹.

El desarrollo que ha alcanzado la Cooperativa de Ahorro y Crédito "AUCA", refleja como un respetable centro financiero. Institución de honestidad, solidaridad y disciplina; con cobertura nacional plasma su progreso con características inconfundibles manteniendo su alta categoría de líder en el sistema cooperativo dentro de la Institución Militar en el ámbito de la Fuerza Terrestre y en el servicio pasivo.

¹ <http://www.coacauca.fin.ec/ReseniaHistorica.htm>

Ilustración 1: Cooperativa de Ahorro y Crédito “AUCA”



Fuente: <http://www.coacauca.fin.ec/ReseniaHistorica.htm>

2.1.2. MISIÓN

La Misión de la Organización indica a que clientes atiende, qué necesidades satisface y qué tipo de productos ofrece. Una declaración de misión contiene, en términos generales, los límites de las actividades de la organización.

Considera los siguientes parámetros:

- Naturaleza del negocio: Intermediación financiera
- Razón para existir: Brindar servicios crediticios
- Características generales del servicio: Servicio oportuno
- Posición deseada del mercado: Líder
- Valores y principios: Calidad, compromiso y respeto

La misión en la que se fundamenta la cooperativa es la siguiente:

“Fortalecer nuestros servicios asegurando celeridad, eficiencia y confianza en nuestros socios, para cubrir las necesidades económicas y ayudar de forma oportuna, de acuerdo a la disponibilidad de recursos humanos, financieros y materiales de nuestra institución”²

2.1.3. VISIÓN

La visión define las metas que anhela cumplir la entidad a mediano y largo plazo. Considera los siguientes parámetros:

- Posición en el mercado: Líder
- Tiempo: 3 años
- Ámbito del mercado: A nivel nacional
- Servicio o producto: Servicio Crediticio
- Valores: Ética y Responsabilidad
- Principio Organizacional: Cooperativismo

La visión de la cooperativa es:

“Constituirse en una Institución sólida, confiable, próspera, humanitaria y competitiva al servicio de la comunidad cooperativista, a fin de atender los requerimientos locales y nacionales de acuerdo a la situación geográfica de nuestros asociados, de forma ágil, eficaz y oportuna”³

² <http://www.coacauca.fin.ec/Mision.htm>

³ <http://www.coacauca.fin.ec/Vision.htm>

2.1.4. OBJETIVOS

2.1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Trabajar y aunar esfuerzos junto con sus socios para orientar y ubicar a la Cooperativa "AUCA" en el nivel y prestigio que se merece, dando énfasis en los valores humanos y de servicio, a fin de consolidar la meta propuesta.⁴

2.1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Según el Art. 6 de los estatutos de la Cooperativa - 2011, se mencionan los siguientes objetivos⁵:

- a. Contribuir al mejoramiento económico y social de sus socios, procurando el eficiente aprovechamiento de los servicios cooperativistas.
- b. Realizar factibilidades de intermediación financiera para lograr el desarrollo socio económico de sus socios y de la Cooperativa.
- c. Propender a su mayor capitalización de la Cooperativa para conseguir el financiamiento de todos los servicios con sus propios recursos, fomentando la cultura del ahorro en los socios.
- d. Realizar operaciones de crédito e inversión de manera directa con sus socios, para el desarrollo socio económico de las actividades de la Cooperativa.
- e. Planificar y ejecutar programas de desarrollo económico y social de la familia, del socio y de la comunidad; a través de servicios de seguros de vida, desgravamen y exequiales.

⁴ <http://www.coacauca.fin.ec/Objetivo.htm>

⁵ Cooperativa de Ahorro y Crédito "AUCA", Estatuto 2011, Quito, Ene. 2011

- f. Implementar productos y servicios de calidad en el orden competitivo en beneficio de los socios, para apoyo al cambio social y económico.
- g. Fomentar la constante educación y capacitación cooperativista y empresarial de sus socios.
- h. Obtener fuentes de financiamiento interno y externo para el desarrollo de la institución.
- i. Establecer convenios con entidades nacionales o extranjeras afines a la práctica cooperativista.
- j. Fomentar actividades de solidaridad entre sus socios
- k. Atender a los socios en todas las fases del servicio de ahorro y crédito para solucionar sus problemas sociales y económicos.

Para el cumplimiento de estos objetivos, la Cooperativa se sujetará a la Ley de Cooperativas, su Reglamento General, Reglamento Interno y demás normas legales vigentes.

2.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

2.2.1. BASE LEGAL DE FUNCIONAMIENTO

La actividad de la Cooperativa bajo el siguiente marco legal:

Las operaciones que ejecuta la Cooperativa están regidas por la Ley General de Cooperativas, asimismo por el Control directo de la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Inclusión Económica y Social, también de su reglamento General y el Estatuto Interno, y disposiciones reglamentarias y resolutivas internas de la Cooperativa.

Además se rige por el Decreto Ejecutivo N° 194, expedido el 29 de diciembre 2009, según el art 1 del mencionado reglamento dice:

“El presente Reglamento rige la constitución, organización, funcionamiento y liquidación de las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, así como de las cooperativas de segundo piso, sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

En el texto del presente Reglamento la Superintendencia de Bancos y Seguros, las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público sujeto a su control y la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, se denominarán abreviadamente “la Superintendencia”, “las cooperativas” y “la Ley”, respectivamente”.⁶

DIRECCIÓN NACIONAL DE COOPERATIVAS⁷.-

En 1961 se creó la Dirección Nacional de Cooperativas como entidad especializada para ejecutar las políticas estatales de promoción del sector, como organismo técnico, asimismo es el encargado de la asesoría, fiscalización, educación y registro de los diferentes tipos de cooperativas. Actualmente el sistema económico es social y solidario, compuesto por las maneras de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, en la que se incluye a los sectores cooperativistas; la Dirección Nacional de Cooperativas, como máximo organismo nacional hoy desconcentrado, a las Direcciones Provinciales y Subsecretarías Regionales del MIES.

La Dirección Nacional de Cooperativas desde su ingreso al Instituto de Economía Popular y Solidaria, posee cuatro áreas específicas: Dirección, Fiscalización y Control, Gestión Legal y Secretaría General.

⁶http://www.superban.gov.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/decreto_194_cooperativas_29_dic_09.pdf

⁷<http://www.ieps.gob.ec/estructura-organica/coordinacion-tecnica/direccion-nacional-de-cooperativas.html>

Los servicios que ofrece son:

- Reuniones de trabajo y audiencias con el Director Nacional de Cooperativas; Asistencia y asesoramiento legal de cooperativas;
- Concesión de personería jurídica y registro de Organizaciones Cooperativas; Asistencia y asesoramiento técnico contable y financiero de cooperativas;
- Control, supervisión y fiscalización a Organizaciones Cooperativas;
- Emisión de certificaciones;
- Atención directa y personalizada a ciudadanas y ciudadanos en horarios de atención al público.

LEY GENERAL DE COOPERATIVAS.- La Ley de Cooperativas y su Reglamento General son preceptos legales de aplicación obligatoria para el sistema cooperativo ecuatoriano⁸.

También la cooperativa de Ahorro y Crédito “AUCA” dispone de documentos normativos, los mismos que fueron aprobados por el Consejo de Administración y en la Asamblea General de Socios y estos son los siguientes:

- ✓ Reglamento Interno.
- ✓ Reglamento de gestión financiera.
- ✓ **Reglamento Interno.-** la Cooperativa de Ahorro y Crédito, dicta el Reglamento Interno de Trabajo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “AUCA”, según lo dispuesto en el artículo 64 del Código del Trabajo en vigencia, el cual tiene como objetivo regular y normar las relaciones laborales con sus empleados. En este reglamento se menciona las

⁸ <http://abogadosmanabi.blogspot.com/2008/04/la-ley-de-cooperativas-y-su-reglamento.html>

generalidades y la constitución en el primer capítulo, representación y alcance jurídico en el segundo capítulo, en el capítulo tres trata las relaciones laborales, asimismo en el capítulo IV habla sobre la admisión de los funcionarios, en el capítulo V se refiere a la asistencia al trabajo, en cambio en el capítulo VI señala aspectos como las vacaciones, permisos y licencias, por otro lado en el capítulo VII se menciona las obligaciones de los trabajadores, también se indica las medidas disciplinarias en el capítulo VIII, y finalmente en los capítulos IX, X, XI habla sobre las disposiciones generales, transitorias y finales.⁹

✓ **Reglamento de gestión financiera¹⁰**

Según el Art. 38, literal j, del Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “AUCA”, le otorga el Consejo de Administración, la actualización, la elaboración y reformas de los reglamentos para un excelente desarrollo de la Institución.

Este reglamento tiene por objetivo según el artículo 1 lo siguiente: “El presente Reglamento de Gestión Financiera, tiene por finalidad, normar la concesión, administración y recuperación de los créditos y operaciones financieras que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “AUCA”, presta a sus asociados como servicio social, en el marco de las disposiciones y políticas establecidas en el Estatuto, su Reglamento Interno; así como, en un aspecto referencial a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero Nacional y disposiciones complementarias con las normas de prudencia y solvencia financiera, salvaguardando los intereses de la Institución y la de sus Socios”.

⁹ Reglamento Interno de Trabajo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “AUCA”, Acuerdo Ministerial N° 3101 del 22 de junio de 1992.

¹⁰ Reglamento de Gestión Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “AUCA”

En el capítulo I y II se refiere a las generalidades y los objetivos del reglamento, por otro lado en el capítulo III trata sobre la administración de los créditos, y en el capítulo IV se menciona el control y recuperación de los créditos. En el capítulo V se indica cómo debe actuar los organismos competentes, en cambio en el capítulo VI señala por ejemplo los derechos de los socios para poder realizar retiros de ahorros a la vista y retiro voluntario definitivo del socio y las operaciones pasivas, y finalmente en el capítulo VII y VIII se refiere a las disposiciones generales y transitorias.

2.2.2. MECANISMO DE LAS OPERACIONES DE LOS DEPARTAMENTOS DE CAJA Y CRÉDITO

Para establecer los mecanismos de las operaciones de los Departamentos de Caja y Crédito es necesario indicar los procesos que se llevan a cabo en cada uno de los departamentos.

Un proceso es “cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a éste y suministre un producto a un cliente externo o interno. Los procesos utilizan recursos de una organización para suministrar resultados definitivos.”¹¹

“La Organización de personas, procedimientos (métodos) y máquinas (tecnología), dentro de una serie de actividades (funciones, decisiones) necesarias para transformar materiales y/o información en un resultado final específico. Podemos decir que no existe producto o servicio sin que exista un proceso. Igualmente no hay procesos sin producto o servicio.”¹²

¹¹ Harrington; 1993, 1994, 2001; pág. 9

¹² Mejía, 2006 págs. 4-5

Se debe considerar que todo proceso debe tener un comienzo y un final, por lo que es preciso determinar estos elementos, puesto que permitirán fijar responsabilidades en la ejecución del trabajo y definir acertadamente el proceso. Los procesos están muy relacionados con los conceptos de actividad y procedimiento por lo que es importante definirlos:

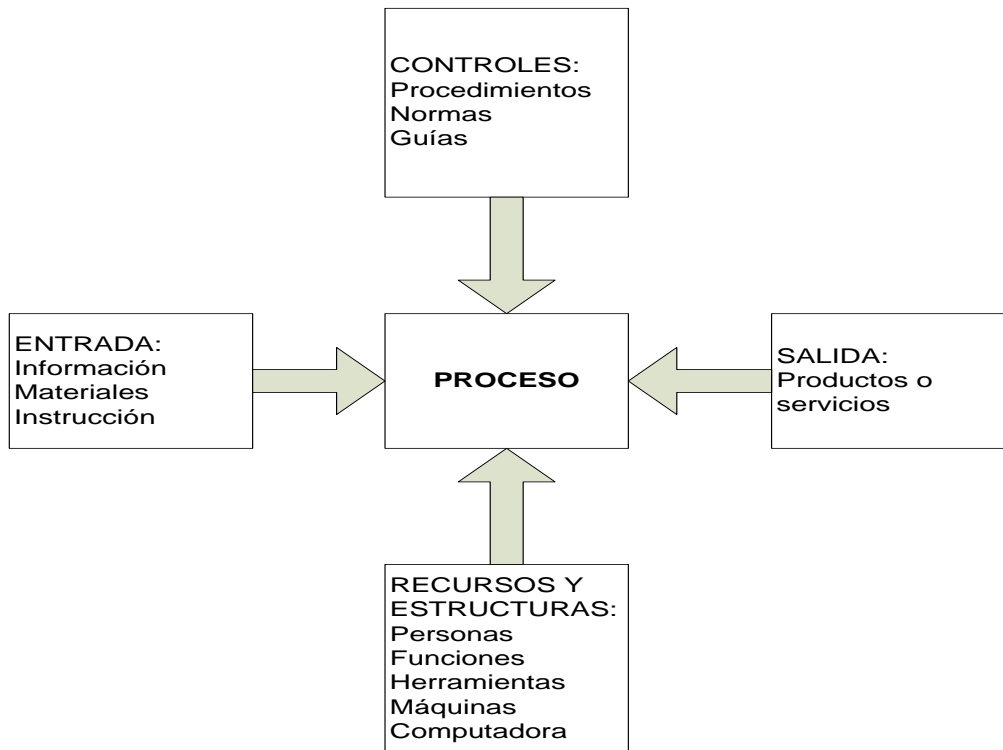
Actividad: Es la suma de tareas, normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar para facilitar su gestión. La secuencia ordenada de actividades da como resultado un subproceso o un proceso.

Procedimiento: Forma específica de llevar a cabo una actividad dentro de una normativa establecida.

Un Proceso debe ser considerado como tal siempre y cuando cumpla con los siguientes elementos:

- **Entrada:** Insumo que responde al estándar o criterio de aceptación definido y que proviene de un proveedor interno o externo.
- **Recursos y estructuras:** Para transformar el insumo de la entrada.
- **Salida:** Producto que representa valor para el cliente interno o externo.
- **Controles:** Sistema de medidas y control de funcionamiento del proceso.

Ilustración 2: ELEMENTOS DEL PROCESO



Fuente: HARRINGTON, 2001

Según (Harrington, 1997) la importancia de los procesos en una organización radica en los siguientes puntos:

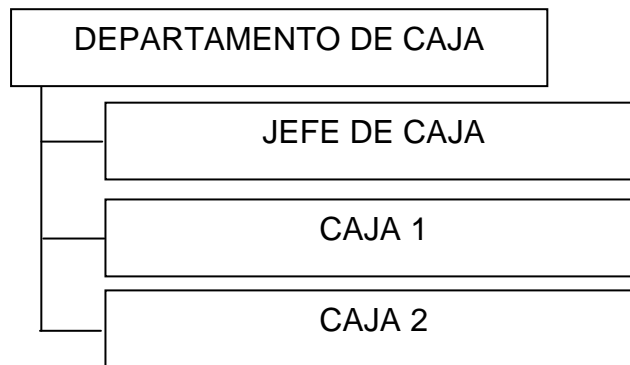
- Permite que el cliente sea el centro de atención de la organización
- Permite a la organización predecir y controlar el cambio
- Aumenta la capacidad competitiva de la organización, optimizando los recursos disponibles
- Visualiza los errores y la manera de corregirlos
- Brinda apoyo a la organización para manejar sus interrelaciones
- Ofrece una visión consecuente de las actividades de la organización
- Mantiene a la organización centrada en el proceso
- Previene posibles errores

- Desarrolla un sistema de evaluación para las áreas diferentes áreas de la organización
- Prepara la organización a fin de cumplir con desafíos futuros

2.2.2.1. DEPARTAMENTO DE CAJA

Entre las áreas más importantes de la Cooperativa está el área de Caja, ya que entre las funciones más importantes de la institución está la de recaudar los fondos de los socios; es así que por el área de cajas el dinero es recibido y entregado diariamente a los socios.

Ilustración 3: ORGANIGRAMA DEPARTAMENTO DE CAJA



FUENTE: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "AUCA"

Para el adecuado funcionamiento del departamento de caja, en la cooperativa se han establecido tres procesos:

1. Recepción de efectivo
2. Desembolso de efectivo
3. Arqueo de Caja

Estos procesos actualmente han permitido un correcto funcionamiento, a continuación se describe el detalladamente cada proceso.

PROCESO 1: RECEPCION DE EFECTIVO¹³

OBJETIVO: Controlar, ejecutar y registrar la entrega y/o recepción de los valores producto de transacciones.

DETALLE:

- Los efectivos se ingresan a Caja mediante ventanilla por los siguientes conceptos:
 - Ahorros
 - Cancelación y/o abonos por préstamos
 - Depósitos a plazo fijo

- Los ingresos por ahorros se realizan con el comprobante de depósito y la libreta de ahorros (opcional)
- Si el ingreso es por depósito a plazo fijo se detalla los requisitos necesarios y se entrega la documentación al depositante del plazo fijo:
 - Un certificado de depósito, que incluye datos del inversor y de la cooperativa
 - El documento detalla: monto depositado, tasa de interés a recibir, la fecha de constitución y vencimiento y el monto final a cobrar
 - El inversor puede realizar renovación automática, previa autorización en el momento del vencimiento

- Se registra en el libro de entradas y salidas de efectivo
- Al final del día se prepara el reporte de cierre de caja con los valores que posee y remite a Tesorería.

¹³ Manual de Funciones Cooperativa de Ahorro y Crédito "Auca"

PROCESO 2: DESEMBOLSO DE EFECTIVO

OBJETIVO:

Controlar, ejecutar y registrar el desembolso de los valores producto de las transacciones

DETALLE:

- Los desembolsos de Caja se realizan mediante ventanilla por los siguientes conceptos:

- Retiros de Ahorros
- Acreditación de préstamos
- Devolución de depósitos a plazo fijo (vencimiento)

- Los desembolsos por ahorros se realizan con el comprobante de retiro y la libreta de ahorros

- Al finalizar el día se elabora el cuadro de los retiros, según los comprobantes y los registros de la máquina sumadora

- Se registra en el libro de entradas y salidas de efectivo

- Al final del día se prepara el reporte de Cierre de Caja con los valores que posee y remite a Tesorería

PROCESO 3: ARQUEO DE CAJA

OBJETIVO:

Comprobar el movimiento del efectivo y determinar el saldo que arroja al momento del arqueo y verificar con el valor en libros

DETALLE:

- Al iniciar las actividades diarias el Cajero (a), debe realizar el arqueo de caja
- Se procede a contar y registrar los billetes y numerario por cada denominación
- Se registra los documentos existentes tales como: cheques, notas de débito, vales, etc.
- Totalizar los montos respectivos
- Cuando existen faltantes o sobrantes, con respecto a la cuenta de control del Libro Mayor, es comunicado al Departamento de Contabilidad, para que estas diferencias se contabilicen generalmente en una cuenta denominada "Diferencias de Caja", detallando el movimiento del registro; si hay faltantes como pérdidas y si hay sobrantes como ingresos.
- Legalización del arqueo de caja
- Envió al Departamento de Contabilidad, para el respectivo análisis y seguimiento de los movimientos cuando existieran 4 veces faltante y 3 veces sobrante
- Se archiva la información.

2.2.2.2. DEPARTAMENTO DE CREDITO

Para un óptimo desempeño de este departamento es necesario realizar algunos procesos como:

1. Atención al Cliente
2. Recepción de la solicitud de crédito y la documentación
3. Verificación, inspección y análisis para la entrega de crédito
4. Otorgamiento y seguimiento del crédito

PROCESO 1: ATENCION AL CLIENTE¹⁴

OBJETIVO:

Hacer conocer a nuestro potencial cliente de las opciones con las que cuenta para poder acceder un crédito, así como las formas de pago.

DETALLE:

- El socio se acerca directamente a la Cooperativa
- El jefe de Crédito le proporciona información sobre los créditos al socio

¹⁴ Ibid.

PROCESO 2: RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO Y LA DOCUMENTACIÓN

OBJETIVO:

Revisar y verificar que las solicitudes estén debidamente llenas y completas, conjuntamente con los requisitos requeridos por la Cooperativa.

DETALLE:

- Recepar la solicitud y documentación presentada por el socio
- Revisión y verificación de la documentación por parte del Auxiliar de Crédito
- Conformación del expediente por socio solicitante.

PROCESO 3: VERIFICACIÓN, INSPECCIÓN Y ANÁLISIS PARA LA ENTREGA DE CRÉDITO

OBJETIVO:

Verificar personalmente la información proporcionada en la solicitud de crédito

DETALLE:

- EL Jefe de Crédito consulta en el Buro, la calificación del Solicitante y determina si la calificación registrada le permite continuar con el trámite
- El jefe de Crédito indaga y confirma telefónicamente la información proporcionada en el expediente.
- El jefe de Crédito compara la relación entre ingresos y egresos detallados en la solicitud de crédito para determinar la capacidad de pago.
- El Jefe de Crédito realiza el análisis del socio en base al diagnóstico de las 5 "C" de crédito:
 - Carácter
 - Capacidad
 - Capital
 - Condiciones
 - Colateral
- El Jefe de Crédito informa a Gerencia o al Consejo de Administración sobre el análisis de la información del cliente para entrega del crédito; incluyendo su observación sobre si se aprueba, replantea o niega el crédito.
- En caso de contar con la aprobación respectiva, se autoriza el desembolso.
 - Los créditos con montos de hasta \$ 1.000 dólares son aprobados por el Jefe de Crédito, previa consideración del análisis de la capacidad de pago del solicitante
 - Los montos superiores a \$ 1.000 dólares en adelante se los aprueba mediante el Consejo de Administración y Gerente General.

PROCESO 4: OTORGAMIENTO Y SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO

OBJETIVO:

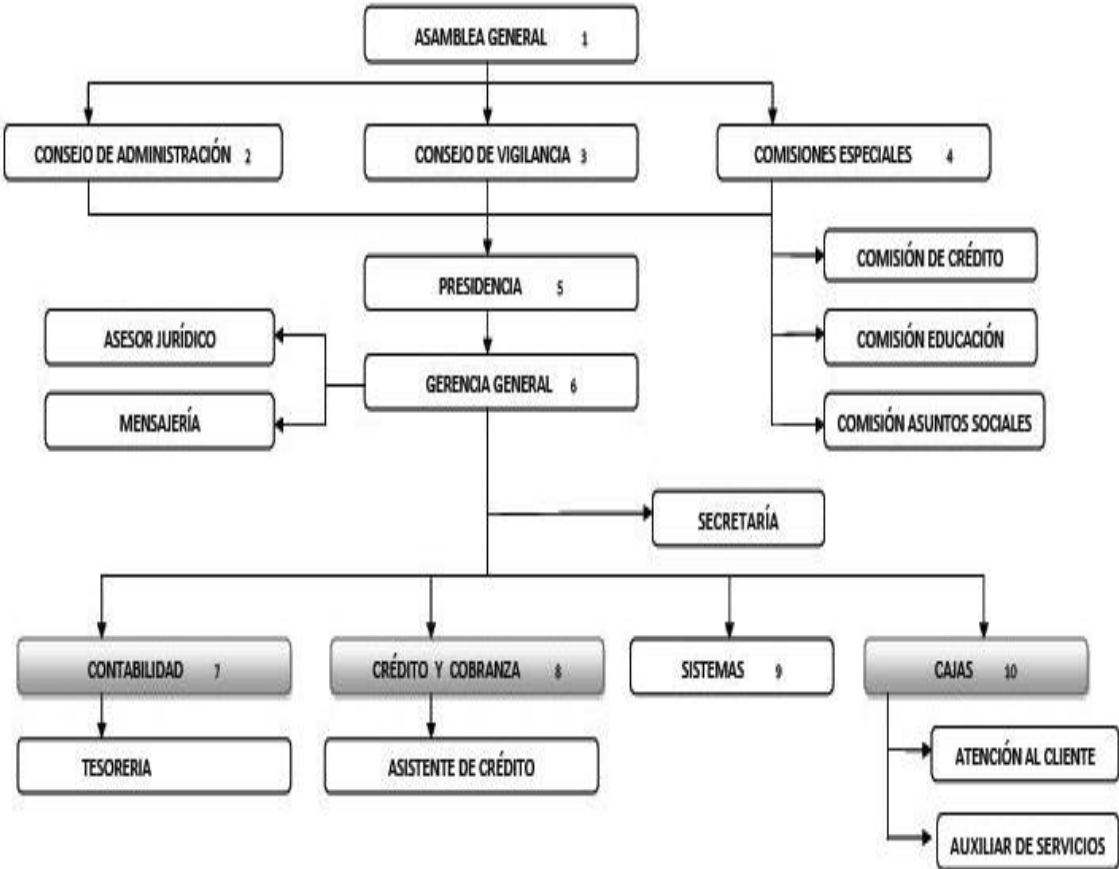
Aprobar el crédito de acuerdo al correspondiente nivel

DETALLE:

- El Comité de Crédito deja constancia en actas sobre los créditos aprobados.
- Cuando el crédito es aprobado, regresa el expediente al Jefe de Crédito, para que el socio y los garantes firmen los documentos de crédito respectivos.
- Se autoriza el desembolso mediante la acreditación en la cuenta de ahorro del socio, entregándole la tabla de amortización y el documento que certifica el desembolso
- El Jefe de Crédito debe realizar el seguimiento con el fin de comprobar el destino del préstamo.

2.2.3. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Ilustración 4: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



FUENTE: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "AUCA"

2.2.4. ORGANIGRAMA FUNCIONAL

En el organigrama funcional se incluyen las principales funciones que tienen asignadas, además de las unidades y sus interrelaciones. Este tipo de organigrama es de gran utilidad para capacitar al personal y presentar a la organización en forma general.¹⁵

¹⁵ <http://www.promonegocios.net/organigramas/tipos-de-organigramas.html>

El manual de funciones de la Cooperativa, narra las responsabilidades y operaciones principales que se ejecuta en cada lugar de trabajo del nivel operativo de la Institución.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "AUCA" posee los siguientes organismos:

- La Asamblea General
- El Consejo de Administración
- El Consejo de Vigilancia
- Las Comisiones Especiales
- Presidencia
- La Gerencia

De acuerdo con lo establecido por la Ley de Cooperativas, su Reglamento General y el Estatuto, se rige la administración, la dirección y control interno de la cooperativa.

A continuación se describen las funciones de los siguientes cargos:

1. Gerente General
2. Secretaria
3. Contador
4. Programador
5. Operador de equipos
6. Analista de crédito
7. Cajera
8. Mensajero

GERENTE GENERAL

FUNCION PRINCIPAL:

Organizar la administración de la Cooperativa y responsabilizarse de ella, y, cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales estatutarias y reglamentarias, así como las emanadas de la Asamblea General y de los Consejos.

RESPONSABILIDAD:

Dirigir, controlar Caja, Fondo de Ventanilla, Bancos y todos los recursos financieros y materiales, de acuerdo con la Ley, Estatutos y directivos.

En glosas, diferencias y errores voluntarios e involuntarios en registros, informes, Comunicaciones, etc.

CARACTERISTICAS DEL PUESTO

- Controlar y dirigir las actividades administrativo – financieras – contable en todas las secciones de la Cooperativa.
- Trabaja bajo la autoridad del Consejo de Administración, por intermedio de su Presidente.

TAREAS PRINCIPALES

1. Representación legal a la Cooperativa.
2. Firmar los cheques conjuntamente con el Presidente.
3. Cooperar activamente en la formulación, interpretación e implementación de políticas, manuales y reglamentos de la Cooperativa.

4. Presentar informes administrativos y financieros que sean requeridos por los Consejos por intermedio del Consejo de Administración.
5. Nombrar, aceptar renunciaciones de los empleados, dentro de su ámbito de organización y de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento Interno de la Cooperativa y seguir el Código de Trabajo.
6. Delegar a los encargados de secciones, las labores específicas, por escrito, dentro de cada campo de actividad, para la consecución efectiva de distribución de responsabilidades funcionales.
7. Suministrar oportunamente, por escrito, toda la información que le sea requerida por los socios a los Organismos de la Cooperativa.
8. Reportar e informar al Presidente del Consejo de Administración sobre la marcha de las actividades bajo su responsabilidad.
9. Autorizar gastos y egresos necesarios para la marcha de la Cooperativa de acuerdo con los reglamentos.
10. Revisar diariamente las Hojas de Colecta y los depósitos bancarios correspondientes.
11. Asegurar la lógica y correcta utilización de los recursos financieros, humanos, materiales y tecnológicos de la Cooperativa.
12. Suscribir en unión del Presidente, contratos que están en sujeción a lo determinado en la Ley y su reglamento.
13. Cumplir con las tareas asignadas en calidad de Gerente y las demás que le sean determinadas por la Ley, Estatutos y el Consejo de Administración.

SECRETARIA

FUNCIONES PRINCIPALES: Realizar todos los trabajos inherentes a la secretaría en todo lo relacionado a comunicación de entrada y salida, labores de un Archivo, de toda documentación y correspondencia.

RESPONSABILIDAD: Por la custodia y adecuado archivo de la documentación, utilizando métodos técnicos y modernos de archivo.

CARACTERISTICAS DEL PUESTO: Actividades que requieran de gran iniciativa y buena presentación de los trabajos variados de secretariado.

TAREAS PRINCIPALES

1. Redactar oficios, distribuir la correspondencia y mantener un archivo adecuado de toda la documentación.
2. Atender al público cuando el caso lo requiera y dar toda la información necesaria.
3. Elaboración de Certificados de Aportación
4. Elaborar formularios de inscripción de pagarés.
5. Elaborar, cuando el caso lo requiera, informe de libretas canceladas.
6. Atender las llamadas telefónicas y dar soluciones a ellas.
7. Redactar las citaciones a sesiones de los directivos.
8. Cuidar de todo el equipo y mobiliario y enseres que se encuentren en la oficina.
9. Mantener una biblioteca y su registro respectivo.
10. Realizar todas las demás actividades que le sean solicitadas y estén relacionadas con la naturaleza de su trabajo.

CONTADOR / A

FUNCION PRINCIPAL

- Organizar y llevar la Contabilidad de acuerdo con los principios de Contabilidad, generalmente aceptados, las disposiciones e instructivos emitidos por la Superintendencia de Bancos y el Código de Ética Profesional.

RESPONSABILIDAD:

- Registro cronológico y documentado de todo el movimiento económico por fechas de acontecimientos.
- Presentar al Gerente en forma oportuna y detallada los informes económicos de un período de tiempo.

CARACTERISTICAS DEL PUESTO

Permitir con la oportunidad requerida, la toma de decisiones junto con el Gerente en asuntos financieros.

Trabaja bajo la autoridad del Gerente.

TAREAS PRINCIPALES

1. Cumplir y hacer cumplir al personal de su cargo todas las disposiciones emanadas por las leyes, reglamento interno, los mismos que estarán en concordancia con los principios de Contabilidad generalmente aceptados y Código de Ética Profesional.
2. Asesorar en materia contable al Gerente y demás Directivos de la Cooperativa cuando estos lo soliciten.
3. Participar en la elaboración del Presupuesto anual conjuntamente con el Gerente.
4. Calcular las provisiones para el período económico.
5. Estudiar, evaluar, recomendar los cambios que sean necesarios en el Sistema Contable de la Cooperativa.

6. Elaborar los Roles de Pago de los empleados mensualmente, planillas de aportes al IESS, Fondos De Reserva.
7. Calcular y elaborar los formularios mensualmente para presentar al Servicio de Rentas Interna.
8. Llevar el control de los Certificados Financieros de la Cooperativa.
9. Revisión y archivo de documentos entregados por Caja.
10. Registrar y actualizar el libro bancos mensualmente y conciliarlo.
11. Registrar contablemente las cuotas mensuales de Préstamos por Ventanilla y los Préstamos de Terrenos de acuerdo a los documentos de Ingreso entregados por Caja.
12. Llevar el control de venta de Lotes de Terrenos.
13. Realizar el control posterior sobre gastos.
14. Elaborar el libro diario, mayores generales y auxiliares.
15. Elaborar y preparar Estados Financieros.
16. Realizar el control previo de todas las operaciones normales de la Cooperativa sustentadas con la documentación correspondiente a la transacción.
17. Llevar y actualizar el registro de los Inventarios de los Activos Fijos.
18. Informar oportunamente a Gerencia las novedades halladas a través del registro y evaluación contable para las correcciones necesarias.
19. Elaborar Oficios solicitados por la Gerencia.
20. Elaborar Reportes de Ingresos y Gastos mensuales para presentar a la Gerencia.
21. Atender llamadas telefónicas relacionadas a su área contable.
22. Convocar a los Directivos a las reuniones.
23. Archivar los oficios recibidos y enviados a la Cooperativa en relación a la Contabilidad.
24. Elaborar Memorandos.
25. Llevar el Control y manejo de Caja Chica.
26. Realizar la reposición de Caja Chica.

CENTRO DE CÓMPUTO - PROGRAMADOR / A

FUNCIONES PRINCIPALES

Analizar, desarrollar y dar mantenimiento a programas y sistemas automatizados de procesamiento de datos, de acuerdo a los objetivos y necesidades de la cooperativa, con el propósito de optimizar, agilizar y dar soporte a las actividades técnicas administrativas y financieras de la institución.

RESPONSABILIDAD

- Por la correcta selección de alternativas y recursos informáticos para todas las etapas de desarrollo de sistemas.
- Por el control y verificación oportuna de la información salida del computador.

CARACTERISTICAS DEL PUESTO

Cargo que requiere de gran experiencia en manejo de computación y programación.

Trabaja bajo la autoridad del Gerente.

TAREAS PRINCIPALES

1. Diseñar y revisar archivos, Bases de Datos y sus respectivos métodos de acceso y aplicar las normas para su mantenimiento y su actualización.
2. Diseñar los medios para reiniciar y recuperar los sistemas después de fallas producidas y que dañen los registros computarizados.
3. Definir normas de restricción de acceso influyendo reglas para prevenir actualizaciones concurrentes o bloqueos.
4. Encendido del servidor.

5. Permitir dar acceso a las diferentes estaciones de trabajo para realizar las actividades diarias.
6. Verificar que las estaciones de trabajo estén funcionando correctamente capaz de que brinden un buen servicio a los socios.
7. Brindar información al socio a cerca de sus inquietudes
8. Realizar las diferentes transferencias de las cuentas de socios que lo ameriten estas pueden ser por.
 - Transferencias de Ahorro Especial a Ahorro Normal
 - Transferencias por cambio de libreta
 - Transferencias de Ahorro a Préstamos para cobro de cuotas
 - Transferencias de Ahorro a Encajes para Créditos
9. Cambiar de estado de préstamos cuando la situación lo amerite.
10. Ingreso de novedades existentes en el mes
11. Asignación mensual del ISSFA
12. Envío del disquete de descuentos del ISSFA
13. Inmovilización de socio que solicitan el retiro voluntario.
14. Verificación de cuotas de los créditos de los socios para controlar la morosidad.
15. Sacar reportes mensuales de los Créditos emitidos a los socios.
16. Retiro de listados de descuentos y cheque mensual del ISSFA

OPERADOR DE EQUIPOS

FUNCIONES PRINCIPALES

Analizar, programar y operar el sistema de procesamiento de datos de acuerdo a las políticas establecidas por la Cooperativa.

RESPONSABILIDAD

Por el correcto análisis y programación de los sistemas así como por el funcionamiento y mantenimiento de los equipos de computación.

CARACTERISTICAS DEL PUESTO

- Requiere de gran iniciativa para analizar y buscar la mejor alternativa para producir la información deseada.
- Trabaja bajo la autoridad del Gerente.

TAREAS PRINCIPALES

- 1.- Prender y apagar el sistema
- 2.- Supervisar el buen funcionamiento de la red y del sistema
- 3.- Dar asistencia a requerimientos de los usuarios
- 4.- Revisar y controlar los datos del sistema
- 5.- Revisar los listados de los socios de la Fuerza Terrestre
- 6.- Sacar respaldos del sistema
- 7.- Dar mantenimiento y soporte a los equipos informáticos
- 8.- Asesorar y adiestrar en el área informática a los empleados.
- 9.- Satisfacer inquietudes a los socios
- 10.- Elaborar reportes según requerimientos de gerencia y demás departamentos.
- 11.- Generar reportes y disquete de descuentos a ser enviados al C. G. F. T

- 12.- Realizar las asignaciones, transferencias y cobro de cuotas de préstamos
- 13.- Crear usuarios para que puedan acceder al sistema
- 14.- Actualizar y mantener datos en el sistema
- 15.- Colaborar en el desarrollo del Software del sistema
- 16.- Realizar actividades que requieran en las reuniones de los Consejos

CREDITO - ANALISTA DE CRÉDITO

FUNCION PRINCIPAL

Organizar la inspección y verificación de la documentación presentada por los socios para la atención del préstamo.

RESPONSABILIDAD

Su actividad está enmarcada dentro del correcto análisis y evaluación de las solicitudes de crédito presentadas por los socios y manifestar su opinión acerca de los pedidos de crédito del socio.

CARACTERISTICAS DEL PUESTO

De su correcto análisis y evaluación depende el buen servicio que se dé al socio.
Actividad que requiere imparcialidad en sus decisiones e informes.
Trabaja bajo la autoridad del Gerente.

TAREAS PRINCIPALES

1. Recepción de solicitudes de Crédito
2. Analizar la situación socioeconómica del socio.

3. Revisión y verificación de documentación (Solicitudes, pagarés, confidenciales) presentados por el socio.
4. Informar a la Comisión de Crédito sobre las solicitudes analizadas.
5. Registro de Crédito
6. Elaboración de documentos de respaldo
7. Elaboración de Orden de Pago
8. Elaboración de Egreso de Cheque
9. Elaboración de Cheque
10. Liquidación de Préstamos
11. Tablas de Amortización
12. Realización de Hojas de Control de Créditos
13. Control de los Créditos vencidos y analizar la situación con el socio, fijando formas de pago.
14. Informar Novedades de Créditos al Centro de Cómputo y a la Gerencia.
15. Reportes Diarios de Egresos
16. Registro Contable de Egresos Varios con cheque como:
 - Retiro de ahorros
 - Liquidaciones
 - Fondos Mortuorios
 - Gastos Varios
 - Otros
17. Elaborar las citaciones para enviar a los socios morosos.

CAJA - CAJERA

FUNCION PRINCIPAL

Custodiar, manejar y registrar los valores correspondientes al Fondo de Cambio y los que ingresen a la Cooperativa y cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias.

RESPONSABILIDAD

Del Fondo de Cambio y todos los valores que ingresen a la Cooperativa por la Ventanilla, por los faltantes, diferencias y errores voluntarios o involuntarios en registros, informes, en las tarjetas individuales o en libretas.

CARACTERISTICAS DEL PUESTO

Permitir la eficiencia y efectividad de las operaciones de la cooperativa, preocupándose de que las actividades encomendadas se cumplan estrictamente, y que todos los socios sean atendidos e informados oportunamente.

Trabaja bajo la autoridad del Gerente.

TAREAS PRINCIPALES

1. Recibir De Gerencia el dinero para el Fondo de Cambio previa la firma de comprobantes necesarios y responsabilizarse que el dinero entregado para esto esté completo, con el mismo que operará en el caso que hubiere faltado al final del día, se hará responsable del pago del mismo.
2. Mantener la coordinación con la sección de Contabilidad dando información solicitada o proporcionando datos.

3. Consulta de Saldos por Ventanilla y Vía Telefónica
4. Realizar Retiros y Depósitos de Ahorros
5. Ingresos de Socios Nuevos y Reingresos
6. Inscripción de Terrenos
7. Ingreso de Solicitudes para Préstamo de Terrenos
8. Notas de crédito
9. Cobros por Préstamos otorgados y de venta de terrenos
10. Cobro de Encajes y Membrecías
11. Tramites de Retiros de Ahorros a Socios que se encuentran fuera de la ciudad y proceder a Depositar en la Cuenta del Banco del Socio.
12. Depósitos diarios de las cancelaciones (Cuotas de Préstamos, encajes, membrecías) en Cta. Corriente y Cta. Ahorros de la Cooperativa Auca, entregando el respectivo comprobante de Ingreso a Gerencia y Contabilidad.
13. Recepción de Solicitudes de Fondo Mortuario
14. Recepción de Solicitudes de Retiro Voluntario de Socios
15. Actualización de Libretas
16. Entrega de Libretas Nuevas
17. Elaborar reportes:
 - Entrega en Efectivo
 - Recaudación Cuotas e Inscripciones de Terrenos
18. Cierre Diario de Caja
19. Arqueo de Caja
20. Informar a la Gerencia la situación de los socios.
21. Entregar Reportes Diarios de Caja a Gerencia
22. Realizar Funciones Adicionales que le sean asignadas por escrito por la Gerencia.

MENSAJERIA - MENSAJERO

FUNCION PRINCIPAL

Trasladar la información, correspondencia y demás documentos que se genere en la Cooperativa a destinatarios internos y externos y mantener el orden y aseo de la Cooperativa.

RESPONSABILIDAD

Del cuidado, reserva y correcta distribución de la correspondencia y valores encargados. De la presentación y cuidado del mobiliario y seguridad de la oficina y de los bienes del inventario.

Por faltantes, daños no comunicados por escrito oportunamente.

CARACTERISTICAS DEL PUESTO

Controlar y velar por la presentación y estado de los bienes de la Cooperativa. Trabaja bajo la autoridad del Gerente.

TAREAS PRINCIPALES

1. Mantener el aseo permanente de oficinas y portales de la Cooperativa, equipos, utensilios y otros.
2. Cuidar los bienes materiales de la cooperativa en horas laborables y seguridad de más dependencias y oficinas.
3. Cuidar las máquinas, lámparas y otros artefactos que estén debidamente desconectados antes de cerrar las oficinas diariamente.
4. Llevar y traer toda la documentación de y para la Cooperativa.
5. Aviso de Convocatoria a reuniones a los Directivos de la Cooperativa.

6. Atender a los Directivos tanto de Administración como de Vigilancia, Comisión de Crédito y otros durante las reuniones extraordinarias y ordinarias.
7. Llevar y mantener los suministros adecuadamente en la Bodega, referente a papelerías, equipos y otros.
8. Realizar los depósitos bancarios de acuerdo con los comprobantes de depósito, preparados por la Cajera, una vez efectuados los depósitos entregar los comprobantes respectivos.
9. Realizar pagos de Servicios Básicos.-
 - Agua
 - Luz
 - Teléfono
 - Seguro
 - Predios
 - Otros a solicitud del Gerente.
10. Colaborar en la atención a socios y personas que requieran información.
11. Atender los requerimientos internos de empleados y funcionarios de la Cooperativa.
12. Otras actividades que sean solicitadas por la Gerencia u otras personas de la Cooperativa.
13. Efectuar las adquisiciones ordenadas por Caja Chica.
14. Llevar los cheques y oficios al Sr. Presidente del Consejo de Administración para su firma.
15. Mantener en orden el Inventario General del Inmueble y Equipos
16. Vigilar la seguridad de la Cooperativa todo el tiempo.
17. Mantenimiento correctivo de las instalaciones eléctricas.
18. Mantenimiento preventivo de plomería.

PRINCIPALES DIRECTIVOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “AUCA”

PRESIDENTE: DR. RUIZ ARMAS MILTON OSWALDO

- Empleado público 30 años de servicio.
- Doctor en educación y pedagogía
- Trabaja actualmente en la ESPE de Sangolquí
- Su experiencia como directivo de la cooperativa AUCA hace unos 15 años estuvo en el consejo de vigilancia y consejo de administración, ejerce su puesto de Presidente desde julio del 2007. Y como presidente del consejo de administración desde el 2007.
- Trabaja conjuntamente en la ESPE y en la Cooperativa Auca.

GERENTE: Sub Oficial (retirado) SERGIO DANIEL VALVERDE CALLE

- Sub Oficial retirado de la fuerza terrestre.
- Su experiencia en aspecto cooperativista es de 25 años, desarrollándose como dirigente del consejo de vigilancia, consejo de administración, comité de crédito , Presidente de la Cooperativa Auca y de otras cooperativas, como son la cooperativa del ejercito , cooperativa de militares en servicio pasivo, actualmente como dirigente del comité de crédito en la cooperativa de sub oficiales de la fuerza terrestre, y como dirigente del consejo de vigilancia del a FECOAC (Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito).
- Se encuentra estudiando en la universidad Internacional, para sacar el título de Ingeniero en Finanzas Internacionales.

PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA: Lic. MALDONADO PAEZ CARLOS

- Empleado público con 30 años de servicio
- Se desempeña como auditor externo de la fuerza terrestre.
- Ejerce su puesto de presidente del consejo de vigilancia desde julio del 2007.
- Se ha desempeñado en el ámbito de cooperativas en más de 25 años, como presidente del comité de vigilancia en la cooperativa auca en otros años como directivo de la misma cooperativa.
- Como consejo de administración se reúnen 4 veces al mes.

CONSEJO DE VIGILANCIA: Lic. HINOJOSA SALAZAR JOSE ALBERTO

- Empleado público 31 años de servicio
- Se desempeña como auxiliar de auditoría en la fuerza terrestre.
- Se ha desempeñado en el ámbito de cooperativas en más de 20 años, como vocal del comité de vigilancia en la cooperativa auca en otros años como directivo de la misma cooperativa.

CONSEJO DE VIGILANCIA: SUB OFICIAL (retirado) BARRAGAN PONTON ANGEL MIGUEL

- Militar en servicio pasivo
- Experiencia en cooperativismo más de 15 años, se ha desenvuelto como vocal del consejo de vigilancia y consejo de administración.

CONSEJO DE VIGILANCIA: Lic. PORRAS LOPEZ RAUL GERMANICO

- Empleado público 30 años de servicio.

- Se desempeña como auditor externo de la fuerza terrestre.
- Ejerce su puesto de presidente del consejo de vigilancia desde julio del 2007.
- Se ha desempeñado en el ámbito de cooperativas en más de 15 años, como miembro del comité de vigilancia en la cooperativa auca en otros años como directivo de la misma cooperativa.

CONSEJO DE VIGILANCIA: SARGENTO PRIMERO (retirado) ALMEIDA TIXE JOSE JOAQUIN

- Empleado público 32 años de servicio, 24 años como militar y 9 años como empleado público.
- Se desempeña como pagador de la fuerza terrestre.
- Su experiencia como vocal de la cooperativa auca en el consejo de vigilancia lo viene ejerciendo desde junio del 2009.
- Su experiencia en cooperativismo es de 8 años como vocal en los consejos y como secretario en el consejo de administración y de vigilancia.

CONSEJO DE ADMINISTRACION: SARGENTO PRIMERO (retirado) CRUZ JORGE ENRIQUE

- Empleado público 40 años de servicio, 24 años como militar y 16 años como empleado público.
- Se desempeña como pagador de la fuerza terrestre.
- Su experiencia en aspecto cooperativista es de 30 años, desarrollándose como dirigente del consejo de vigilancia, consejo de administración, comité de crédito, Presidente de la Cooperativa Auca y de otras cooperativas, como son la cooperativa del ejército, cooperativa de militares en servicio pasivo.

CONSEJO DE ADMINISTRACION: SARGENTO PRIMERO (retirado) RAZA GONZALEZ MARCO ENRIQUE

- Militar en servicio pasivo
- Experiencia en cooperativismo más de 15 años, se ha desenvuelto como vocal del consejo de vigilancia y consejo de administración.
- Actualmente trabaja en negocio propio

CONSEJO DE ADMINISTRACION: SUB OFICIAL (retirado) MALDONADO PIEDFRA FRANCISCO

- Militar en servicio pasivo
- Su experiencia en aspecto cooperativista es de 30 años, desenvolviéndose como dirigente del consejo de vigilancia, consejo de administración en la cooperativa auca.

CONSEJO DE ADMINISTRACION: Sr. FERNANDEZ CHAMBA JOSE

- Servidor público 46 años.
- Su experiencia en aspecto cooperativista es de 30 años, desenvolviéndose como dirigente del consejo de vigilancia, consejo de administración y comité de crédito en la cooperativa auca.

CONSEJO DE ADMINISTRACION: SUB OFICIAL (retirado) ARAGON ZURITA NESTOR

- Empleado público 37 años de servicio, 28 años como militar y 9 años como empleado público.

- Su experiencia en aspecto cooperativista es de 30 años, desarrollándose como dirigente del consejo de vigilancia, consejo de administración y comité de crédito en la Cooperativa auca.

CONSEJO DE ADMINISTRACION: SR. GONZALEZ VELASCO CARLOS WASHINGTON

- Empleado público 23 años de servicio.
- Su experiencia en aspecto cooperativista es de 20 años, desarrollándose como secretario, dirigente del consejo de vigilancia, consejo de administración y comité de crédito en la cooperativa auca.
- Actualmente es el secretario de la cooperativa auca.

COMITÉ DE CREDITO: SARGENTO PRIMERO (retirado) FUERTES ENRIQUEZ LUIS

- Militar en servicio pasivo
- Su experiencia en aspecto cooperativista es de 30 años, desarrollándose como dirigente del consejo de vigilancia, consejo de administración y comité de crédito en la cooperativa auca.
- Actualmente trabaja como taxista profesional.

COMITÉ DE CREDITO: SARGENTO PRIMERO (retirado) BENALCAZAR RIVADENEIRA NOE

- Militar en servicio pasivo
- Su experiencia en aspecto cooperativista es de 25 años, desarrollándose como dirigente del consejo de vigilancia, consejo de administración y comité de crédito en la cooperativa auca.

COMITÉ DE CREDITO: SR. ALMEIDA MURILLO RODOLFO

- Empleado público 30 años de servicio.
- Trabaja 30 años como dibujante en la academia de guerra.
- Su experiencia en aspecto cooperativista es de 25 años, desarrollándose como secretario, dirigente del consejo de vigilancia, consejo de administración y comité de crédito en la cooperativa auca.
- Como dirigente del concejo de administración de la cooperativa de vivienda y como dirigente en la cooperativa CACEN

2.2.5. PROBLEMAS QUE DIFICULTEN EL NORMAL DESEMPEÑO DE PROCESOS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito AUCA, dentro de su departamento de Caja y de Crédito presenta una deficiente gestión, la misma que no le sirve de referencia y guía en sus actividades; la falta de un manual de procesos actualizado a la realidad actual de cada departamento no permite la administración adecuada de recursos económicos y humanos, por lo que se hace difícil la canalización del crédito y su recuperación.

La falta de un Plan Estratégico dentro del departamento de crédito, no ha permitido definir su estructura interna, ni la definición de actividades.

Con un manual actualizado en los procesos permitirá tener una adecuada Gestión en los departamentos de la Cooperativa, direccionará adecuadamente sus actividades, permitiendo un mayor desarrollo, además permitirá un mayor control y manejo óptimo de todos sus recursos.

2.3. ANÁLISIS PRESUPUESTARIO

2.3.1. INGRESOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “AUCA”

Básicamente los ingresos que percibe la cooperativa son provenientes de las captaciones o depósitos de sus socios.

Las diferentes tipos de captaciones que tiene la cooperativa son dirigidas a:

- Aporte de los socios
- Ahorros
- Ahorros a la vista
- Plan de ahorro especial
- Créditos, donaciones, etc.

2.3.2. GASTOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “AUCA”

En los gastos que incurre la cooperativa principalmente se refiere a:

- Intereses Causados
- Comisiones Causados
- Gastos de Operación
- Otros Gastos, etc.

2.4. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN FINANCIERA

El análisis financiero implica el uso de diferentes estados financieros. Éstos tienen varias funciones. Por principio de cuentas, en el balance general se presenta un resumen de los activos, pasivos y capital propio de una empresa en determinado momento, por lo general al final de un año o trimestre. Posteriormente, el estado

de resultados es un resumen de los ingresos y gastos en determinado periodo, que casi siempre es de un año o trimestre. Aunque el balance general es una “panorámica” de la situación financiera de una compañía en un determinado periodo, el estado de resultados es un resumen de su rentabilidad a través del tiempo. A partir de estos estados, se pueden generar otros estados secundarios.¹⁶

Por lo común, el análisis se utiliza para determinar la posición financiera de la entidad con el objeto de identificar sus puntos fuertes y débiles actuales y sugerir acciones para que la entidad aproveche los primeros y corrija las áreas problemáticas en el futuro.¹⁷

2.4.1. ANÁLISIS VERTICAL

Este análisis se emplea para analizar estados financieros como el Balance General y el Estado de Resultados, comparando las cifras en forma vertical.

Para efectuar el análisis vertical hay dos procedimientos:

- Procedimiento de porcentajes integrales: Consiste en determinar la composición porcentual de cada cuenta del Activo, Pasivo y Patrimonio, tomando como base el valor del Activo total y el porcentaje que representa cada elemento del Estado de Resultados a partir de las Ventas netas.
- Procedimiento de razones simples: El procedimiento de razones simples tiene un gran valor práctico, puesto que permite obtener un número ilimitado de razones e índices que sirven para determinar la liquidez, solvencia, estabilidad, solidez y rentabilidad además de la permanencia de sus inventarios en almacenamiento, los periodos de cobro de clientes y

¹⁶ VAN HORNE, James; WACHOWICZ, John; Fundamentos de Administración Financiera; Undécima edición; editorial Pearson Educación de México; 2002; pág. 126

¹⁷ BESLEY, Scott; BRIGHAM, Eugene; Fundamentos de Administración Financiera; decimosegunda edición; Editorial McGRAW – HILL; México; 2001; pág. 95

pago a proveedores y otros factores que sirven para analizar ampliamente la situación económica y financiera de una entidad.

BALANCE GENERAL

TABLA 1: ANALISIS VERTICAL – BALANCE GENERAL – 2009 Y 2010

CUENTAS		2009		2010	
	Activo	1.229.775,40	100,00%	1.326.298,73	100,00%
11	Fondos Disponibles	206.726,64	16,81%	172.885,18	13,04%
1101	Caja	3.016,94	0,25%	7.120,00	0,54%
1103	Bancos y otras instituciones financieras	203.709,70	16,56%	165.765,18	12,50%
13	Inversiones	100,00	0,01%	100,00	0,01%
1307	Acciones	100,00	0,01%	100,00	0,01%
14	Cartera de Créditos	542.238,67	44,09%	702.313,56	52,95%
1430	Cartera de Crédito sin Provisión	548.244,41	44,58%	711.147,18	53,62%
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	(6.005,74)	-0,49%	(8.833,62)	-0,67%
15	Pla Movistar	17.271,44	1,40%	7.204,94	0,54%
1501	Dentro del Plazo	13.508,77	1,10%	7.204,94	0,54%
1502	Después del Plazo	3.762,67	0,31%	-	0,00%
16	Cuentas por Cobrar	55.474,72	4,51%	31.233,79	2,35%
1615	Intereses Reestructurados por Cobrar	52.840,94	4,30%	27.476,38	2,07%
1690	Cuentas por Cobrar Varias	2.633,78	0,21%	3.757,41	0,28%
18	Propiedades y Equipo	407.963,93	33,17%	412.088,26	31,07%
1801	No Depreciable	354.100,99	28,79%	354.100,99	26,70%
180101	Terrenos	354.100,99	28,79%	354.100,99	26,70%
1802	Depreciable	67.884,92	5,52%	72.009,25	5,43%
180201	Muebles, Enseres y Equipos de Oficina	19.265,44	1,57%	21.758,58	1,64%
180202	Equipos de Computación	6.680,01	0,54%	6.800,01	0,51%
180203	Edificios	41.939,47	3,41%	41.939,47	3,16%
180204	Equipos Médicos	-	0,00%	1.511,19	0,11%
1899	(Depreciación Acumulada)	(14.021,98)	-1,14%	(14.021,98)	-1,06%
189905	(Edificios)	(9.091,40)	-0,74%	(9.091,40)	-0,69%
189915	(Muebles, enseres y equipos de Oficina)	(3.802,62)	-0,31%	(3.802,62)	-0,29%
189920	(Equipos de computación)	(1.127,96)	-0,09%	(1.127,96)	-0,09%
19	Otros Activos	-	0,00%	473,00	0,04%
1990	Otros	-	0,00%	473,00	0,04%
62	Deudoras por contra	500,00	0,04%	500,00	0,04%

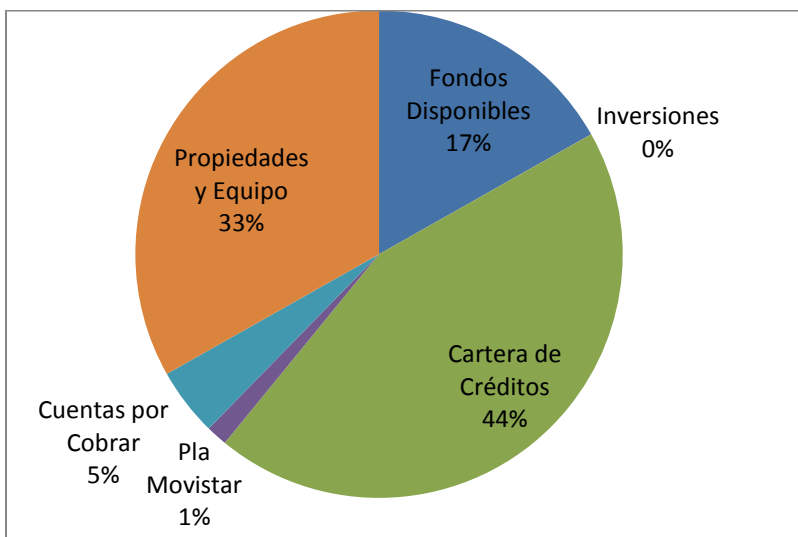
CUENTAS		2009		2010	
6290	Otras cuentas contingentes deudoras	500,00	0,04%	500,00	0,04%
63	Acreedoras por contra	(500,00)	-0,04%	(500,00)	-0,04%
6301	Avales	(500,00)	-0,04%	(500,00)	-0,04%
2	Pasivos	(809.823,35)	-65,85%	(855.053,84)	-64,47%
21	Obligaciones con el Público	(551.332,95)	-44,83%	(615.131,53)	-46,38%
2101	Depósitos a la vista	(91.088,52)	-7,41%	(95.861,90)	-7,23%
210135	Depósitos de ahorro	(91.088,52)	-7,41%	(95.861,90)	-7,23%
2103	Depósitos a plazo	(94.054,84)	-7,65%	(110.262,46)	-8,31%
210335	Depósitos a plazo fijo	(94.054,84)	-7,65%	(110.262,46)	-8,31%
2105	Depósitos Restringidos	(249.016,55)	-20,25%	(284.715,61)	-21,47%
2106	Fondo Mortuorio	(26.156,38)	-2,13%	(6.198,78)	-0,47%
2107	Fondo de Asistencia	(91.016,66)	-7,40%	(118.092,78)	-8,90%
23	Obligaciones Inmediatas	(88.578,32)	-7,20%	(97.233,53)	-7,33%
2302	Giros, Transferencias y Cobranzas por Pagar	(88.578,32)	-7,20%	(97.233,53)	-7,33%
25	Cuentas por Pagar	(147.972,34)	-12,03%	(100.154,07)	-7,55%
2501	Intereses por Pagar	(3.740,65)	-0,30%	(2.976,67)	-0,22%
2503	Obligaciones Patronales	(6.173,50)	-0,50%	(7.526,72)	-0,57%
2504	Retenciones	(60,76)	0,00%	(204,29)	-0,02%
2505	Contribuciones, impuestos y multas	(722,44)	-0,06%	-	0,00%
250505	Impuesto a la Renta	(722,44)	-0,06%	-	0,00%
2590	Cuentas por pagar varias	(137.274,99)	-11,16%	(89.446,39)	-6,74%
26	Obligaciones Financieras	-	0,00%	(38.888,88)	-2,93%
2602	Obligaciones con Inst. Financieras del País	-	0,00%	(38.888,88)	-2,93%
29	Otros Pasivos	(21.939,74)	-1,78%	(3.645,83)	-0,27%
2901	Ingresos recibidos por anticipado	(21.939,74)	-1,78%	(3.645,83)	-0,27%
3	Patrimonio	(419.952,06)	-34,15%	(471.244,89)	-35,53%
31	Capital Social	(22.179,24)	-1,80%	(23.324,24)	-1,76%
3103	Aportes de Socios	(22.179,24)	-1,80%	(23.324,24)	-1,76%
33	Reservas	(388.998,49)	-31,63%	(437.003,27)	-32,95%
3301	Legales	(358.828,56)	-29,18%	(389.468,94)	-29,37%
3310	Por resultados No operativos	(30.169,93)	-2,45%	(47.534,33)	-3,58%
34	Otros Aportes Patrimoniales	(287,64)	-0,02%	(890,35)	-0,07%
3402	Donaciones	(287,64)	-0,02%	(890,35)	-0,07%
36	Resultados	(8.486,69)	-0,69%	(10.027,03)	-0,76%
3601	Utilidades o Excedentes Acumulados	(4.468,64)	-0,36%	-	0,00%
3603	Utilidad del Ejercicio	(4.018,05)	-0,33%	(10.027,03)	-0,76%
	Total Pasivo y Patrimonio	(1.229.775,41)	100,00%	(1.326.298,73)	100,00%

FUENTE: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "AUCA"

Análisis Vertical del Balance General año 2009

La composición del Activo en el año 2009 se divide de la siguiente manera: Los fondos disponibles representan un 16,81% del activo, las inversiones el 0,01%, la cartera de créditos representa el 44,09%, la cooperativa dispone del Plan Movistar el peso que este tiene en el activo es de 1,40%, las cuentas por cobrar representan el 4,51%, Propiedades y Equipo constituyen el 33,17%, además tenemos las cuentas Deudoras por contra con un 0,04% y Acreedoras por el contrario con un -0,04%. Como podemos observar las cuentas que mayor peso tienen en el activo lo componen la cartera de créditos, seguido de las propiedades y equipos, esto nos lleva a concluir que la cooperativa está otorgando créditos a sus socios.

Gráfico 1: COMPOSICION DEL ACTIVO 2009

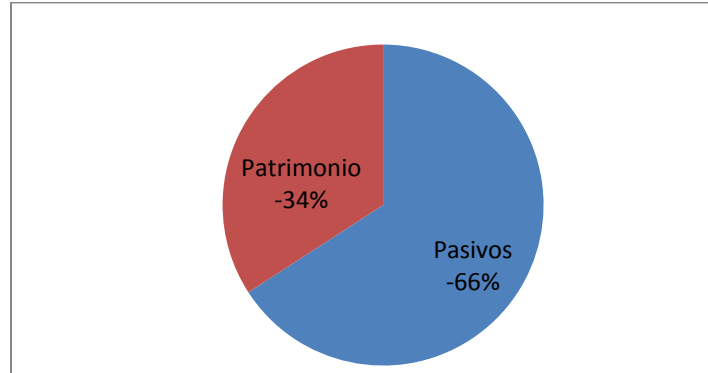


FUENTE: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "AUCA"

ELABORADO: AUTORES

Con relación a pasivos estos constituyen el 65,85% del Activo Total; mientras que el patrimonio representa el 34,15%.

Gráfico 2: COMPOSICION DEL PASIVO Y PATRIMONIO EN RELACION AL ACTIVO AÑO 2009

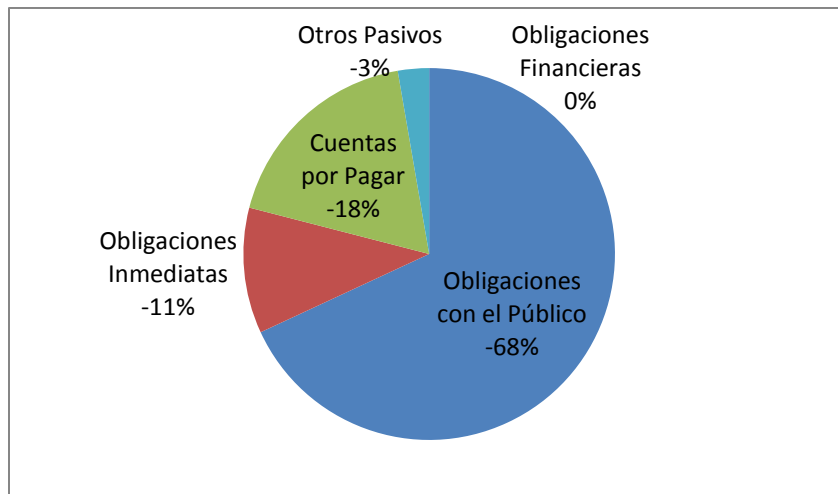


FUENTE: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "AUCA"

ELABORADO: AUTORES

Al analizar el pasivo la cuenta que mayor relevancia tiene son las obligaciones con el público, esta representa el 68% del total de pasivos, la segunda cuenta de mayor importancia para la cooperativa son las cuentas por pagar, pues estas representan el 18% de los pasivos totales. Al relacionar estas dos cuentas con el activo total su relevancia en el balance es del 44,83% y del 12,03% respectivamente.

Gráfico 3: COMPOSICION DEL PASIVO 2009



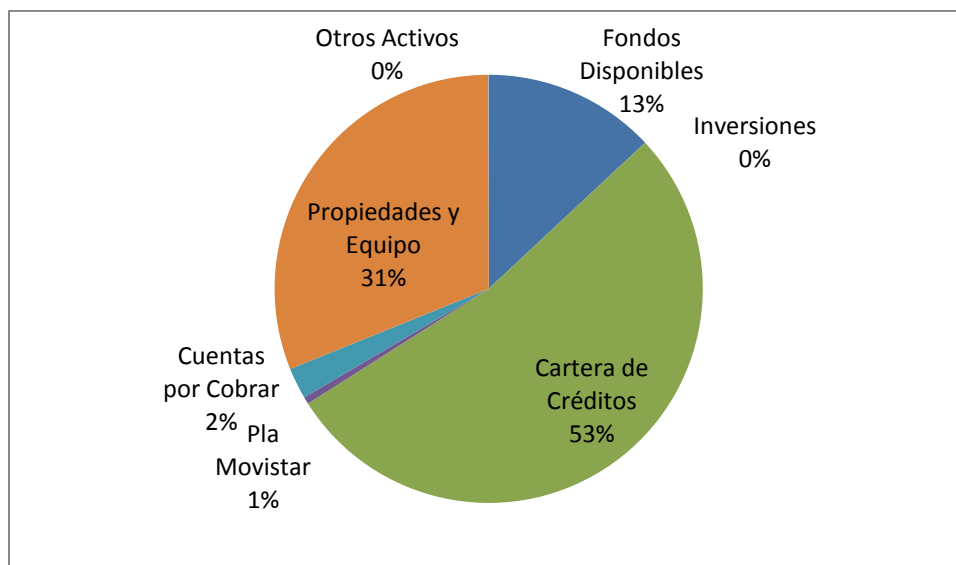
FUENTE: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "AUCA"
ELABORADO: AUTORES

Por último al analizar las cuentas del patrimonio la que mayor representación son las reservas que representan un 31,63% del total de activos.

Análisis Vertical del Balance General del año 2010

En el año 2010 el Activo se compone de la siguiente forma: Los fondos disponibles representan un 13,04% del activo, las inversiones el 0,01%, la cartera de créditos representa el 52,95%, el peso del Plan Movistar de 0,54%, las cuentas por cobrar representan el 2.35%, Propiedades y Equipo constituyen el 31,07%, otros activos 0,04%, además tenemos las cuentas Deudoras con un 0,04% y Acreedoras por el contrario con un -0,04%. Como podemos observar las cuentas que mayor peso tienen en el activo, lo componen la cartera de créditos, seguido de las propiedades y equipos, es importante mencionar que la cartera de créditos ha incrementado considerablemente relacionándola con el año anterior, pues esta anteriormente tenía una representación del 44,09% del total del activo.

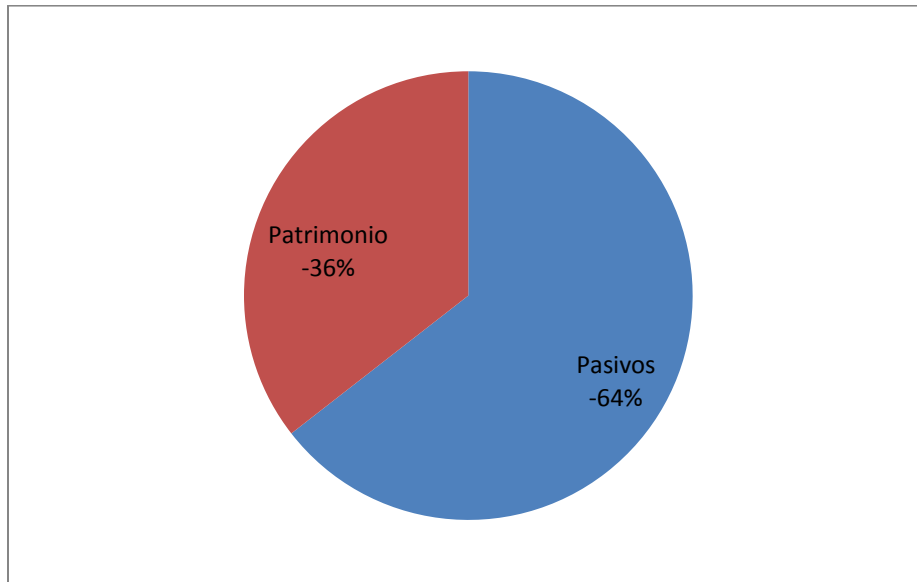
Gráfico 4: COMPOSICION DEL ACTIVO 2010



FUENTE: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "AUCA"
ELABORADO: AUTORES

Al estudiar el pasivo y patrimonio se determino lo siguiente: el pasivo representa el 64% del total de activos; mientras que el patrimonio representa el 36%

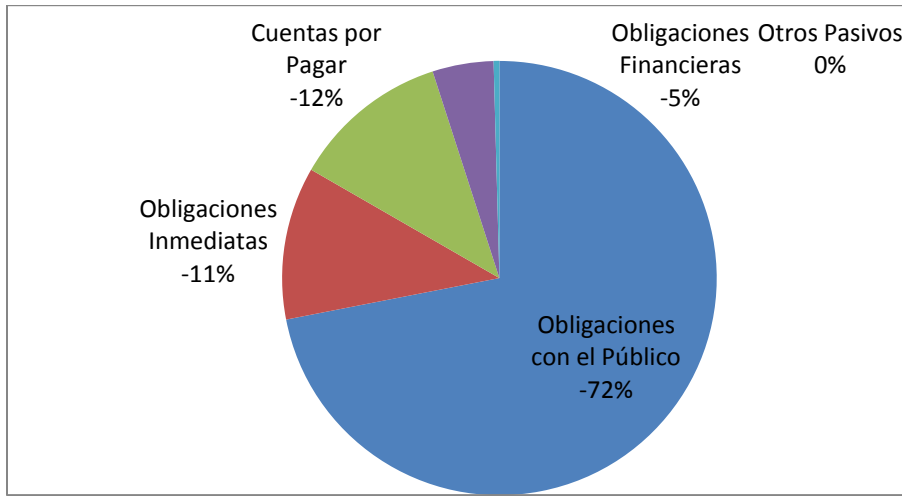
Gráfico 5: COMPOSICION DEL PASIVO Y PATRIMONIO EN RELACION AL ACTIVO AÑO 2010



FUENTE: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "AUCA"
ELABORADO: AUTORES

El principal componente del pasivo son las obligaciones con el público, pues ellas constituyen el 72% del pasivo total, seguidamente se encuentran las cuentas por pagar y las obligaciones inmediatas con el 12% y el 11% respectivamente.

Gráfico 6: COMPOSICION DEL PASIVO 2010



FUENTE: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "AUCA"

ELABORADO: AUTORES

Para finalizar en las cuentas del patrimonio la que mayor representación tiene son las reservas que representan un 32,95% del total de activos.

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS

TABLA 2: ANÁLISIS VERTICAL ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

	CUENTAS	2009		2010	
5	INGRESOS	169.942,44	100,00%	192.494,67	100,00%
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	148.474,97	87,37%	169.436,80	88,02%
5101	DEPÓSITOS	718,32	0,42%	940,10	0,49%
5103	INTERESES Y DSTOS. DE INVERSIONES	450,00	0,26%	75,00	0,04%
5104	INTERESES DE CARTERA DE CRÉDITOS	142.226,01	83,69%	166.931,18	86,72%
5105	DE MORA	5.080,64	2,99%	1.490,52	0,77%
54	INGRESOS POR SERVICIOS	20.771,98	12,22%	22.132,87	11,50%
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	13,49	0,01%	-	0,00%
56	OTROS INGRESOS	682,00	0,40%	925,00	0,48%
4	GASTOS	165.924,39	97,64%	182.467,64	94,79%
41	INTERESES CAUSADOS	15.527,29	9,14%	21.773,17	11,31%
4101	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	13.986,50	8,23%	14.787,99	7,68%
4103	OBLIGACIONES FINANCIERAS	1.540,79	0,91%	6.985,18	3,63%
42	COMISIONES CAUSADAS	2.752,36	1,62%	2.508,20	1,30%
4203	COBRANZAS	2.752,36	1,62%	2.508,20	1,30%
44	PROVISIONES	-	0,00%	7.111,47	3,69%
45	GASTOS DE OPERACIÓN	143.609,45	84,50%	147.811,51	76,79%
4501	GASTOS DE PERSONAL	60.778,95	35,76%	75.456,58	39,20%
4502	HONORARIOS	4.002,78	2,36%	1.277,39	0,66%
4503	SERVICIOS VARIOS	21.812,31	12,84%	40.057,66	20,81%
4504	IMPUESTOS,CONTRIBUCIONES Y MULTAS	144,52	0,09%	455,39	0,24%
4506	AMORTIZACIONES	1.136,04	0,67%	-	0,00%
4507	GASTOS GENERALES	18.024,53	10,61%	18.714,49	9,72%
4508	SERVICIOS BÁSICOS	1.464,18	0,86%	1.588,39	0,83%
4509	OBSEQUIOS	909,63	0,54%	-	0,00%
4510	AGASAJOS	15.336,51	9,02%	10.065,41	5,23%
4515	BIENES MUEBLES	-	0,00%	196,20	0,10%
4520	PROYECTOS	20.000,00	11,77%	-	0,00%
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	4.035,29	2,37%	3.263,29	1,70%
4704	DEVOLUCION A SOCIOS	200,31	0,12%	14,29	0,01%
4705	DIF. EN INTERESES	10,70	0,01%	29,47	0,02%
4707	INTERESES GENERADOS EN PAG. CRÉD.	11,50	0,01%	-	0,00%
4708	CRÉDITO TRIBUTARIO	3.812,78	2,24%	3.219,53	1,67%
	Ganancia del Ejercicio	4.018,05	2,36%	10.027,03	5,21%

FUENTE: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "AUCA"

ELABORADO: AUTORES

Análisis Vertical – Estado de Pérdidas y Ganancias 2009

En el año 2009 los ingresos más representativos para la cooperativa lo constituyen los intereses generados por la Cartera de Créditos siendo estos el 83,69% del total de los ingresos; la segunda cuenta en importancia relacionada a los ingresos lo representan los servicios cooperativos con un 12,22%.

Dentro de las cuentas de gastos los más representativos son los gastos de operación con un 84,5% del total de ingresos, esta cuenta se subdivide en gastos de personal que representa el 35,76% del total de ingresos, servicios varios con el 12,84%, proyectos con un 11,77%, gastos generales con el 10,61%, agasajos con el 9,02%, entre otros gastos con porcentajes inferiores. En este año es importante señalar que la cooperativa cuenta con un crédito tributario el monto de esta cuenta representa el 2,24% del total de los ingresos. Por último la ganancia del ejercicio que se obtuvo en el periodo representa el 2,36%.

Análisis Vertical – Estado de Pérdidas y Ganancias 2010

De acuerdo a la información obtenida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “AUCA” en el año 2010 los ingresos más representativos lo siguen constituyendo los intereses generados por la Cartera de Créditos siendo estos el 86,72% del total de los ingresos; la segunda cuenta en importancia relacionada a los ingresos lo representan los servicios cooperativos con un 11,50%, al comparar los dos años 2009 -2010 podemos ver en relación a los ingresos de los intereses percibidos por créditos concedidos estos han incrementado, pese a que los servicios cooperativos también incrementaron en valor, su peso al relacionarlo con el total de ingresos han disminuido.

Los gastos los más representativos son los gastos de operación con un 76,79% del total de ingresos, esta cuenta se subdivide en gastos de personal que

representa el 39,20% del total de ingresos, servicios varios con el 20,81% esta cuenta es una de las que al relacionar con el año anterior ha incrementado considerablemente, gastos en, gastos generales con el 9,72%, agasajos con el 5,23%, entre otros gastos con porcentajes inferiores. En este año es importante señalar que la cooperativa elimino los gastos para proyectos, además cuenta con un crédito tributario el monto de esta cuenta representa el 1,67% del total de los ingresos.

Por último la ganancia del ejercicio que se obtuvo en el periodo representa el 5,21% porcentaje superior al año anterior.

2.4.2. ANÁLISIS HORIZONTAL

Es un procedimiento que consiste en comparar estados financieros homogéneos en dos o más periodos consecutivos, para determinar los aumentos y disminuciones o variaciones de las cuentas, de un periodo a otro.

Este análisis es de gran importancia para la empresa, porque mediante él se informa si los cambios en las actividades y si los resultados han sido positivos o negativos; también permite definir cuáles merecen mayor atención por ser cambios significativos en la marcha.

A diferencia del análisis vertical que es estático porque analiza y compara datos de un solo periodo, este procedimiento es dinámico porque relaciona los cambios financieros presentados en aumentos o disminuciones de un periodo a otro. Muestra también las variaciones en cifras absolutas, en porcentajes o en razones, lo cual permite observar ampliamente los cambios presentados para su estudio, interpretación y toma de decisiones.

BALANCE GENERAL

TABLA 3: ANALISIS HORIZONTAL DE LA COOPERAIVA 2009 - 2010

CUENTAS		2009	2010	Variación Absoluta	Variación Relativa
	Activo	1.229.775,40	1.326.298,73	96.523,33	7,85%
11	Fondos Disponibles	206.726,64	172.885,18	(33.841,46)	-16,37%
1101	Caja	3.016,94	7.120,00	4.103,06	136,00%
1103	Bancos y otras instituciones financieras	203.709,70	165.765,18	(37.944,52)	-18,63%
13	Inversiones	100,00	100,00	-	0,00%
1307	Acciones	100,00	100,00	-	0,00%
14	Cartera de Créditos	542.238,67	702.313,56	160.074,89	29,52%
1430	Cartera de Crédito sin Provisión	548.244,41	711.147,18	162.902,77	29,71%
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	(6.005,74)	(8.833,62)	(2.827,88)	47,09%
15	Pla Movistar	17.271,44	7.204,94	(10.066,50)	-58,28%
1501	Dentro del Plazo	13.508,77	7.204,94	(6.303,83)	-46,66%
1502	Después del Plazo	3.762,67	-	(3.762,67)	-100,00%
16	Cuentas por Cobrar	55.474,72	31.233,79	(24.240,93)	-43,70%
1615	Intereses Reestructurados por Cobrar	52.840,94	27.476,38	(25.364,56)	-48,00%
1690	Cuentas por Cobrar Varias	2.633,78	3.757,41	1.123,63	42,66%
18	Propiedades y Equipo	407.963,93	412.088,26	4.124,33	1,01%
1801	No Depreciable	354.100,99	354.100,99	-	0,00%
180101	Terrenos	354.100,99	354.100,99	-	0,00%
1802	Depreciable	67.884,92	72.009,25	4.124,33	6,08%
180201	Muebles, Enseres y Equipos de Oficina	19.265,44	21.758,58	2.493,14	12,94%
180202	Equipos de Computación	6.680,01	6.800,01	120,00	1,80%
180203	Edificios	41.939,47	41.939,47	-	0,00%
180204	Equipos Médicos	-	1.511,19	1.511,19	
1899	(Depreciación Acumulada)	(14.021,98)	(14.021,98)	-	0,00%
189905	(Edificios)	(9.091,40)	(9.091,40)	-	0,00%
189915	(Muebles, enseres y equipos de Oficina)	(3.802,62)	(3.802,62)	-	0,00%
189920	(Equipos de computación)	(1.127,96)	(1.127,96)	-	0,00%
19	Otros Activos	-	473,00	473,00	
1990	Otros	-	473,00	473,00	
62	Deudoras por contra	500,00	500,00	-	0,00%
6290	Otras cuentas contingentes deudoras	500,00	500,00	-	0,00%
63	Acreedoras por contra	(500,00)	(500,00)	-	0,00%
6301	Avaes	(500,00)	(500,00)	-	0,00%
2	Pasivos	(809.823,35)	(855.053,84)	(45.230,49)	5,59%

CUENTAS		2009	2010	Variación Absoluta	Variación Relativa
21	Obligaciones con el Público	(551.332,95)	(615.131,53)	(63.798,58)	11,57%
2101	Depósitos a la vista	(91.088,52)	(95.861,90)	(4.773,38)	5,24%
2103	Depósitos a plazo	(94.054,84)	(110.262,46)	(16.207,62)	17,23%
2105	Depósitos Restringidos	(249.016,55)	(284.715,61)	(35.699,06)	14,34%
2106	Fondo Mortuario	(26.156,38)	(6.198,78)	19.957,60	-76,30%
2107	Fondo de Asistencia	(91.016,66)	(118.092,78)	(27.076,12)	29,75%
23	Obligaciones Inmediatas	(88.578,32)	(97.233,53)	(8.655,21)	9,77%
2302	Giros, Transf. y Cobranzas por Pagar	(88.578,32)	(97.233,53)	(8.655,21)	9,77%
25	Cuentas por Pagar	(147.972,34)	(100.154,07)	47.818,27	-32,32%
2501	Intereses por Pagar	(3.740,65)	(2.976,67)	763,98	-20,42%
2503	Obligaciones Patronales	(6.173,50)	(7.526,72)	(1.353,22)	21,92%
2504	Retenciones	(60,76)	(204,29)	(143,53)	236,22%
2505	Contribuciones, impuestos y multas	(722,44)	-	722,44	-100,00%
2590	Cuentas por pagar varias	(137.274,99)	(89.446,39)	47.828,60	-34,84%
26	Obligaciones Financieras	-	(38.888,88)	(38.888,88)	
2602	Obligaciones Financieras del País	-	(38.888,88)	(38.888,88)	
29	Otros Pasivos	(21.939,74)	(3.645,83)	18.293,91	-83,38%
2901	Ingresos recibidos por anticipado	(21.939,74)	(3.645,83)	18.293,91	-83,38%
3	Patrimonio	(419.952,06)	(471.244,89)	(51.292,83)	12,21%
31	Capital Social	(22.179,24)	(23.324,24)	(1.145,00)	5,16%
3103	Aportes de Socios	(22.179,24)	(23.324,24)	(1.145,00)	5,16%
33	Reservas	(388.998,49)	(437.003,27)	(48.004,78)	12,34%
3301	Legales	(358.828,56)	(389.468,94)	(30.640,38)	8,54%
3310	Por resultados No operativos	(30.169,93)	(47.534,33)	(17.364,40)	57,56%
34	Otros Aportes Patrimoniales	(287,64)	(890,35)	(602,71)	209,54%
3402	Donaciones	(287,64)	(890,35)	(602,71)	209,54%
36	Resultados	(8.486,69)	(10.027,03)	(1.540,34)	18,15%
3601	Utilidades o Excedentes Acumulados	(4.468,64)	-	4.468,64	-100,00%
3603	Utilidad del Ejercicio	(4.018,05)	(10.027,03)	(6.008,98)	149,55%
	Total Pasivo y Patrimonio	(1.229.775,41)	(1.326.298,73)	(96.523,32)	7,85%

FUENTE: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "AUCA"

ELABORADO: AUTORES

Del año 2009 al año 2010 se presentó un incremento en la situación financiera de la cooperativa, sus activos incrementaron en un 7,85% que representa un incremento de \$96.523 dólares, los pasivos incrementaron en 5,59% o en términos

monetarios \$ 45.230 dólares, mientras que el patrimonio incremento en \$51.292 dólares que representa un incremento del 12,21%.

En los activos la cuenta que en su mayor proporción incremento fue la de caja con un crecimiento del 136%, las provisiones para créditos incobrables incrementaron 47,09%, además en la cooperativa se adquirieron equipos médicos por un valor de \$ 1.511 dólares, pero también en este periodo existieron disminuciones por ejemplo la cuenta de bancos presento una variación de -18,63% en otras palabras esta cuenta disminuyo en \$ 37.944 dólares, las cuentas del plan movistar también presentaron una disminución total del 58,28%, así como también las cuentas por cobrar disminuyeron en un 43,70% esta situación indica que la cooperativa ha mejorado su gestión de cobranza.

El incremento más representativo que se dio entre los pasivos se presento en la cuenta de retenciones pues esta cuenta incremento en un 236%, lo que indica que las adquisiciones tanto de bienes como de servicios también han incrementado. Por otro lado el impuesto a la renta que se adeudaba quedo cancelado y se mantiene al día. También han existido disminuciones especialmente en la cuenta de fondos mortuorios del 76,3% y de ingresos recibidos por anticipado que representan el 83,38%.

En relación a las cuentas que conforman el patrimonio estas han presentado incremento en la mayor parte de sus subcuentas la más representativa es la cuenta de donaciones con un 209%, la cooperativa cancelo sus utilidades excedentes acumuladas del año 2009 por lo que se presenta una disminución del 100% en esta cuenta.

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS

**TABLA 4: ANALISIS HORIZONTAL ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS
DE LA COOPERAIVA 2009 - 2010**

	CUENTAS	2.009	2.010	Variación Absoluta	Variación Relativa
5	INGRESOS	169.942,44	192.494,67	22.552,23	13,27%
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	148.474,97	169.436,80	20.961,83	14,12%
5101	DEPÓSITOS	718,32	940,10	221,78	30,87%
5103	INT Y DSTOS. DE INVERSIONES	450,00	75,00	(375,00)	-83,33%
5104	INTERESES DE CARTERA DE CRÉDITOS	142.226,01	166.931,18	24.705,17	17,37%
5105	DE MORA	5.080,64	1.490,52	(3.590,12)	-70,66%
54	INGRESOS POR SERVICIOS	20.771,98	22.132,87	1.360,89	6,55%
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	13,49	-	(13,49)	-100,00%
56	OTROS INGRESOS	682,00	925,00	243,00	35,63%
4	GASTOS	165.924,39	182.467,64	16.543,25	9,97%
41	INTERESES CAUSADOS	15.527,29	21.773,17	6.245,88	40,23%
4101	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	13.986,50	14.787,99	801,49	5,73%
4103	OBLIGACIONES FINANCIERAS	1.540,79	6.985,18	5.444,39	353,35%
42	COMISIONES CAUSADAS	2.752,36	2.508,20	(244,16)	-8,87%
44	PROVISIONES	-	7.111,47	7.111,47	
45	GASTOS DE OPERACIÓN	143.609,45	147.811,51	4.202,06	2,93%
4501	GASTOS DE PERSONAL	60.778,95	75.456,58	14.677,63	24,15%
4502	HONORARIOS	4.002,78	1.277,39	(2.725,39)	-68,09%
4503	SERVICIOS VARIOS	21.812,31	40.057,66	18.245,35	83,65%
4504	IMPUESTOS,CONTRIBUCIONES Y MULTAS	144,52	455,39	310,87	215,11%
4506	AMORTIZACIONES	1.136,04	-	(1.136,04)	-100,00%
4507	GASTOS GENERALES	18.024,53	18.714,49	689,96	3,83%
4508	SERVICIOS BÁSICOS	1.464,18	1.588,39	124,21	8,48%
4509	OBSEQUIOS	909,63	-	(909,63)	-100,00%
4510	AGASAJOS	15.336,51	10.065,41	(5.271,10)	-34,37%
4515	BIENES MUEBLES	-	196,20	196,20	
4520	PROYECTOS	20.000,00	-	(20.000,00)	-100,00%
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	4.035,29	3.263,29	(772,00)	-19,13%
4704	DEVOLUCION A SOCIOS	200,31	14,29	(186,02)	-92,87%
4705	DIF. EN INTERESES	10,70	29,47	18,77	175,42%
4707	INTERESES EN PAGO DE CRÉDITO	11,50	-	(11,50)	-100,00%
4708	CRÉDITO TRIBUTARIO	3.812,78	3.219,53	(593,25)	-15,56%
	Ganancia del Ejercicio	4.018,05	10.027,03	6.008,98	149,55%

FUENTE: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "AUCA"

ELABORADO: AUTORES

Los ingresos de la Cooperativa incrementaron un 13,27% desde el año 2.009 hasta finales del año 2.010, dentro de los ingresos los que en su mayoría incrementaron son por concepto de otros ingresos, esta cuenta incremento en un 35,63%, los depósitos también presentaron un incremento del 30,87%, pero no todas las cuentas de ingreso tuvieron incremento como es el caso de los intereses y descuentos de inversiones en títulos valores pues esta cuenta disminuyó en un 83,33%, además los ingresos provenientes de las moras también presentaron disminución esta cuenta presentó una disminución del 70,66%, por otra parte los ingresos varios se eliminaron en el año 2010.

Los gastos también incrementaron en un 9,97%, siendo los más representativos en su incremento las obligaciones financieras y los impuestos, contribuciones y multas, estas incrementaron un 353,35% y un 215,11% respectivamente. En las cuentas de gastos se presentaron disminuciones lo que significa que se mejoró la gestión administrativa en la repartición de gastos en las cuentas que se disminuyeron: honorarios con el 68,09%, agasajos con 34,37%, devoluciones a socios con el 92,87%, el crédito tributario en un 15,56%. Adicionalmente se eliminaron algunos gastos como las amortizaciones, obsequios, intereses generados en pagos de créditos, y proyectos.

Con lo antes mencionado se puede concluir que los ingresos han incrementado pero los gastos se han optimizado con lo que la utilidad del ejercicio ha mejorado pues presenta un incremento del 149,55%.

2.5. INDICES FINANCIEROS

2.5.1. CRECIMIENTO DE NIVEL DE SERVICIO

El índice de nivel de servicio mide la variación existente entre el servicio entregado de un año al siguiente, el mismo que proporciona el crecimiento o la baja del mismo, este índice se lo puede realizar tomando en cuenta datos en cantidad de créditos entregados o la cantidad de dinero entregado por concepto de créditos a los clientes.

El presente índice refleja que ha existido un crecimiento del 29,52% en relación a dos años seguidos, es decir que la cantidad de créditos entregados se ha incrementado en ese porcentaje.

2.5.2. CALIDAD DEL CRÉDITO

Debido a que la morosidad es uno de los principales riesgos, el índice de calidad de crédito permite obtener el porcentaje que sufre el Activo de la empresa cuando el crédito se convierte en incobrable.

En el año 2010 la calidad de crédito relacionando las provisiones para incobrables y el activo total es de 0,67%

2.5.3. MOROSIDAD

Este índice permite obtener el porcentaje relacionado a la cartera que se encuentra en mora o la cantidad de clientes que no pagan a tiempo sus deudas.

En la Cooperativa se refleja un alto porcentaje de morosidad que es el 22%, siendo perjudicial para la cooperativa, este es uno de los principales porcentajes por los que se recomienda el Plan de Recuperación de Cartera.

2.5.4. INDICE DE ENDEUDAMIENTO

Indica la proporción en que los activos han sido financiados por personas ajenas, mientras el porcentaje sea menor a 1 es mejor.

En este caso vemos que el 64,47% es financiado por ajenos a la empresa.

RAZONES DE EFICIENCIA Y OPERACIÓN

2.5.5. ROTACIÓN DE ACTIVO TOTAL

Mide el grado de utilización de activos totales para generar créditos

2.5.6. ÍNDICE DE RENTABILIDAD SOBRE OPERACIONES (CRÉDITOS)

Esta razón mide cuanto pasa a ser utilidad neta cada rubro que se entrega por crédito.

En este caso se muestra una utilidad del 1,43% sobre el total de créditos entregados.

2.5.7. RENTABILIDAD SOBRE ACTIVO TOTAL

Esta razón indica por cada rubro que se invierte en los activos, cuánto se generó de rendimiento. Mientras más cercano al 100% este es mejor.

Dentro de la Cooperativa se muestra un índice de rentabilidad relativamente bajo del 0,756 sobre los activos totales.

2.5.8. INDICE DE LIQUIDEZ

Mide la capacidad de pago que tiene la empresa en el corto plazo.

Por cada dólar que se debe en el corto plazo, la empresa tiene \$ 1,12 en el 2010

CAPÍTULO III

IDENTIFICACIÓN Y

PRIORIZACION DE PROBLEMAS

CAPÍTULO III: IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACION DE PROBLEMAS

3.1. ANALISIS FODA

Es una técnica que mediante su análisis proporciona un panorama claro de la situación estratégica de las empresas, definiendo las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades.

FORTALEZAS.- representan las cualidades administrativas, operativas, de comercialización, investigación y desarrollo que tiene la institución.

OPORTUNIDADES.- son las condiciones económicas presentes y futuras, cambios políticos sociales, nuevos productos, servicios y tecnología.

DEBILIDADES.- son los aspectos desfavorables o negativos que tiene la entidad.

AMENAZAS.- dentro de las amenazas se encuentra la competencia y entornos negativos y desfavorables para la empresa.

3.1.1. EVALUACION VARIABLES EXTERNAS: OPORTUNIDADES Y AMENAZAS

Análisis Externo

El análisis se lo realiza a los factores que afectan al entorno de la institución y por ello influyen en el desarrollo de la misma, e identifica las oportunidades y amenazas.

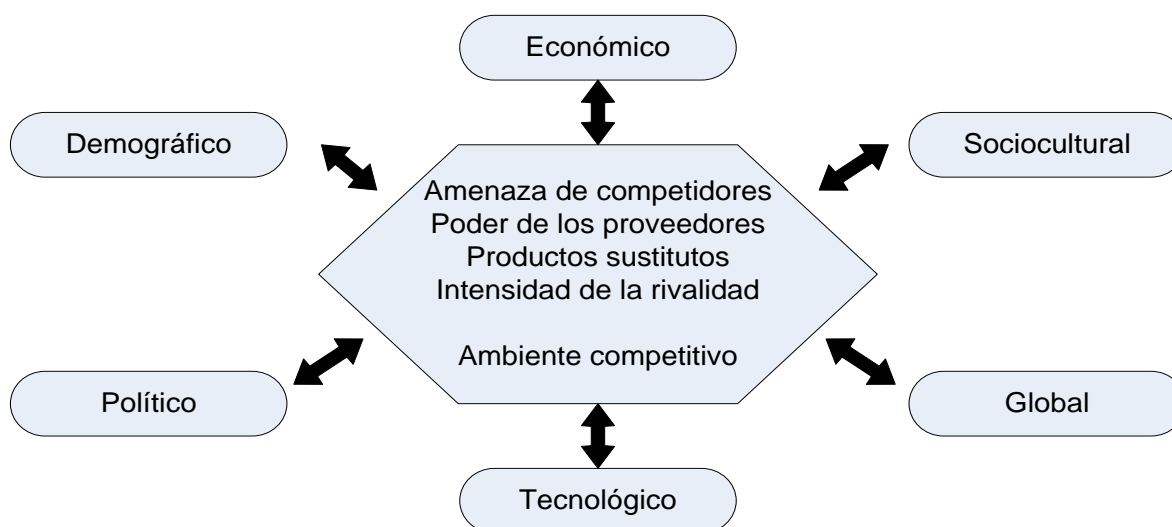
Al considerar el entorno de la institución es importante estudiar el macro y micro ambiente, para el primer caso se analiza las siguientes variables:

- Factor Económico
- Factor Político
- Factor Legal
- Factor Social
- Factor Tecnológico

Mientras que en el micro ambiente se analizan la relación y la opinión que tienen los clientes y proveedores de la empresa.

El análisis externo identifica las oportunidades y las amenazas que existen en otras entidades, en este caso se trata de entender el ambiente presente y proyectar un futuro, recopilando información de la competencia, de clientes, asociados y otros, creando así una base propia de conocimientos y capacidades

Ilustración 5: El ambiente externo



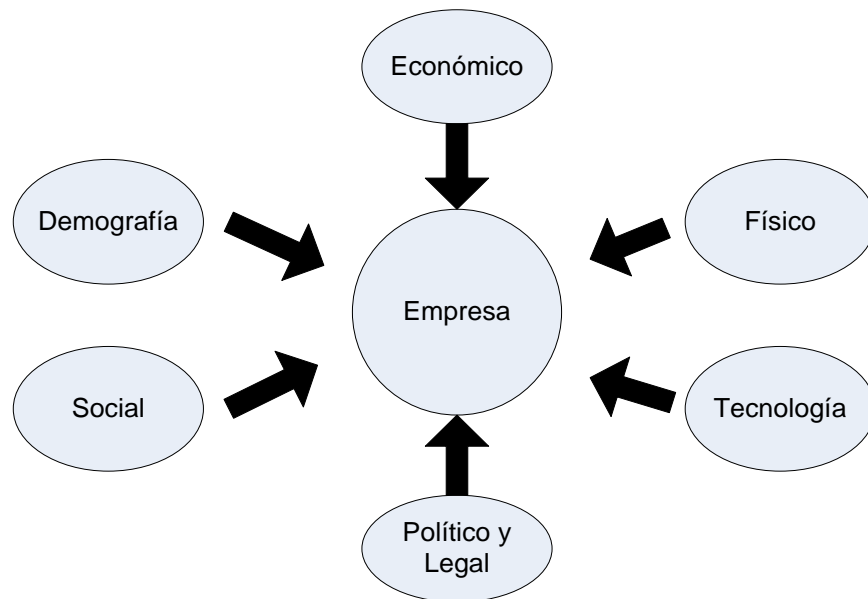
FUENTE: Administración Estratégica, tercera edición, pág. 46.

AUTOR: HITT, Michael,

MACROAMBIENTE

El macro ambiente representa al conjunto de fuerzas dinámicas, es decir, que están propensas a cambiar a un ritmo creciente, que no pueden ser controladas y que influyen directamente en las actividades, pero sirven para tener claro el entorno en que se trabaja y facilita la toma de decisiones. El Macro ambiente afecta en general a todas las organizaciones, incluye demografía, condiciones económicas, cultura y leyes.

Ilustración 6: Macro ambiente de la empresa



FUENTE: Fundamentos del Marketing, onceava edición, pág. 33

AUTOR: STATON ETZEL, Walker

FACTOR ECONÓMICO

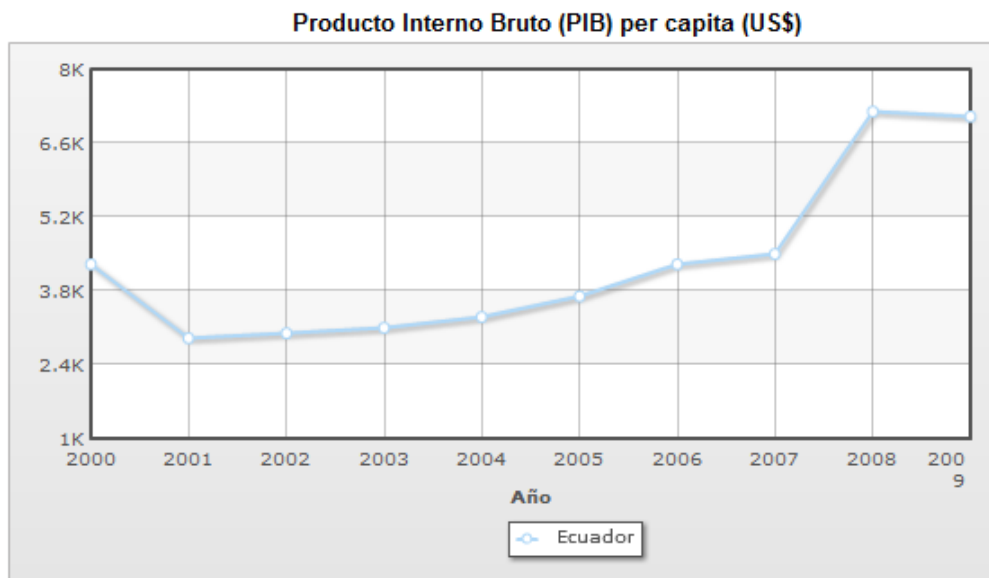
El análisis de las variables económicas es de gran importancia ya que determina la necesidad, interacción de las empresas con la economía, así, la tasa de interés

o de inflación puede representar una amenaza o una oportunidad de beneficio en las empresas de negocios financieros.

PRODUCTO INTERNO BRUTO - PIB

El PIB mide el desempeño económico de un país, que el valor de mercado de todos los bienes y servicios finales producidos en una nación durante un período, generalmente un año. Por lo tanto el PIB excluye la producción de las empresas en el extranjero.

Ilustración 7: Producto Interno Bruto (PIB) per cápita (US\$)



Waiting

Country	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Ecuador	4.300	2.900	3.000	3.100	3.300	3.700	4.300	4.500	7.200	7.100

FUENTE: <http://www.indexmundi.com/g/g.aspx?c=ec&v=67&l=es>

Se puede apreciar un crecimiento continuo del PIB a lo largo de los últimos cinco años de acuerdo a datos proporcionados de Index Mundi, lo que significa que el país mantiene un margen estable en su producción y mercados, sin embargo cabe destacar el importante aporte que hacen todo tipo de empresas, en este caso el

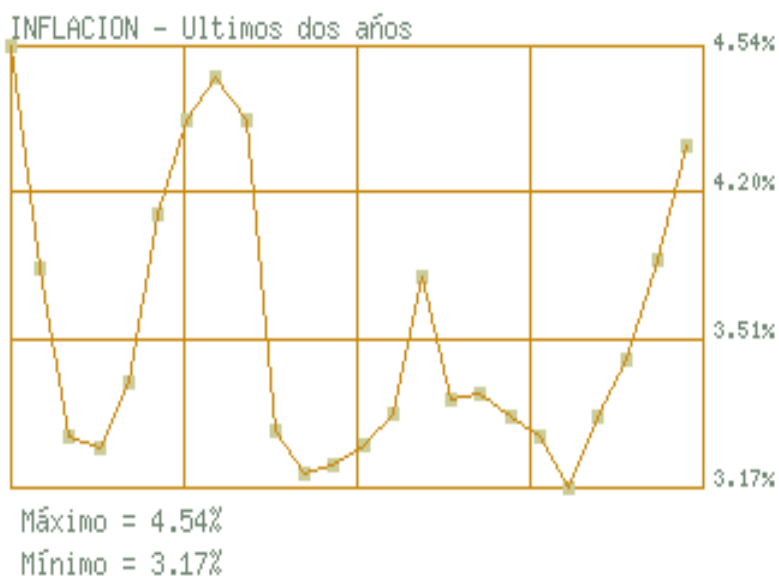
sector servicios, que ayuda a emitir y obtener el recurso de capital para financiar negocios e inversiones, este mecanismo tiene una alta relevancia ya que entran en contacto tanto prestamistas como prestatarios.

Para los servicios de la Cooperativa es una oportunidad ya que mediante el incremento del PIB se puede determinar el aporte que hacen el conjunto de empresas hacia el incremento de la economía, dentro del sector servicios además se genera la posibilidad de ampliar su base de negocios en el campo nacional e internacional, lo que intensifica la competencia en todos los mercados.

INFLACIÓN

La inflación es la tendencia que tienen los precios de bienes y servicios a aumentar a través del tiempo, es decir si los precios se incrementan más rápido que los ingresos, los consumidores van perdiendo el poder adquisitivo, de esta forma se incrementa la tasa de inflación.

GRAFICO 1: INFLACIÓN EN ECUADOR



FUENTE: http://www.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=inflacion

Desde el 20 de junio del 2009 hasta el 31 de mayo del 2011 se nota una inflación controlada pues en este periodo ha presentado un máximo de 4,54% y un mínimo de 3,17%, lo que implicaría que las medidas tomadas por el gobierno fueron acertadas, las personas tiene una mayor capacidad de adquisición y de contratación de servicios, aumentando así la confianza en la toma de decisiones asumiendo riesgos menores.

Dentro de la Cooperativa se determina una oportunidad de Impacto bajo, a pesar de que la inflación se ha mantenido en un rango bajo en los últimos años, los acontecimientos son impredecibles y no se puede confiar en que la tasa tenga el mismo comportamiento, sin embargo si la tasa de inflación baja esto implica que bajan las tasas de interés lo que hace más atractivo el acercamiento de los clientes para contratar créditos.

TASAS DE INTERES

La tasa de interés representa el costo del dinero en el tiempo, es decir, es el valor que se tiene que pagar al recibir cierta cantidad de dinero en forma de préstamo.

La tasa de interés es un factor económico, cuando son altas los consumidores se abstienen de realizar compras a largo plazo.

Tasas Activas.- es el porcentaje que el Sistema Financiero cobra por los préstamos que emite a las personas ya sean naturales y jurídicas, los mismos que son controlados por la Superintendencia de Bancos.

Se las calcula tomando referencia los datos que le proporcionan las Instituciones del Sistema Financiero al Banco Central del Ecuador, información que se genera

diariamente por medio de las operaciones consolidadas del sector corporativo y de consumo.

Tasas Pasivas.- es el porcentaje que el Sistema Financiero paga a las personas naturales o jurídicas por los ahorros depositados, controlado igualmente por la Superintendencia de Bancos.

Las tasas de interés a pesar que tienden a la baja, se las considera relativamente altas en comparación a otros países, tomando en cuenta que la Cooperativa no se rige directamente por medio de la Superintendencia de Bancos es importante destacar que sirve como referencia para definir la tasa de interés que se aplicará en la misma.

Se lo considera una amenaza debido a que los clientes de la Cooperativa siempre se encuentran pendientes de las tasa de interés que se ofrece, y con una tasa alta se produce el malestar y la protesta de los mismos, llegando incluso a suspender trámites de crédito o pagándolos en forma anticipada, esto genera inestabilidad dado que los socios corren la voz afectando así el desarrollo de la entidad.

FACTOR POLITICO

Nuestro país viene soportando en las últimas décadas un proceso de inestabilidad política, es así que los períodos presidenciales se interrumpen antes de ser cumplidos en su totalidad, esto se debe a que los ciudadanos no tienen confianza en los partidos y personajes políticos que solo han dirigido sus campañas y mandatos hacia un bienestar personal, dejando de lado los intereses de todos los sectores vulnerables del país.

Hoy en día el nuevo gobierno dirigido por el Economista Rafael Correa, presenta un panorama nuevo, con el producto de un anhelo ciudadano que busca acabar

con los políticos de siempre y con la burocracia dorada, sin embargo las expectativas son grandes, tomando en cuenta que mucha gente no comparte las ideas del mandatario y emiten criterios opuestos al mismo.

Es necesario y muy importante dar la oportunidad a una política nueva, con gente emprendedora, capaz e intelectual que propone cambios muy relevantes en todas las instancias del gobierno, pensamos que los principales protagonistas somos los ciudadanos quienes debemos aportar en forma positiva ya sea con trabajo, nuevas ideas, incentivando los cambios productivos, siendo más responsables y razonables, preparándonos en todos los aspectos para enfrentar lo que puede venir en un futuro.

La inestabilidad trae consigo muchos problemas debido a que las personas y los empresarios perciben una inseguridad para iniciar sus negocios e invertir, por lo tanto las entidades que realizan intermediación financiera se ven en la realidad de no poseer recursos para canalizarlos por medio de créditos, en el caso de existir disponibilidad de dinero en las Instituciones crediticias adoptan igualmente la idea de resguardarlos hasta que mejore la situación.

FACTOR SOCIAL

Es un factor preponderante alrededor de muchas empresas, se puede considerar en primera instancia el asunto de los sueldos de las personas, que en su mayoría no alcanzan ni un 50% del valor de la Canasta Básica, lo que supone que las familias llevan un estándar de vida muy bajo, sin embargo la necesidad hace que los individuos acepten trabajos con sueldos que no representan lo que verdaderamente se debería percibir.

Tomando en cuenta que una cabeza de familia debe atender mensualmente en su hogar rubros para alimentación, estudio, servicios básicos, gastos generales, etc.,

surge una nueva preocupación, los ciudadanos no tienen una capacidad de ahorro mucho menos una alcancé que pueda cubrir deudas.

Siendo este el panorama de la mayoría de casos, se hace difícil la intermediación financiera, ya que se estudia como primer punto una capacidad que respalde cualquier acción crediticia, por otro lado si las personas no tienen como cultura el ahorro o encaje, igualmente las entidades no pueden disponer en gran cantidad de recursos para trabajar con sus clientes.

Los socios con los que trabaja la Cooperativa en su mayoría son personas que ganan un sueldo bajo, por lo tanto, no tienen capacidad de ahorro que le permita un mayor respaldo para cualquier operación, de igual modo sus salarios perjudican los alcances que deben cumplir para emitir créditos, en algunos casos se ha pasado por alto la rigurosidad de los requisitos ocasionando una alta cartera de crédito, la cual ya no se puede cubrir.

FACTOR LEGAL

El Factor Legal está constituido por todas las normas y reglamentos que regulan directamente las actividades que realiza la Cooperativa como entidad de Intermediación Financiera.

Se citan las siguientes:

- Ley de Cooperativas
- Reglamento General de la Ley de Cooperativa
- Estatuto General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "AUCA"
- Reglamentos internos
- Código de Trabajo
- Ley de Seguridad Social
- Ley de Régimen Tributario Interno

- Demás leyes que le fueren aplicables

Dentro de todas las empresas el Factor Legal determina el rumbo de la misma, es decir, señala los lineamientos mediante los cuales las entidades deben promover sus operaciones, cumpliendo con los requerimientos necesarios para desempeñar el correcto desarrollo dentro y fuera de la misma.

Por el hecho de que las normas y leyes son lineamientos que regulan las actividades de las empresas, son una oportunidad porque a través de estas se proporciona la información necesaria para que las entidades cumplan y se mantengan al margen de las disposiciones, de esta forma se da seguridad a la empresa y a sus clientes

FACTOR TECNOLÓGICO

La tecnología es uno de los factores que avanza rápidamente, brindando variados sistemas que ayudan a mejorar la calidad de las empresas en cuanto a atención al cliente, incremento de la productividad, reducción de costos, rapidez de la información, mayor comunicación, transmisión eficiente de datos, etc.

El aporte que hace el factor tecnológico a las entidades es de gran relevancia, porque acelera beneficiosamente todos los procesos y ofrece soluciones en cualquier ámbito de la vida.

Los costos para la adquisición de tecnologías nuevas son muy altos, pero representan en muchos casos una inversión bien justificada siempre y cuando se le dé la utilidad necesaria y aporte de manera positiva al desarrollo de la empresa.

Dentro de la Cooperativa representa una oportunidad de alto impacto, ya que es una herramienta muy avanzada que se encuentra al alcance de la institución y sobretodo genera beneficios dentro y fuera de la entidad.

3.1.2. EVALUACION VARIABLES INTERNAS: FORTALEZAS Y DEBILIDADES

MICROAMBIENTE

Se lo denomina Micro ambiente porque sus factores afectan a una empresa en particular, en este caso la Cooperativa, incluyen a proveedores, intermediarios, clientes, competencia, barreras de entrada y sustitutos.

CLIENTES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "AUCA", en el tiempo que viene prestando sus servicios tiene como principales clientes a personal militar, ya sea en servicio activo, pasivo y empleados civiles del ejército.

Para determinar el microambiente se procedió a realizar encuestas a los diversos clientes de la cooperativa, de las cuales obtuvimos los siguientes resultados.

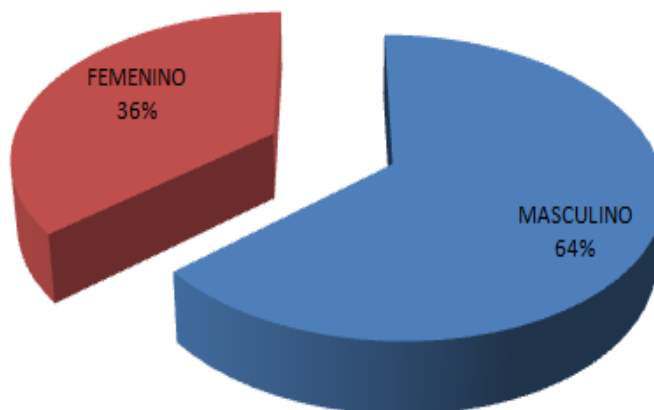
Tabla 5: GENERO

	Frecuencia	Porcentaje
MASCULINO	118	63,8
FEMENINO	67	36,2
Total	185	100,0

FUENTE: ENCUESTAS REALIZADAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AUCA, JULIO 2011
ELABORADO: AUTORES

La encuesta se efectuó a 185 personas de las cuales el 36% fueron mujeres; mientras que el 64% fueron hombres, como se muestra en el gráfico siguiente.

Gráfico 7: GENERO



FUENTE: ENCUESTAS REALIZADAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AUCA, JULIO 2011
ELABORADO: AUTORES

Tabla 6: EDAD

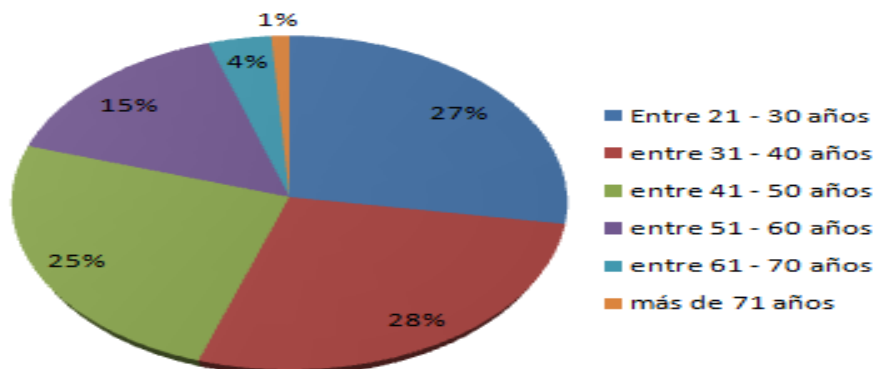
	Frecuencia	Porcentaje
Entre 21 - 30 años	51	27,57%
entre 31 - 40 años	51	27,57%
entre 41 - 50 años	46	24,86%
entre 51 - 60 años	28	15,14%
entre 61 - 70 años	7	3,78%
más de 71 años	2	1,08%
Total	185	100,0

FUENTE: ENCUESTAS REALIZADAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AUCA, JULIO 2011
ELABORADO: AUTORES

Las encuestas fueron efectuadas a mayores de edad, para el presente análisis se clasifico de acuerdo a rangos de edad, personas entre 21 y 30 años forman un

27,57, mismo porcentaje o ocupan personas entre 31 y 40 años; en tercer lugar con un 24,86% se encuentran las personas entre 41 y 50 años.

Gráfico 8: RANGO DE EDAD



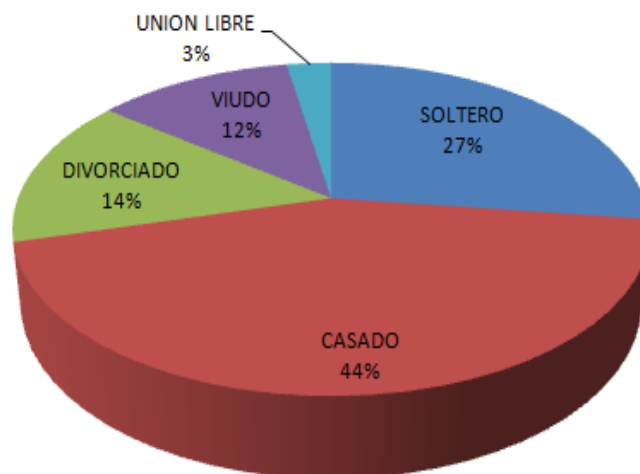
FUENTE: ENCUESTAS REALIZADAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AUCA, JULIO 2011

ELABORADO: AUTORES

Tabla 7: ESTADO CIVIL

	Frecuencia	Porcentaje
SOLTERO	50	27,0
CASADO	81	43,8
DIVORCIADO	27	14,6
VIUDO	22	11,9
UNION LIBRE	5	2,7
Total	185	100,0

Gráfico 9: ESTADO CIVIL



FUENTE: ENCUESTAS REALIZADAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AUCA, JULIO 2011

ELABORADO: AUTORES

De acuerdo al estado civil de las personas investigadas se puede determinar que un 44% corresponde a personas Casadas, un 27% son solteros; en un tercer lugar con un 14,6% se encuentran personas con estado civil divorciados; por último un 2,7% se hallan en unión libre. Con lo que podemos decir que en su mayoría

encontramos personas en situación de familia, que en la mayoría de los casos perciben doble ingreso o incluso más.

Tabla 8: PREGUNTA 1: ¿TIENE CUENTA EN ESTA INSTITUCIÓN?

		GENERO		Total	%
		MASCULINO	FEMENINO		
SI	entre 21 - 30 años	19	9	28	15,14%
	entre 31 - 40 años	32	8	40	21,62%
	entre 41 - 50 años	22	15	37	20,00%
	entre 51 - 60 años	15	8	23	12,43%
	entre 61 - 70 años	7		7	3,78%
	más de 70 años	2	0	2	1,08%
	SUBTOTAL		97	40	137
NO	entre 21 - 30 años	12	11	23	12,43%
	entre 31 - 40 años	5	6	11	5,95%
	entre 41 - 50 años	3	6	9	4,86%
	entre 51 - 60 años	1	4	5	2,70%
	SUBTOTAL	21	27	48	25,95%
TOTAL		118	67	185	100,00%

FUENTE: ENCUESTAS REALIZADAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AUCA, JULIO 2011

ELABORADO: AUTORES

Gráfico 10: PREGUNTA 1: ¿TIENE CUENTA EN ESTA INSTITUCIÓN?

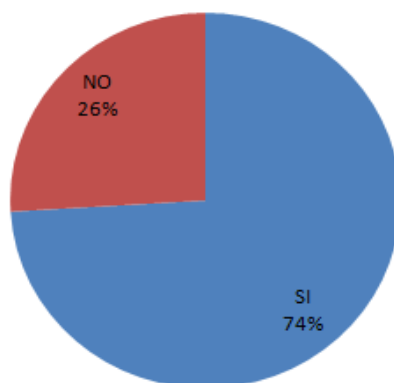


Tabla 9: PREGUNTA 2: ¿CON QUÉ FRECUENCIA CONCORRE A LA INSTITUCIÓN?

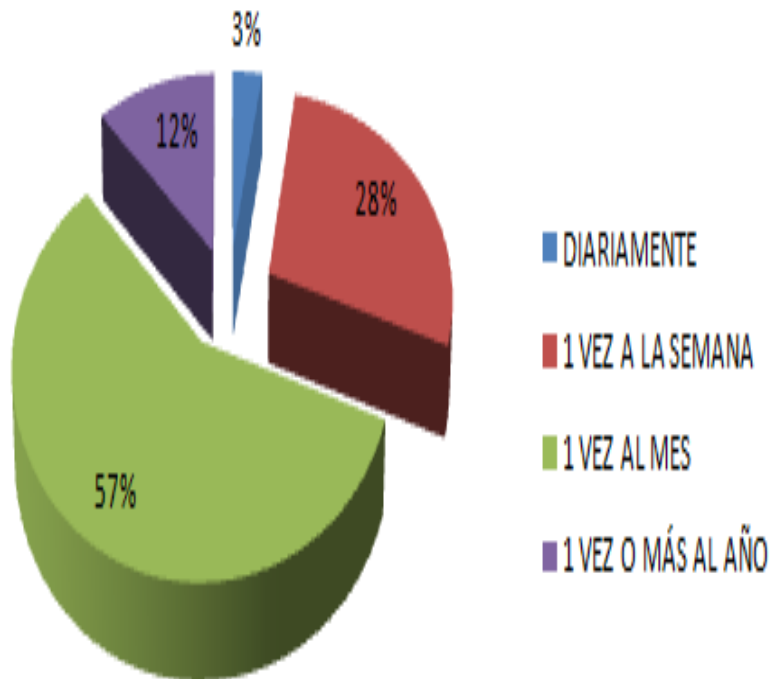
		GENERO		Total	%
		MASCULINO	FEMENINO		
DIARIAMENTE	entre 21 - 30 años	1		1	0,73%
	entre 31 - 40 años	1		1	0,73%
	entre 41 - 50 años	1		1	0,73%
	entre 51 - 60 años	1		1	0,73%
	SUBTOTAL	4		4	2,92%
1 VEZ A LA SEMANA	entre 21 - 30 años	5	4	9	6,57%
	entre 31 - 40 años	9	2	11	8,03%
	entre 41 - 50 años	6	6	12	8,76%
	entre 51 - 60 años	5		5	3,65%
	entre 61 - 70 años	1	0	1	0,73%
SUBTOTAL	26	12	38	27,74%	
1 VEZ AL MES	entre 21 - 30 años	11	5	16	11,68%
	entre 31 - 40 años	18	6	24	17,52%
	entre 41 - 50 años	11	6	17	12,41%
	entre 51 - 60 años	9	6	15	10,95%
	entre 61 - 70 años	6	0	6	4,38%
	más de 70 años	1	0	1	0,73%
SUBTOTAL	56	23	79	57,66%	
1 VEZ O MÁS AL AÑO	entre 21 - 30 años	2		2	1,46%
	entre 31 - 40 años	4	0	4	2,92%
	entre 41 - 50 años	4	3	7	5,11%
	entre 51 - 60 años	0	2	2	1,46%
	más de 70 años	1	0	1	0,73%
SUBTOTAL	11	5	16	11,68%	

		GENERO		Total	%
		MASCULINO	FEMENINO		
	TOTAL	97	40	137	100,00%

FUENTE: ENCUESTAS REALIZADAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AUCA, JULIO 2011

ELABORADO: AUTORES

Gráfico 11: PREGUNTA 2: ¿CON QUE FRECUENCIA CONCURRE A LA INSTITUCIÓN?



FUENTE: ENCUESTAS REALIZADAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AUCA, JULIO 2011

ELABORADO: AUTORES

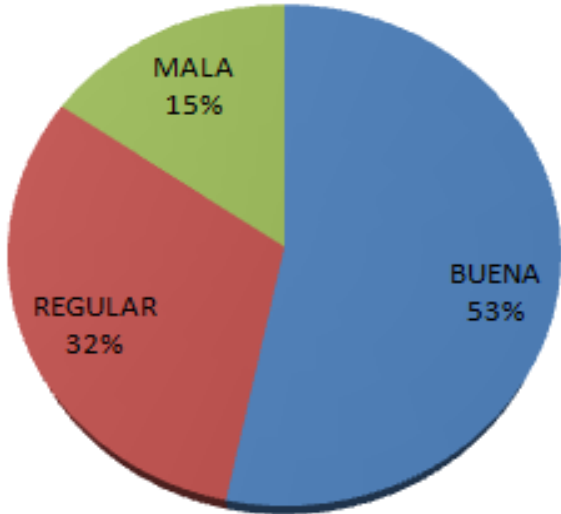
Tabla 10: PREGUNTA 3: ¿CÓMO CONSIDERA LA ATENCIÓN DEL AREA DE CAJAS?

		GENERO		Total	%
		MASCULINO	FEMENINO		
BUENA	entre 21 - 30 años	13	3	16	11,68%
	entre 31 - 40 años	15	2	17	12,41%
	entre 41 - 50 años	12	8	20	14,60%
	entre 51 - 60 años	8	4	12	8,76%
	entre 61 - 70 años	6	0	6	4,38%
	más de 70 años	2	0	2	1,46%
	SUBTOTAL	56	17	73	53,28%
REGULAR	entre 21 - 30 años	5	4	9	6,57%
	entre 31 - 40 años	9	6	15	10,95%
	entre 41 - 50 años	6	4	10	7,30%
	entre 51 - 60 años	5	3	8	5,84%
	entre 61 - 70 años	1	0	1	0,73%
	SUBTOTAL	26	17	43	31,39%
MALA	entre 21 - 30 años	1	2	3	2,19%
	entre 31 - 40 años	8		8	5,84%
	entre 41 - 50 años	4	3	7	5,11%
	entre 51 - 60 años	2	1	3	2,19%
	SUBTOTAL	15	6	21	15,33%
	TOTAL	97	40	137	100,00%

FUENTE: ENCUESTAS REALIZADAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AUCA, JULIO 2011

ELABORADO: AUTORES

Gráfico 12: PREGUNTA 3: ¿CÓMO CONSIDERA LA ATENCIÓN DEL AREA DE CAJAS?



FUENTE: ENCUESTAS REALIZADAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AUCA, JULIO 2011
ELABORADO: AUTORES

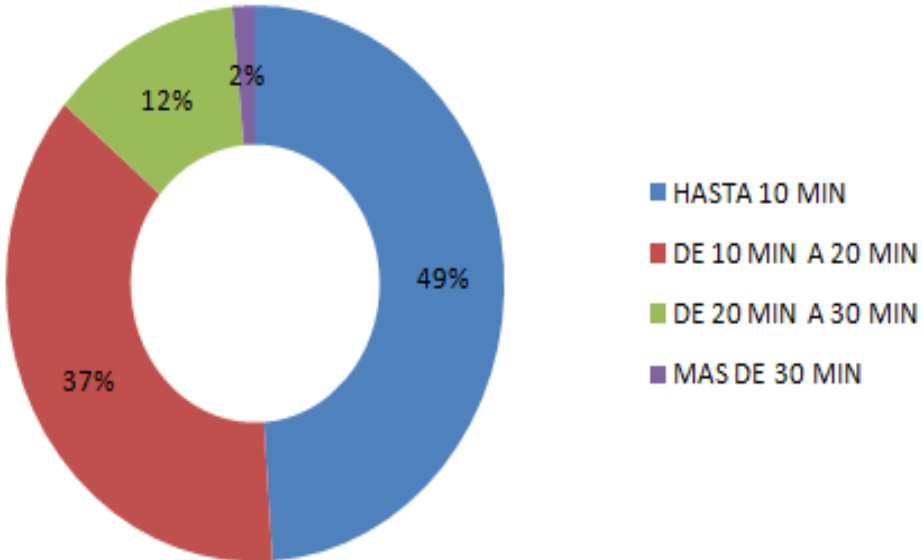
Tabla 11: PREGUNTA 4: ¿CUÁL FUE EL TIEMPO QUE USTED ESPERO PARA SER ATENDIDO, EN EL ÁREA DE CAJAS?

		GENERO		Total	
		MASCULINO	FEMENINO		
HASTA 10 MIN	entre 21 - 30 años	12	6	18	13,14%
	entre 31 - 40 años	14	2	16	11,68%
	entre 41 - 50 años	9	6	15	10,95%
	entre 51 - 60 años	9	3	12	8,76%
	entre 61 - 70 años	4	0	4	2,92%
	más de 70 años	2	0	2	1,46%
	SUBTOTAL		50	17	67
DE 10 MIN A 20 MIN	entre 21 - 30 años	4	3	7	5,11%
	entre 31 - 40 años	15	6	21	15,33%
	entre 41 - 50 años	9	5	14	10,22%
	entre 51 - 60 años	3	3	6	4,38%
	entre 61 - 70 años	3	0	3	2,19%
SUBTOTAL		34	17	51	37,23%
DE 20 MIN A 30 MIN	entre 21 - 30 años	3		3	2,19%
	entre 31 - 40 años	2	0	2	1,46%
	entre 41 - 50 años	3	4	7	5,11%
	entre 51 - 60 años	3	2	5	3,65%
SUBTOTAL		11	6	17	12,41%
MAS DE 30 MIN	entre 31 - 40 años	1		1	0,73%
	entre 41 - 50 años	1		1	0,73%
	SUBTOTAL		2	2	1,46%
TOTAL		97	40	137	100,00%

FUENTE: ENCUESTAS REALIZADAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AUCA, JULIO 2011

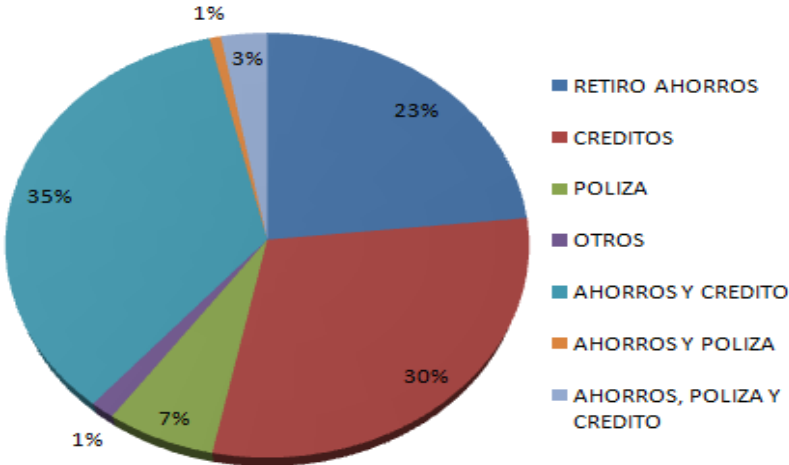
ELABORADO: AUTORES

Gráfico 13: PREGUNTA 4: ¿CUÁL FUE EL TIEMPO QUE USTED ESPERO PARA SER ATENDIDO, EN EL ÁREA DE CAJAS?



FUENTE: ENCUESTAS REALIZADAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AUCA, JULIO 2011
 ELABORADO: AUTORES

Gráfico 14: PREGUNTA 5: ¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE USTED UTILIZA EN ESTA INSTITUCIÓN?



FUENTE: ENCUESTAS REALIZADAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AUCA, JULIO 2011
 ELABORADO: AUTORES

Tabla 12: PREGUNTA 5: ¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE USTED UTILIZA EN ESTA INSTITUCIÓN?

		GENERO		Total	%
		MASCULINO	FEMENINO		
RETIRO AHORROS	entre 21 - 30 años	4	7	11	8,03%
	entre 31 - 40 años	1	1	2	1,46%
	entre 41 - 50 años	5	6	11	8,03%
	entre 51 - 60 años	4	3	7	5,11%
	más de 70 años	1	0	1	0,73%
	SUBTOTAL	15	17	32	23,36%
CREDITOS	entre 21 - 30 años	4	1	5	3,65%
	entre 31 - 40 años	13	5	18	13,14%
	entre 41 - 50 años	5	5	10	7,30%
	entre 51 - 60 años	3	4	7	5,11%
	más de 70 años	1	0	1	0,73%
	SUBTOTAL	26	15	41	29,93%
POLIZA	entre 21 - 30 años	2	1	3	2,19%
	entre 31 - 40 años	1	2	3	2,19%
	entre 41 - 50 años	0	1	1	0,73%
	entre 51 - 60 años	2	0	2	1,46%
	SUBTOTAL	5	4	9	6,57%
OTROS	entre 41 - 50 años		2	2	1,46%
	SUBTOTAL		2	2	1,46%
AHORROS Y CREDITO	entre 21 - 30 años	8		8	5,84%
	entre 31 - 40 años	15		15	10,95%
	entre 41 - 50 años	11	1	12	8,76%
	entre 51 - 60 años	5	1	6	4,38%
	entre 61 - 70 años	7	0	7	5,11%
	SUBTOTAL	46	2	48	35,04%
AHORROS Y POLIZA	entre 31 - 40 años	1		1	0,73%
	SUBTOTAL	1		1	0,73%
AHORROS, POLIZA Y CREDITO	entre 21 - 30 años	1		1	0,73%
	entre 31 - 40 años	1		1	0,73%
	entre 41 - 50 años	1		1	0,73%
	entre 51 - 60 años	1		1	0,73%
	SUBTOTAL	4		4	2,92%
	TOTAL	97	40	137	100,00%

FUENTE: ENCUESTAS REALIZADAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AUCA, JULIO 2011

ELABORADO: AUTORES

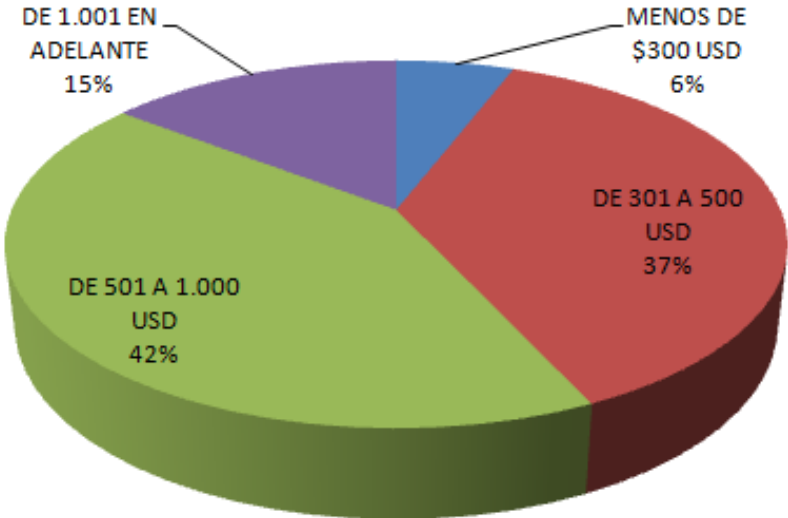
Tabla 13: PREGUNTA 6: ¿EN QUÉ RANGO CLASIFICARIA SU INGRESO MENSUAL?

		GENERO		Total	%
		MASCULINO	FEMENINO		
MENOS DE \$300 USD	entre 21 - 30 años	1	2	3	2,19%
	entre 31 - 40 años	1	0	1	0,73%
	entre 41 - 50 años	3	0	3	2,19%
	entre 51 - 60 años	1	0	1	0,73%
	SUBTOTAL	6	2	8	5,84%
DE 301 A 500 USD	entre 21 - 30 años	12	5	17	12,41%
	entre 31 - 40 años	8	5	13	9,49%
	entre 41 - 50 años	6	5	11	8,03%
	entre 51 - 60 años	5	2	7	5,11%
	entre 61 - 70 años	2	0	2	1,46%
	más de 70 años	1	0	1	0,73%
SUBTOTAL	34	17	51	37,23%	
DE 501 A 1.000 USD	entre 21 - 30 años	6	2	8	5,84%
	entre 31 - 40 años	19	2	21	15,33%
	entre 41 - 50 años	9	8	17	12,41%
	entre 51 - 60 años	4	6	10	7,30%
	entre 61 - 70 años	2	0	2	1,46%
	SUBTOTAL	40	18	58	42,34%
DE 1.001 EN ADELANTE	entre 31 - 40 años	4	1	5	3,65%
	entre 41 - 50 años	4	2	6	4,38%
	entre 51 - 60 años	5	0	5	3,65%
	entre 61 - 70 años	3	0	3	2,19%
	más de 70 años	1	0	1	0,73%
	SUBTOTAL	17	3	20	14,60%
TOTAL		97	40	137	100,00%

FUENTE: ENCUESTAS REALIZADAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AUCA, JULIO 2011

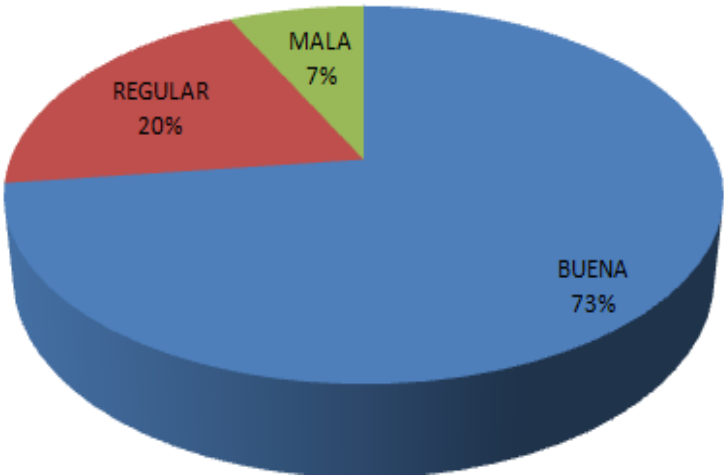
ELABORADO: AUTORES

Gráfico 15: PREGUNTA 6: ¿EN QUÉ RANGO CLASIFICARIA SU INGRESO MENSUAL?



FUENTE: ENCUESTAS REALIZADAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AUCA, JULIO 2011
ELABORADO: AUTORES

Gráfico 16: PREGUNTA 7: ¿CÓMO CONSIDERA LA ATENCIÓN DEL AREA DE CREDITO?



FUENTE: ENCUESTAS REALIZADAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AUCA, JULIO 2011
ELABORADO: AUTORES

Tabla 14: PREGUNTA 7: ¿CÓMO CONSIDERA LA ATENCIÓN DEL AREA DE CREDITO?

		GENERO		Total	%
		MASCULINO	FEMENINO		
BUENA	entre 21 - 30 años	14	6	20	14,60%
	entre 31 - 40 años	24	4	28	20,44%
	entre 41 - 50 años	15	10	25	18,25%
	entre 51 - 60 años	11	7	18	13,14%
	entre 61 - 70 años	7	0	7	5,11%
	más de 70 años	2	0	2	1,46%
	SUBTOTAL	73	27	100	72,99%
REGULAR	entre 21 - 30 años	3	3	6	4,38%
	entre 31 - 40 años	7	2	9	6,57%
	entre 41 - 50 años	4	5	9	6,57%
	entre 51 - 60 años	3	0	3	2,19%
	SUBTOTAL	17	10	27	19,71%
MALA	entre 21 - 30 años	2	0	2	1,46%
	entre 31 - 40 años	1	2	3	2,19%
	entre 41 - 50 años	3	0	3	2,19%
	entre 51 - 60 años	1	1	2	1,46%
	SUBTOTAL	7	3	10	7,30%
	TOTAL	97	40	137	100,00%

FUENTE: ENCUESTAS REALIZADAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AUCA, JULIO 2011

ELABORADO: AUTORES

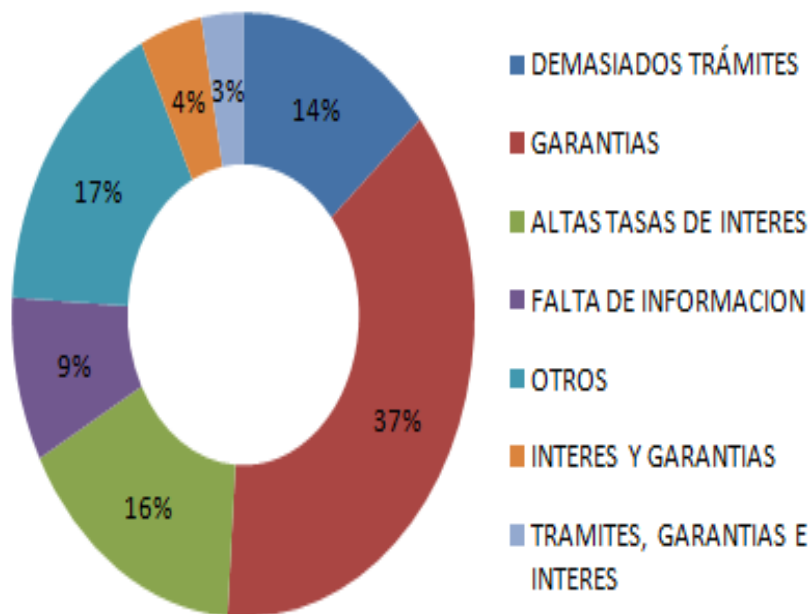
Tabla 15: PREGUNTA 8: PARA USTED: ¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES PROBLEMAS PARA ACCEDER A UN CREDITO EN LA COOPERATIVA?

		GENERO		Total	%
		MASCULINO	FEMENINO		
DEMASIADOS TRÁMITES	entre 21 - 30 años	2	2	4	2,92%
	entre 31 - 40 años	4	1	5	3,65%
	entre 41 - 50 años	3	2	5	3,65%
	entre 51 - 60 años	3	1	4	2,92%
	SUBTOTAL	13	6	19	13,87%
GARANTIAS	entre 21 - 30 años	8	3	11	8,03%
	entre 31 - 40 años	10	4	14	10,22%
	entre 41 - 50 años	9	8	17	12,41%
	entre 51 - 60 años	4	1	5	3,65%
	entre 61 - 70 años	4	0	4	2,92%
SUBTOTAL	35	16	51	37,23%	
ALTAS TASAS DE INTERES	entre 21 - 30 años	0	2	2	1,46%
	entre 31 - 40 años	6	2	8	5,84%
	entre 41 - 50 años	7	0	7	5,11%
	entre 51 - 60 años	3	2	5	3,65%
SUBTOTAL	16	6	22	16,06%	
FALTA DE INFORMACION	entre 21 - 30 años	5		5	3,65%
	entre 31 - 40 años	4		4	2,92%
	entre 41 - 50 años	0	2	2	1,46%
	entre 51 - 60 años	0	1	1	0,73%
SUBTOTAL	9	3	12	8,76%	
OTROS	entre 21 - 30 años	3	1	4	2,92%
	entre 31 - 40 años	3	0	3	2,19%
	entre 41 - 50 años	2	3	5	3,65%
	entre 51 - 60 años	4	3	7	5,11%
	entre 61 - 70 años	2	0	2	1,46%
	más de 70 años	2	0	2	1,46%
SUBTOTAL	16	7	23	16,79%	
INTERES Y GARANTIAS	entre 21 - 30 años	0	1	1	0,73%
	entre 31 - 40 años	3	1	4	2,92%
	entre 51 - 60 años	1	0	1	0,73%
SUBTOTAL	4	2	6	4,38%	
TRAMITES, GARANTIAS E INTERES	entre 21 - 30 años	1		1	0,73%
	entre 31 - 40 años	2		2	1,46%
	entre 41 - 50 años	1		1	0,73%
SUBTOTAL	4		4	2,92%	
TOTAL		97	40	137	100,00%

FUENTE: ENCUESTAS REALIZADAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AUCA, JULIO 2011

ELABORADO: AUTORES

Gráfico 17: PREGUNTA 8: PARA USTED: ¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES PROBLEMAS PARA ACCEDER A UN CREDITO EN LA COOPERATIVA?



FUENTE: ENCUESTAS REALIZADAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AUCA, JULIO 2011

ELABORADO: AUTORES

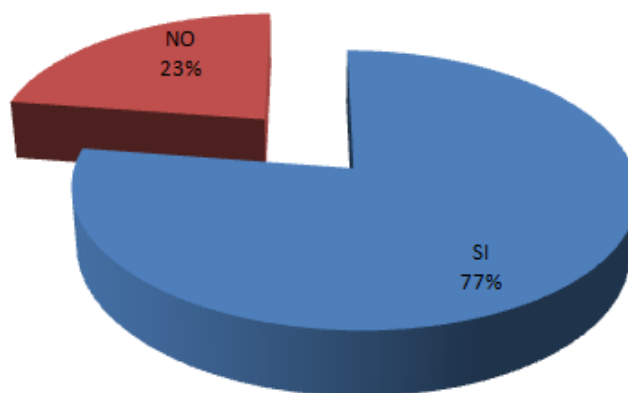
Tabla 16: PREGUNTA 9: ¿ESTÁ DE ACUERDO CON LOS MONTOS DE CRÉDITOS QUE OFERTA LA COOPERATIVA?

		GENERO		Total	%
		MASCULINO	FEMENINO		
SI	entre 21 - 30 años	14	6	20	14,60%
	entre 31 - 40 años	23	7	30	21,90%
	entre 41 - 50 años	18	14	32	23,36%
	entre 51 - 60 años	9	7	16	11,68%
	entre 61 - 70 años	6		6	4,38%
	más de 70 años	2	0	2	1,46%
SUBTOTAL		72	34	106	77,37%
NO	entre 21 - 30 años	5	3	8	5,84%
	entre 31 - 40 años	9	1	10	7,30%
	entre 41 - 50 años	4	1	5	3,65%
	entre 51 - 60 años	6	1	7	5,11%
	entre 61 - 70 años	1	0	1	0,73%
SUBTOTAL		25	6	31	22,63%
TOTAL		97	40	137	100,00%

FUENTE: ENCUESTAS REALIZADAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AUCA, JULIO 2011

ELABORADO: AUTORES

Gráfico 18: PREGUNTA 9: ¿ESTÁ DE ACUERDO CON LOS MONTOS DE CRÉDITOS QUE OFERTA LA COOPERATIVA?



FUENTE: ENCUESTAS REALIZADAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AUCA, JULIO 2011

ELABORADO: AUTORES

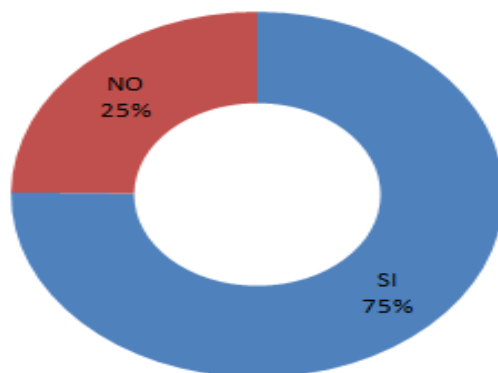
Tabla 17: PREGUNTA 10: ¿CÓMO SOCIO USTED RECIBE INFORMACION CONCRETA ACERCA DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS CRÉDITOS POR PARTE DE LA COOPERATIVA?

		GENERO		Total	%
		MASCULINO	FEMENINO		
SI	entre 21 - 30 años	15	7	22	16,06%
	entre 31 - 40 años	20	7	27	19,71%
	entre 41 - 50 años	16	14	30	21,90%
	entre 51 - 60 años	12	6	18	13,14%
	entre 61 - 70 años	4	0	4	2,92%
	más de 70 años	2	0	2	1,46%
SUBTOTAL		69	34	103	75,18%
NO	entre 21 - 30 años	4	2	6	4,38%
	entre 31 - 40 años	12	1	13	9,49%
	entre 41 - 50 años	6	1	7	5,11%
	entre 51 - 60 años	3	2	5	3,65%
	entre 61 - 70 años	3	0	3	2,19%
SUBTOTAL		28	6	34	24,82%
TOTAL		97	40	137	100,00%

FUENTE: ENCUESTAS REALIZADAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AUCA, JULIO 2011

ELABORADO: AUTORES

Gráfico 19: PREGUNTA 10: ¿CÓMO SOCIO USTED RECIBE INFORMACION CONCRETA ACERCA DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS CRÉDITOS POR PARTE DE LA COOPERATIVA?



FUENTE: ENCUESTAS REALIZADAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AUCA, JULIO 2011

ELABORADO: AUTORES

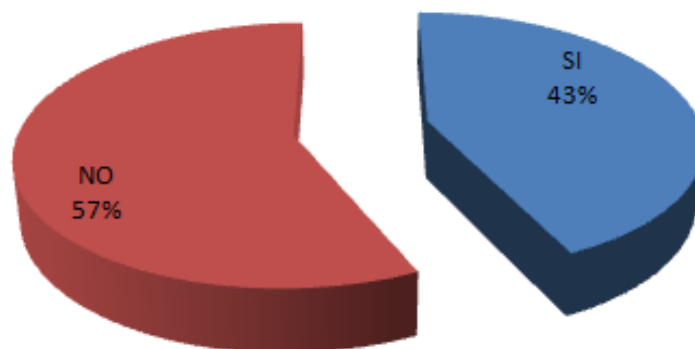
Tabla 18: PREGUNTA 11: ¿REALIZO DEMASIADOS TRÁMITES PARA OBTENER UN CREDITO EN LA COOPERATIVA?

		GENERO		Total	%
		MASCULINO	FEMENINO		
SI	entre 21 - 30 años	6	6	12	8,76%
	entre 31 - 40 años	14	4	18	13,14%
	entre 41 - 50 años	10	7	17	12,41%
	entre 51 - 60 años	9	2	11	8,03%
	entre 61 - 70 años	1	0	1	0,73%
	SUBTOTAL		40	19	59
NO	entre 21 - 30 años	13	3	16	11,68%
	entre 31 - 40 años	18	4	22	16,06%
	entre 41 - 50 años	12	8	20	14,60%
	entre 51 - 60 años	6	6	12	8,76%
	entre 61 - 70 años	6	0	6	4,38%
	más de 70 años	2	0	2	1,46%
SUBTOTAL		57	21	78	56,93%
TOTAL		97	40	137	100,00%

FUENTE: ENCUESTAS REALIZADAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AUCA, JULIO 2011

ELABORADO: AUTORES

Gráfico 20: PREGUNTA 11: ¿REALIZO DEMASIADOS TRÁMITES PARA OBTENER UN CREDITO EN LA COOPERATIVA?



FUENTE: ENCUESTAS REALIZADAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AUCA, JULIO 2011

ELABORADO: AUTORES

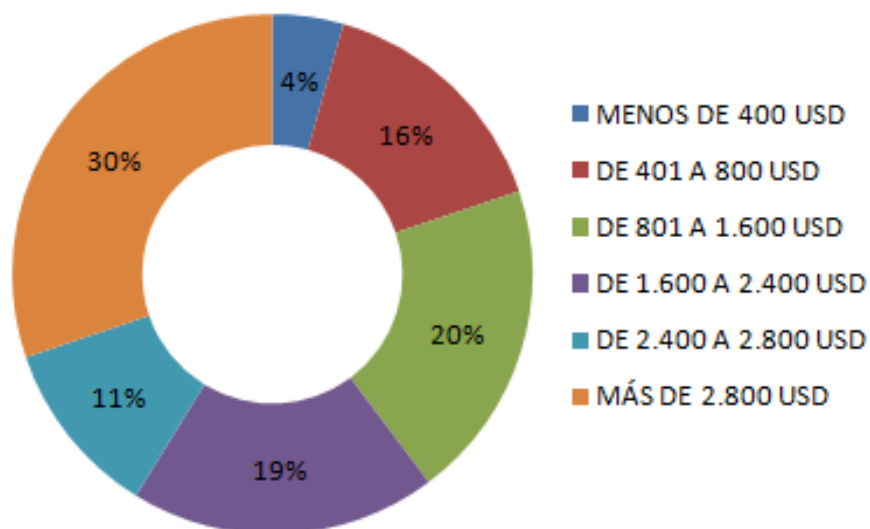
Tabla 19: PREGUNTA 12: ¿QUÉ CANTIDAD ESTÁ EN CAPACIDAD DE ENDEUDARSE?

		GENERO		Total	%
		MASCULINO	FEMENINO		
MENOS DE 400 USD	entre 21 - 30 años	0	1	1	0,74%
	entre 31 - 40 años	1	1	2	1,47%
	entre 41 - 50 años	1	0	1	0,74%
	entre 51 - 60 años	0	1	1	0,74%
	más de 70 años	1	0	1	0,74%
	SUBTOTAL		3	3	6
DE 401 A 800 USD	entre 21 - 30 años	6	2	8	5,88%
	entre 31 - 40 años	5		5	3,68%
	entre 41 - 50 años		3	3	2,21%
	entre 51 - 60 años	2	2	4	2,94%
	entre 61 - 70 años	1	0	1	0,74%
	SUBTOTAL		14	7	21
DE 801 A 1.600 USD	entre 21 - 30 años	1	3	4	2,94%
	entre 31 - 40 años	5	1	6	4,41%
	entre 41 - 50 años	5	5	10	7,35%
	entre 51 - 60 años	4	2	6	4,41%
	entre 61 - 70 años	1	0	1	0,74%
	SUBTOTAL		16	11	27
DE 1.600 A 2.400 USD	entre 21 - 30 años	5	0	5	3,68%
	entre 31 - 40 años	6	4	10	7,35%
	entre 41 - 50 años	6	2	8	5,88%
	entre 51 - 60 años	2	1	3	2,21%
	SUBTOTAL		19	7	26
DE 2.400 A 2.800 USD	entre 21 - 30 años	4	3	7	5,15%
	entre 31 - 40 años	1	1	2	1,47%
	entre 41 - 50 años	3	1	4	2,94%
	entre 51 - 60 años	0	1	1	0,74%
	entre 61 - 70 años	1	0	1	0,74%
	SUBTOTAL		9	6	15
MÁS DE 2.800 USD	entre 21 - 30 años	3		3	2,21%
	entre 31 - 40 años	13	1	14	10,29%
	entre 41 - 50 años	7	4	11	8,09%
	entre 51 - 60 años	7	1	8	5,88%
	entre 61 - 70 años	4	0	4	2,94%
	más de 70 años	1	0	1	0,74%
	SUBTOTAL		35	6	41
TOTAL		96	40	136	100,00%

FUENTE: ENCUESTAS REALIZADAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AUCA, JULIO 2011

ELABORADO: AUTORES

Gráfico 21: PREGUNTA 12: ¿QUÉ CANTIDAD ESTÁ EN CAPACIDAD DE ENDEUDARSE?



FUENTE: ENCUESTAS REALIZADAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AUCA, JULIO 2011

ELABORADO: AUTORES

Tabla 20: PREGUNTA 12: ¿QUÉ CANTIDAD ESTÁ EN CAPACIDAD DE ENDEUDARSE? DE ACUERDO A SUS INGRESOS

		¿COMO CLASIFICARIA SU INGRESO MENSUAL?				Total	%
		MENOS DE \$300 USD	DE 301 A 500 USD	DE 501 A 1.000 USD	MÁS DE 1.001		
¿QUE CANTIDAD ESTA EN CAPACIDAD DE ENDEUDARSE?	MENOS DE 400 USD	3	2	1	0	6	4,41%
	DE 401 A 800 USD	1	15	5	0	21	15,44%
	DE 801 A 1.600 USD	1	9	16	1	27	19,85%
	DE 1.600 A 2.400 USD	1	14	9	2	26	19,12%
	DE 2.400 A 2.800 USD	2	6	7	0	15	11,03%
	MÁS DE 2.800 USD	0	5	20	16	41	30,15%
	Total	8	51	58	19	136	100,00%
	%	5,88%	37,50%	42,65%	13,97%	100,00%	

FUENTE: ENCUESTAS REALIZADAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AUCA, JULIO 2011

ELABORADO: AUTORES

De las encuestas realizadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "AUCA", podemos concluir lo siguiente:

- La mayor parte de los socios y clientes de la Cooperativa son de género masculino, su edad va desde los 21 años hasta los 50 años, en su mayoría su estado civil es CASADO
- La mayor parte de los socios y clientes (57,66%) asiste a la institución una vez al mes.
- Un 53,28% considera que la atención en el área de cajas es buena, por consiguiente el 46,72% considera la atención regular o mala
- El 48,91% de las personas para ser atendido en el área de cajas espero hasta 10 minutos, por lo que indicamos que la atención deberá ser agilizada.
- La mayor parte de los clientes y socios realizan operación de retiro de ahorro y solicitudes de crédito
- Los ingresos de los usuarios de la caja en su mayoría van desde \$301 dólares hasta \$1.000 dólares, por lo que podemos indicar que los clientes son de clase media
- El 72, 99% de los usuarios de créditos consideran la atención recibida buena, la diferencia la considera regular y mala.
- El 37,23% de los solicitantes de crédito consideran que las garantías solicitadas representan el principal problema para acceder al mismo

- Un 22,63% no está de acuerdo con los montos de crédito ofertados por la cooperativa
- El 75,18% de los socios reciben información concreta respecto del funcionamiento de los créditos que oferta la institución
- El 30,15% de los socios considera que tiene una capacidad de endeudamiento superior a los \$2.800 dólares, en su mayor porcentaje las personas que reciben un ingreso mensual de \$501 a \$1000 dólares.

PROVEEDORES

“Un proveedor es una entidad de diverso orden que presta servicios a otras.”¹⁸

“Un proveedor puede ser una persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias (artículos), los cuales serán transformados para venderlos posteriormente o directamente se compran para su venta.”¹⁹

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “AUCA”, tiene entre sus principales proveedores a:

- ESGRAFI (Impresores Gráficos); el cual está encargado de la imprenta de los documentos que utiliza la empresa, formularios, facturas, notas de crédito, etc. Además es quien está encargado de las pancartas de publicidad – marketing de la Institución.
- Papelería Popular; quien dota a la Cooperativa de suministros de oficina.

¹⁸ <http://www.definicionabc.com/tecnologia/proveedor.php>

¹⁹ <http://www.e-conomic.es/programa/glosario/definicion-proveedor>

- Santamaría; es el proveedor que le entrega todo lo relacionado a los suministros de limpieza y aseo de las oficinas.
- Kiwi; es el proveedor en cuanto a los accesorios y materiales para el mantenimiento del Edificio donde se encuentra la Cooperativa.
- Proveedor de servicios informáticos es: “COMPU CINTAS”, se encarga de proporcionarle con el hardware y suministro de computación a la Cooperativa.

COMPETENCIA

En nuestro país existe una amplia gama de empresas que se dedican a brindar los mismos servicios de la cooperativa como lo son:

- Bancos
- Cooperativas de Ahorro y Crédito

La competencia es una gran amenaza debido a que los diversos clientes tienen una amplia gama donde elegir pero la competencia directa lo constituyen empresas que se encuentran cerca a la institución.

3.1.3. IDENTIFICACIÓN DE LA MATRIZ FODA

El análisis interno y externo es un proceso que permite determinar la Matriz FODA.

La matriz FODA se realiza de acuerdo a lo determinado en el análisis externo e interno de la empresa.

Tabla 21: MATRIZ FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Los empleados tienen buena disposición para trabajar porque tienen estabilidad laboral	La tendencia del PIB hacia el crecimiento
Reciben una asignación mensual de dinero	La tendencia a la baja de la inflación
Poseen un sistema informático nuevo	Mantenerse dentro del marco legal
El mantenimiento de equipos y sistema es adecuado	El avance tecnológico dentro de todos los ámbitos
DEBILIDADES	AMENAZAS
Altas tasas de Interés de la Cooperativa	Altas tasas de interés en general
No existe control adecuado en los procesos de créditos	Inestabilidad política y gubernamental
Deficiente participación en el mercado	Panorama social incierto
Deficiente recuperación de cartera	Competencia existente de otras entidades
No existe disponibilidad y canalización debida de recursos	Baja inversión
Deficiente estudio de clientes	Corrupción en todos los ámbitos
Falta de inversiones para obtener recurso económico	Bajo nivel educacional
No hay propuestas para contrarrestar la competencia	Inestabilidad económica
No existe un manejo eficiente del sistema	
No hay buen nivel académico	
Remuneraciones bajas al personal del área crediticia	
Falta de capacitación crediticia para el personal	

ELABORADO: AUTORES

3.2. ÁRBOL DE PROBLEMAS

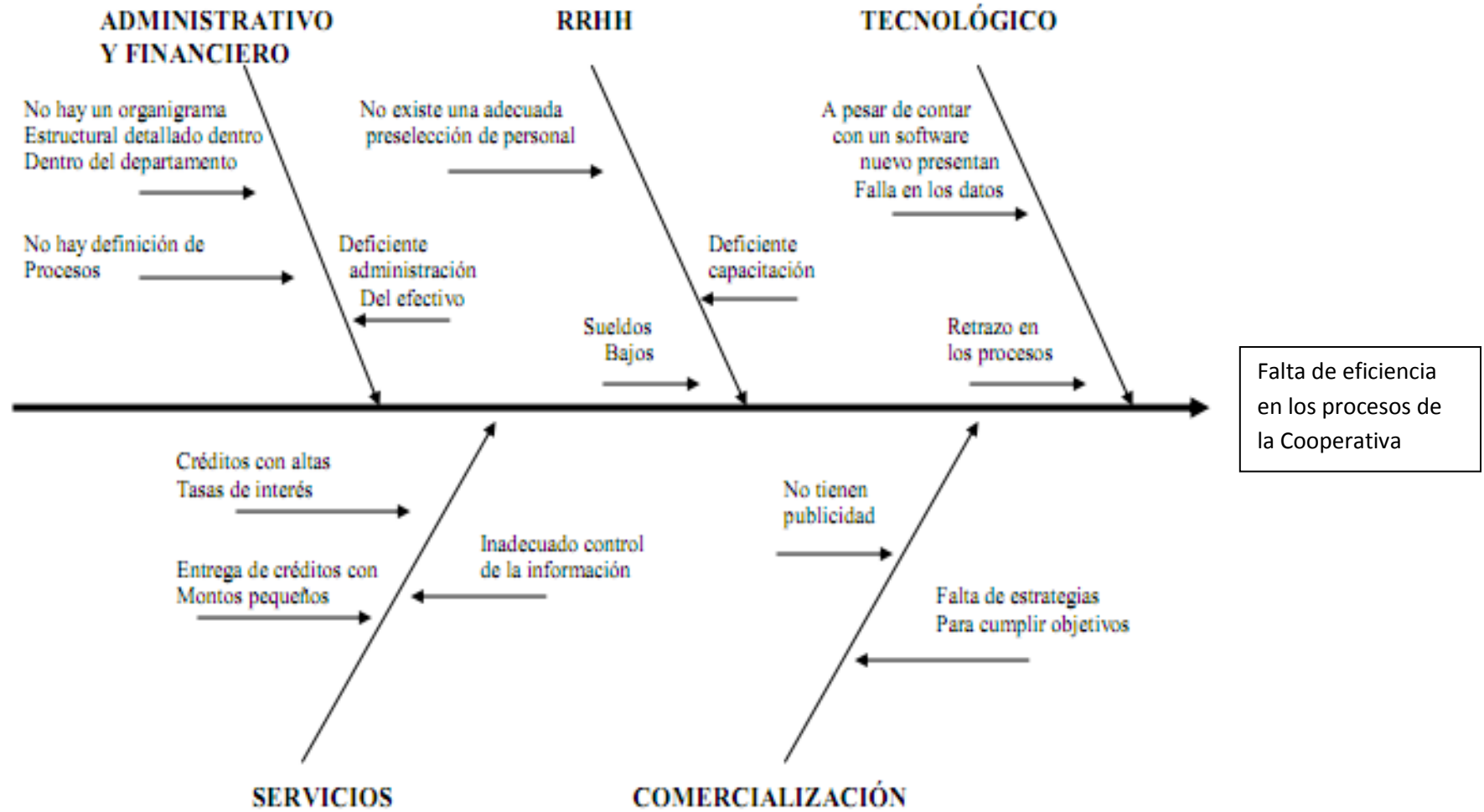
El árbol de problemas es una ayuda importante para entender la problemática a resolver. En él se expresan, en encadenamiento tipo causa/efecto, las condiciones negativas percibidas por los involucrados en relación con el problema en cuestión.

Confirmado el mencionado encadenamiento causa/efecto, se ordenan los problemas principales permitiendo al formulador o equipo identificar el conjunto de problemas sobre el cual se concentrarán los objetivos del proyecto. Esta clarificación de la cadena de problemas permite mejorar el diseño, efectuar un monitoreo de los "supuestos" del proyecto durante su ejecución y, una vez terminado el proyecto, facilita la tarea del evaluador, quien debe determinar si los problemas han sido resueltos (o no) como resultado del proyecto.²⁰

A través de la siguiente ilustración podemos determinar los problemas y contratiempos que presenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito "AUCA", con la finalidad de analizarlos y proponer los cambios necesarios para mejorar el manejo de todo proceso que se dé en la institución.

²⁰ <http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4100002/lecciones/instrumentos/arbol.htm>

Ilustración 8: ÁRBOL DE PROBLEMAS



ELABORADO: AUTORES

3.3. ANALISIS DE ALTERNATIVAS

La cooperativa actualmente puede contar con un sinnúmero de alternativas entre ellas podemos mencionar las siguientes:

- Para tener una mejora en los servicios que prestan los departamentos de caja y crédito se debería revisar las políticas internas existentes, de acuerdo a ello en caso de ser necesario modificarlas en base a las necesidades actuales de la cooperativa y de los clientes de la misma.
- Los diversos departamentos de la cooperativa deben trabajar en conjunto para evitar la pérdida y demora en la información, además esto contribuirá a brindar un mejor servicio
- Se debe realizar periódicamente análisis de eficacia y cumplimiento de objetivos y metas de la cooperativa para determinar la eficiencia de los departamentos de caja y crédito
- Ocasionalmente se debe realizar encuestas a los clientes para medir su nivel de satisfacción respecto a los productos y servicios que oferta la cooperativa.

3.4. PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS

ADMINISTRATIVO

No cuentan con un Organigrama Estructural detallado: La Cooperativa a pesar de tener una estructura general de la misma, no detalla adecuadamente cada procedimiento, en este caso se puede apreciar que algunas actividades que pertenecen al Departamento de Crédito se desarrollan en el área de Cajas, es necesario que se especifique o definan claramente cada uno de los

procedimientos para la entrega del crédito y su orden, así no existirán retrasos y las actividades serán más comprensibles.

Administración deficiente del Efectivo: se da por el hecho que cada mes se esperan las asignaciones generales tanto del ISSFA como de la Comandancia, seguidamente inicia la entrega de crédito y efectivo, sin medir la cantidad o limitar el número de operaciones ya sea diario, semanal o mensual, lo que provoca que muchas veces se agote enseguida la disponibilidad de dinero llegando al extremo de tener que cerrar la Cooperativa.

RECURSOS HUMANOS

Inadecuada Preselección de personal: Al ser una Cooperativa pequeña, no cuenta con un departamento de Recursos Humanos, lo que hace caer en los errores de no seleccionar bien a su personal y con el nivel de preparación requerido, es así que muchas veces se contrata personal por el hecho de mantener una amistad o por ser familiar de Directivos y que no tienen los perfiles necesarios.

La capacitación no ha sido un punto fuerte dentro de Departamento de Crédito, hay falencias en atención al cliente, en la canalización de créditos y la motivación al personal, aspectos que dificultan en cierto grado el desarrollo personal e institucional.

Sueldos bajos: siendo uno de los rubros más importantes en todas las empresas, el personal del departamento de Crédito y en general de toda la Cooperativa percibe sueldos que no van acorde a la situación económica actual, la política de sueldos es la que menor importancia recibe, al igual que no se toma en cuenta el número de años o antigüedad del personal, generando marcada diferenciación con otras entidades del sector financiero

TECNOLÓGICO

El software de la Cooperativa es relativamente nuevo, a simple vista se nota un Sistema atractivo que cumple con todas las necesidades de los clientes, sin embargo la mayor falla está en no haber realizado las suficientes pruebas a los procedimientos dentro del otorgamiento de crédito. El seguimiento, la información actualizada, las tablas de pagos presentan grandes falencias que distorsionan los datos y no proporcionan lo real.

SERVICIOS

Altas Tasas de Interés: no se rigen por las regulaciones del Banco Central del Ecuador, en esta materia, por lo que un tipo de crédito al analizarse detalladamente resulta caro y que a futuro ocasionaría graves problemas de orden legal, administrativo y financiero

Montos Pequeños: al no administrar bien los recursos no se da la posibilidad de aumentar los montos de crédito. Los créditos de cifras altas son escasos, pero los requerimientos de créditos crecen cada día más.

Inadecuado control de la información: lo que implica que no se tenga una base de datos completa ágil y segura, impidiendo el mejor control de información, ocasionando graves problemas en la recuperación del crédito.

COMERCIALIZACIÓN

Falta de Publicidad: Si bien la Cooperativa tiene algunos años en el sistema financiero nacional, esta no es conocida en el medio, lo que impide captar más ahorros. Esto se debe a la falta de inversión en promoción y publicidad.

Falta de Estrategias: no tiene un plan de estrategias que permitan una eficiente rotación de fondos mensuales para entrega de créditos, además no se fijan metas dentro del departamento para analizar, evaluar y detallar resultados cada cierto período.

CAPÍTULO IV

PLAN DE ACCION PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD

CAPITULO IV: PLAN DE ACCION PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD

4.1. DISEÑO DE LA PROPUESTA EN LOS DEPARTAMENTOS DE CAJA Y CRÉDITO

4.1.1. IMPLEMENTACION DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LOS DEPARTAMENTOS DE CAJA Y CRÉDITO, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “AUCA” EN LA CIUDAD DE QUITO

“Los planes de acción son instrumentos gerenciales de programación y control de la ejecución anual de los proyectos y actividades que deben llevar a cabo las dependencias para dar cumplimiento a las estrategias y proyectos establecidos en el Plan Estratégico. El Plan de Acción, como herramienta eficaz detalla proyectos y actividades, indicadores y metas a las que se comprometen las dependencias de la Entidad en una vigencia determinada, fijación de tiempos y responsables.”²¹

Mientras que “El mejoramiento es un propósito asumido por todos los funcionarios de la institución, acompañado por una actitud orientada al mantenimiento y perfeccionamiento de los procesos.”²²

Un plan de acciones de mejora surge como resultado de un proceso previo de análisis y reflexión en relación a la realidad de una institución, es decir, mediante un proceso de autoevaluación.

Mediante dicho proceso de autoevaluación, la organización conoce su situación real con respecto al modelo propuesto, determinando cuáles son sus fortalezas, cuáles son sus debilidades y como resultado de tal análisis, resultan propuestas de mejora, lo que constituye el elemento de partida para la realización del plan de acciones de mejora.

²¹ <http://www.monografias.com/trabajos72/plan-accion/plan-accion3.shtml>

²² MEJIA, 2006, pág. 203

El plan de acción de mejora se constituye en un objetivo del proceso de mejora continua y en él, se recogen y formalizan los objetivos de mejora y las correspondientes actuaciones dirigidas a fortalecer los puntos fuertes y resolver los puntos débiles de manera priorizada y temporalizada. Por ello, la elaboración de dicho plan requiere el respaldo y la implicación de todos los responsables que, de una u otra forma, tengan relación con la unidad objeto de análisis.

Un plan de acciones de mejora permite:

- Repensar la unidad para adaptarse a los nuevos cambios que presenta el entorno.
- Definir los objetivos que se quieren alcanzar a corto y medio plazo.
- Establecer prioridades en las líneas de actuación.
- Incrementar la eficiencia en la gestión.
- Motivar a los funcionarios a mejorar el nivel de calidad.

Para que un plan de acciones de mejora resulte eficaz, las acciones de mejora propuestas deben ser consensuadas, coherentes con la estrategia de la institución en la que se integran, viables y operativizadas, es decir, deben estar lo más detalladas posible, de forma que antes de poner en marcha la propia acción de mejora, se conozca qué tareas va a conllevar dicha acción, quién es el responsable de las mismas, en qué período aproximado se va a llevar a cabo, qué recursos van a ser necesarios, etc.

Las principales virtudes de los planes de acciones de mejora son:

- Flexibilidad: no es un método cerrado y prefijado, facilita variaciones y adaptaciones.
- Utilidad: es un instrumento útil y eficaz para el logro de los objetivos fijados y para mantener la razón de ser de la organización.

4.2. OBJETIVOS

Las funciones que los objetivos desempeñan en la institución son los siguientes:

1. Guiar y coordinar las decisiones y las acciones de la organización.
2. Proporcionar una base de evaluación y control de los resultados obtenidos.
3. Motivar a los miembros de la empresa por el conocimiento, entendimiento y aceptación de sus metas.
4. Transmitir al exterior (proveedores, clientes, competidores, sociedad en general) las intenciones de la organización, en busca de apoyos y de imagen.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito "AUCA" en los departamentos de Caja y de Crédito se debe cumplir con los siguientes objetivos:

- Implementar mejoras en el Departamento de Cajas
- Implementar mejoras en el Departamento de Crédito

4.2.1. IMPLEMENTAR MEJORAS EN EL DEPARTAMENTO DE CAJAS

En el departamento de Cajas es necesario realizar periódicamente las siguientes acciones:

- Comprobar físicamente los cuadros de Bóveda y Cajas.
- Comprobar que los gastos de Caja Chica tengan debidamente respaldos que permita verificar el cuadro que se debe llevar a diario.
- Verificar que la documentación de aperturas de cuenta se encuentren debidamente llenos con la documentación adecuada.
- Verificar que las transacciones en caja sean las correctas, es decir que se encuentren sin enmendaduras ni tachones y en orden cronológico.
- Vigilar en cualquier momento las operaciones de la institución.
- Verificar que la información contable se encuentre correctamente.
- Presentar un informe global de cada caja al Consejo de Administración con la finalidad de llevar un mayor control.

4.2.2. IMPLEMENTAR MEJORAS EN EL DEPARTAMENTO DE CREDITOS

Para implementar las mejoras en el departamento de crédito es necesario conocer detalladamente el proceso de crédito para lo que el personal responsable del manejo adecuado de las colocaciones del dinero de la Cooperativa, deberá conocer con eficiencia el proceso que sigue cada crédito para su correcta aplicación y recuperación, esto se consigue a través de capacitaciones constantes al personal operativo de crédito por parte de la Gerencia. Para un control eficaz del crédito, la Administración y el personal de crédito, deberán aplicar criterios no financieros y financieros:

Criterios no Financieros:

- 1. Cumplimiento de políticas:** Las políticas de la gestión de cartera deben estar acordes a las necesidades de los clientes, tomando en cuenta el tamaño y dimensión de la actividad económica, las características del entorno en donde se desenvuelven, la capacidad de pago y de endeudamiento en base del giro económico del negocio, etc.
- 2. Cumplimiento de procesos y procedimientos:** Para la concesión del crédito, se deberá comprobar que la información proporcionada por el cliente sea fidedigna y que la misma repose en el record individual del mismo.
- 3. Legalización de documentación:** El asesor de crédito antes de legalizar la documentación que servirá de soporte para justificar la transacción realizada, deberá revisar y comprobar que el expediente del cliente este completo. La firma y rubrica del cliente y de los garantes deberán ser iguales a las que constan en las cédulas de identidad, caso contrario se procederá anular la solicitud y el pagaré.
- 4. Visita al cliente en el negocio:** El seguimiento frecuente al negocio del cliente por parte del Asesor del Crédito y por parte del Jefe de Crédito permite que el cliente asuma la responsabilidad directa y se obliga al cumplimiento puntual del crédito. La visita del Asesor Jurídico, como proceso de última instancia para requerir el pago, es necesario, pero inicialmente, la gestión de recuperación debe ser realizada específicamente por el Asesor, que fue quien promocionó y colocó el crédito.
- 5. Procedimientos para gestión de cobros de cartera:** Los Asesores de Crédito son los responsables directos de la recuperación y del seguimiento.

- 6. Procedimientos de calificación de cartera:** La calificación de Activos de Riesgo constituye una evaluación de los activos cuyo resultado determina el nivel de provisiones requerido para protegerlos adecuadamente frente a eventuales pérdidas por incobrabilidad o por pérdidas de valor.

Criterios Financieros:

Se debe tomar en cuenta ciertos criterios de carácter financiero para lograr una administración efectiva de la cartera de crédito:

- 1. Análisis del riesgo:** A través de indicadores financieros que determinan el grado y exposición al que está sometida la institución por su giro de operación.
- 2. El índice de morosidad de la cartera de crédito:** Proporciona información que pone en alerta al administrador en cuanto al riesgo al que está expuesta la cartera de crédito, permitiéndole tomar las precauciones necesarias de manera oportuna y efectiva.
- 3. El índice de riesgo crediticio:** Permite tomar decisiones oportunas para evitar el riesgo financiero de incobrabilidad, y que la cartera tenga que ser castigada por cuanto no devenga intereses.
- 4. Realizar las provisiones:** Que permitan cubrir el riesgo crediticio, de acuerdo a las disposiciones de la Superintendencia de Bancos, clasificada por líneas de crédito, rangos de morosidad en días y porcentajes por niveles de incobrabilidad.

- 5. Cálculo de probabilidades de incumplimiento:** El cálculo de la probabilidad de incumplimiento permite segmentar a los clientes en buenos y malos y con ello se identifican los perfiles y las características con mayor grado de correlación con el deterioro de la cartera.
- 6. Composición de las garantías de la cartera de crédito vencida:** Es indispensable el análisis de la composición de las garantías para los créditos vencidos desde la óptica de liquidez y costos involucrados durante el tiempo en el cual no se han hecho líquidas.
- 7. Parámetros de incumplimiento:** La definición de la probabilidad de incumplimiento de un cliente es proporcionada por la historia de pago y no pago, de sus operaciones de crédito y de las de todos los clientes que forman parte del segmento al que pertenece el cliente. En otras palabras, el cliente y en consecuencia sus operaciones crediticias, heredan la probabilidad de incumplimiento del segmento para cada nivel de calificación

Teniendo claro el procedimiento que debe efectuarse en bajo los criterios financieros y no financieros es necesario considerar las siguientes medidas:

1. El Consejo de Administración y la Gerencia deberán mantener actualizado el Manual de Crédito y a la vez solicitar que el mismo sea difundido entre todos los funcionarios de la Institución; de esta manera el personal operativo actuará acertadamente aplicando las normas y procedimientos de manera oportuna y efectiva, minimizando el riesgo de recuperación de la cartera.
2. El Consejo y Gerencia deberán buscar alternativas de financiamiento interno y externo para poder cubrir la demanda crediticia de los socios.

3. Se deberá contratar una póliza de seguro que proteja la cartera de crédito en su totalidad.
4. El responsable de Tesorería custodie los documentos de valor (Pagarés de crédito, hipotecas) en una caja fuerte a prueba de fuego, siendo un documento importante para iniciar una acción legal en caso de falta de pago del socio.
5. Proteger la información mediante respaldos en CD's y ser custodiados en una caja fuerte conociendo la clave dos personas.

Por otro lado al momento de otorgar créditos a socios el Oficial de Crédito siempre se deberá considerar los siguientes puntos:

- Análisis de Crédito de acuerdo a la documentación presentada por el socio.
- Verificar la documentación que presentan los socios.
- Ver si no tiene problemas con la Central de Riesgos.

4.3. METAS E INDICADORES

INDICADORES

Un indicador es la medida cuantitativa o la observación cualitativa que permite identificar cambios en el tiempo y cuyo propósito es determinar qué tan bien está funcionando un sistema, dando la voz de alerta sobre la existencia de un problema y permitiendo tomar medidas para solucionarlo, una vez se tenga claridad sobre las causas que lo generaron.

Tabla 22: Indicadores para las áreas de caja y Crédito

INDICADOR	OBJETIVO	FÓRMULA
Satisfacción de los socios	Mejorar la satisfacción de los socios	Socios satisfechos (encuesta)/total de socios (encuestados)
Atención a socios en el área de caja	Optimizar el tiempo cuando se trate de atender a los socios en el área de caja	Número de socios atendidos en el año por caja/número total de socios que asisten a la cooperativa en el año
Tiempo promedio de atención a socios en el área de caja	Mejorar la atención a los socios en el área de caja	Tiempo promedio de atención al socio en cajas/Número total horas de trabajo diario
Eficiencia de operación	Medir el grado de cumplimiento de las metas propuestas en cuanto al alcance de utilidades	Utilidad Obtenida /Utilidad estimada
Tiempo promedio de aprobación de créditos	Mejorar la atención a los socios	Número de días reales de aprobación/número total de días estimados para dar aprobación a los créditos
Atención a socios en el área de crédito	Optimizar el tiempo cuando se trate de atender a los socios en el área de crédito	Número de socios que han otorgado créditos/número total de socios han solicitado créditos
Concesión de créditos	Medir el grado de cumplimiento de metas en cuanto al otorgamiento de créditos	Número de créditos aprobados en el año/Número total de créditos solicitados en el año

ELABORADO: Autores

4.3.1. ACTUALIZACION DE MANUALES DE CAJA Y CRÉDITO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “AUCA” debe establecer una política de cumplimiento de normas y disposiciones que están descritos en los Reglamentos y Manuales Internos.

A su vez deben actualizar y difundir periódicamente a través del correo electrónico interno estos manuales, para que el personal tenga como material de Consulta para el buen desempeño de las funciones en todos los cargos.

El cumplimiento del objetivo de los manuales permite alcanzar o determinar que el 100% del personal tenga conocimiento y proceda con la aplicación de las Normas y Reglamentos Internos en el trabajo diario

Para iniciar la actualización de los manuales es necesario que los departamentos tanto de Caja como de Crédito indiquen las actualizaciones y cambios necesarios en función de las necesidades del cliente, para que de esta manera se consolide la información y se actualice permanentemente, previa la edición del documento por parte del Consejo de Administración y de la Gerencia.

Es importante indicar que los manuales deben ser dados a conocer a todo el personal de la Cooperativa, independientemente de su función, pero es necesario que el personal directamente relacionado con el tema lo domine.

Para la cooperativa el contar con información debidamente estructurada para los empleados, ayudara a cumplir con las normas y disposiciones que se describen en los Reglamentos y Manuales Internos, pero para que esto suceda es necesario exista el compromiso de los mismos.

4.3.2. ACTUALIZACION DE REGLAMENTO INTERO DE LA COOPERATIVA

El Reglamento interno regula las relaciones de la institución con sus trabajadores en aquellos puntos en los cuales se exige una definición más precisa entre lo que indica la ley (Código del trabajo y su reglamento) y las condiciones particulares de actividad laboral de la organización, con el objeto de que tanto patrono como trabajadores conozcan con claridad a qué atenerse en caso de discrepancias.

Como las normas exigen que toda entidad debe cumplir con las leyes locales e internacionales en todas las materias de su actividad, hoy en día toma cada vez mayor trascendencia el uso del Reglamento interno como un documento de vital importancia para asegurar la tranquilidad de las actividades normales de la institución.

Las organizaciones que no tienen aún un reglamento interno deberían a corto plazo solicitar la asesoría legal correspondiente para que en corto tiempo puedan integrarse a los beneficios de su implementación, para las empresas que tienen un Reglamento interno es necesario que tengan siempre presente que los tiempos cambian y es necesario estar al día en el marco de la globalización y no quedarse atrás en pequeñas o grandes mejoras que su entorno le exija, deben actualizarlos a la brevedad posible.

4.4. LINEAS DE ACCION

Las líneas de acción que se cubrirá en la cooperativa son las siguientes:

- Administración
 - o Actualización del Manual de Funciones de los departamentos de caja y crédito
 - o Actualización del Reglamento interno de la Cooperativa

- Actualización permanente de la información de sus socios
- Personal
 - Selección del personal el mismo que deberá ser idóneo y efectivo
 - Capacitación al personal
- Promoción y publicidad
 - Buscar estrategias de captación atractivas (rifas, tasas de interés baja,
 - Establecer programas de ahorros para satisfacer la demanda de sus asociados
- Otros
 - Custodia de los documentos de valor

4.5. RESPONSABLE DE COSTOS

En la elaboración del plan de acciones de mejora se constituirá un equipo de trabajo de cada área, los mismos que serán responsables de los costos

4.6. ESTIMACION DE COSTOS

Para estimar los costos es necesario establecer las estrategias y actividades ejecutar, adicionalmente se debe establecer un cronograma para efectuar las actividades.

Tabla 23: ESTRATEGIAS Y CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

PROBLEMA	ESTRATEGIA	CRONOGRAMA EN SEMESTRE									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Administración											
Sobrecarga de funciones	Actualización del Manual de Funciones de los departamentos de caja y crédito										
Cambio de leyes, reglamentos, normas	Actualización del Reglamento interno de la Cooperativa										
Problemas al ubicar a socios y clientes	Actualización de la información de sus socios										
Personal											
Mayores exigencias al personal	Brindar capacitación al personal										
Promoción y publicidad											
Incrementar la colocación de créditos	Buscar estrategias de captación atractivas										
bajo nivel de ahorro	Establecer programas de ahorros para satisfacer la demanda de sus asociados										
Otros											
Custodia de los documentos de valor	Mejora de las seguridades de la caja fuerte										
Crédito											
No se reporta cartera vencida en la Central de Riesgos	una persona debe enviar informes periódicamente a la central de riesgos										
Falta de créditos	Ampliar las líneas de créditos										
Cajas											
ineficiencia en atención al público	Aumentar una persona en cajas para disminuir la espera de los clientes para ser atendidos, generar incentivos a los trabajadores (bonos)										
los clientes no saben con quién quejarse de la atención	Poner un buzón de quejas y sugerencias										

ELABORADO: AUTORES

Las estrategias anteriormente mencionadas requieren que se hagan egresos de dinero, en el caso de la actualización del manual de funciones y del

reglamento se debe hacerlo anualmente, a no ser que existan cambios en las políticas nacionales e influyan en el normal desenvolvimiento de la cooperativa.

Tabla 24: PROYECCION DE EGRESOS

ESTRATEGIA	1	2	3	4	5
Actualización del Manual de Funciones de los departamentos de caja y crédito	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00
Actualización del Reglamento interno de la Cooperativa	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00
Actualización de la información de sus socios	380,00	-	380,00	380,00	-
Brindar capacitación al personal	3.200,00	3.200,00	3.200,00	3.200,00	3.200,00
Buscar estrategias de captación atractivas	-	1.700,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00
Establecer programas de ahorros para satisfacer la demanda de sus asociados	-	-	600,00	600,00	600,00
Mejora de las seguridades de la caja fuerte	-	1.330,00	-	-	-
una persona debe enviar informes periódicamente a la central de riesgos	-	720,00	720,00	720,00	720,00
Ampliar las líneas de créditos	2.500,00	-	-	-	-
Aumentar una persona en cajas para disminuir la espera de los clientes para ser atendidos, generar incentivos a los trabajadores (bonos)	2.700,00	5.400,00	5.400,00	5.400,00	5.400,00
Poner un buzón de quejas y sugerencias	180,00	80,00	80,00	80,00	80,00
TOTAL	9.560,00	13.030,00	11.980,00	11.980,00	11.600,00

ELABORADO: AUTORES

Es conveniente realizar la actualización de los datos básicos de los socios y clientes permanentemente, de preferencia cada ocasión que un socio realice algún trámite en la institución, y cada 15 meses a nivel general de todos los socios.

Las capacitaciones al personal también deberán realizarse anualmente, para ello se debe establecer un calendario en el que todo el personal de la cooperativa se capacite.

Para buscar estrategias de captación de dinero es necesario invertir, en publicidad, afiches, otros, la primera inversión es la más considerable, posteriormente estos ingresos deben ser colocados, para que a futuro obtengamos mayores ingresos se debe establecer nuevas líneas de crédito, para ello estas deben ser cuidadosamente planificadas

La mayor parte de los egresos no generan ingresos, pero si bienestar a nivel de personal y mejoran la atención prestada a los socios.

Tabla 25: PROYECCION DE INGRESOS

ESTRATEGIA	INGRESOS				
	1	2	3	4	5
Actualización de la información de sus socios	689,96	716,39	743,82	772,31	801,89
Ampliar las líneas de créditos	11.948,24	12.545,66	13.172,94	13.831,58	14.523,16
TOTAL	12.638,20	13.262,04	13.916,76	14.603,90	15.325,06

ELABORADO: AUTORES

Los ingresos generados provienen de los intereses generados por los créditos concedidos, se estima que estas nuevas líneas de crédito incrementen la

colocación de los mismos en un 30%, en relación a la actualización de la base de datos esta nos ayudara a ahorrar los gastos actualmente empleados en ubicar a los clientes y socios.

4.7. EVALUACION COSTO – BENEFICIO

El análisis de costo-beneficio es una técnica importante dentro del ámbito de la teoría de la decisión. Pretende determinar la conveniencia de un proyecto mediante la enumeración y valoración posterior en términos monetarios de todos los costes y beneficios derivados directa e indirectamente de dicho proyecto. Este método se aplica a obras sociales, proyectos colectivos o individuales, empresas privadas, planes de negocios, etc., prestando atención a la importancia y cuantificación de sus consecuencias sociales y/o económicas.

Para ello es necesario determinar el Valor actual neto.

El VAN es la suma algebraica del valor actualizado de todos los flujos de fondos (cobros y pagos) que ya se han realizado, o se han de realizar en el futuro en relación con el, durante un periodo predeterminado de tiempo.

La tasa de actualización que se emplea es el coste medio ponderado del capital, con objeto de verificar si el proyecto, durante un periodo de tiempo prefijado, es capaz de retornar unos flujos tales que permiten a la empresa recuperar la inversión y pagar a los socios la renta que ellos exigen para quedar compensados por su aportación.²³

²³ JAIME LORING, La Gestión Financiera, Ediciones Deusto 2004, Página 239

Es importante ya que calcula, a valor presente, el dinero que una inversión generará en el futuro, teniendo en cuenta que el valor real del dinero cambia con el tiempo.

Esta metodología es muy utilizada para la evaluación de proyectos.²⁴

Si VAN > 0: El proyecto es rentable, se acepta.

Si VAN < 0: El proyecto no es rentable, se rechaza.

Para calcular el VPN se utiliza la TMAR (Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento) y horizonte de tiempo de cinco años. La ecuación para calcular el VPN es:

Para nuestra propuesta el valor actual neto es necesario determinar el flujo de caja:

Tabla 26: FLUJO DE CAJA PROYECTADO

FLUJO DE CAJA					
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS	12.638,20	13.262,04	13.916,76	14.603,90	15.325,06
EGRESOS	9.560,00	13.030,00	11.980,00	11.980,00	11.600,00
FLUJO DE CAJA	3.078,20	232,04	1.936,76	2.623,90	3.725,06

ELABORADO: AUTORES

²⁴ <http://www.informacionalpoder.com/escuela-financiera-el-valor-actual-neto-van-o-npv/>

VALOR ACTUAL NETO

$$VAN = -I.I + \frac{FE_1}{(1+i)^1} + \frac{FE_2}{(1+i)^2} + \frac{FE_3}{(1+i)^3} + \frac{FE_4}{(1+i)^4} + \frac{FE_5}{(1+i)^5}$$

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
VALOR ACTUAL NETO	(5.000,00)	<u>3.078,20</u> 1,133	<u>232,04</u> 1,28255625	<u>1.936,76</u> 1,45249495	<u>2.623,90</u> 1,644950534	<u>3.725,06</u> 1,86290648

VALOR ACTUAL NETO - VAN	(5.000,00)	2.718,06	180,92	1.333,40	1.595,12	1.999,59
-------------------------	------------	----------	--------	----------	----------	----------

VALOR ACTUAL NETO - VAN	2.827,10
-------------------------	----------

De acuerdo a este indicador es recomendable realizar la inversión, es necesario tomar en cuenta otros indicadores como la TIR, el periodo de recuperación o payback y por último la razón costo beneficio

La tasa de interés de retorno (o rentabilidad), es aquella tasa de interés que hace igual a cero el valor actual de un flujo de beneficios netos al final de la vida útil del proyecto o en cualquier otra fecha en que se lo evalué. Por tanto, es conveniente realizar la inversión en un proyecto cuando la tasa interna de retorno es superior a la tasa de interés promedio del mercado.²⁵

La TIR es importante ya que sirve para identificar claramente el tiempo en que recuperaremos el capital asignado a una inversión. Para su cálculo también se

²⁵ PATRICIO BONTA, MARIO FARBER, 199 Preguntas sobre marketing y publicidad, Grupo Editorial Norma 2002, Edición Armando Bernal, Pagina 199

requiere proyectar los gastos por efectuar (valores negativos) e ingresos por recibir (valores positivos) que ocurren en períodos regulares.²⁶

Proporciona una medida de la rentabilidad relativa del proyecto, frente a la rentabilidad en términos absolutos, proporcionada por el VAN. Para la TIR, se aceptan los proyectos que permitan obtener una rentabilidad interna, superior a la tasa de descuento apropiada para la empresa, es decir, a su costo de capital. Este método presenta más dificultades y es menos fiable que el anterior, por eso suele usarse como complementario al VAN.

Si $TIR >$ tasa de descuento (r): El proyecto es aceptable.

Si $TIR <$ tasa de descuento (r): El proyecto no es aceptable.

Un proyecto debe considerarse bueno cuando su tasa interna de retorno es superior a la tasa de rendimiento mínima requerida para los proyectos. Evidentemente, un proyecto que no reditúe cuando menos la tasa mínima requerida no debe ser aceptado, pero como se trata de un proyecto social siempre que exista una ganancia social no tiene mayor importancia la ganancia económica.

Es necesario recordar que ninguna decisión de inversión deberá tomarse con base exclusiva en la TIR, sino que es necesario el análisis de un conjunto de varios criterios de evaluación.

²⁶ <http://finanzaspracticas.com.mx/323367-Que-es-la-Tasa-Interna-de-Retorno.note.aspx>

Tabla 27: TASA INTERNA DE RETORNO

TASA DE DESCUENTO	FLUJO DE CAJA	13%	33%	34%	33,03%
INVERSIÓN INICIAL	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)	(5.000,00)
AÑO 1	3.078,20	2.718,06	2.314,44	2.297,17	2.313,98
AÑO 2	232,04	180,92	131,18	129,23	131,13
AÑO 3	1.936,76	1.333,40	823,23	804,94	822,75
AÑO 4	2.623,90	1.595,12	838,57	813,82	837,91
AÑO 5	3.725,06	1.999,59	895,11	862,20	894,23
VAN		2.827,10	2,52	(92,65)	(0,00)

ELABORADO: AUTORES

La TMAR propuesta fue del 13,25% debido a que la TIR es de 33,03% este proyecto se lo debe aceptar.

Otro indicador importante es la relación costo beneficio, este se calcula de la siguiente manera:

—

Donde:

VA = valor actual

A = desembolso inicial

Si la razón B / C es mayor que 1 debe aceptarse el proyecto, si de lo contrario es menor que 1, debe rechazarse el proyecto. De haber otros costos, aparte del desembolso original, se deben considerar. La razón B / C toma en cuenta específicamente esos gastos, comparando el VA de las entradas, con el VA de

todas las salidas, independientemente del período en que ocurran, de manera que:

RAZON COSTO	<u>2.827,10</u>
BENEFICIO	5.000,00
RAZON COSTO /	
BENEFICIO	0,565419708

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

Y

RECOMENDACIONES

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

A continuación se presentan las principales conclusiones referentes a la investigación realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "AUCA":

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito AUCA se desempeña adecuadamente en términos generales, sin embargo, presenta algunos puntos débiles poco significativos, en cuanto cumplimiento de la misión institucional, pues se hallan diversos problemas en las áreas de caja y crédito que no permiten cumplir con la misma
- Las operaciones que ejecuta la Cooperativa están regidas por la Ley General de Cooperativas, asimismo por el Control directo de la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Inclusión Económica y Social, también de su reglamento General y el Estatuto Interno, y disposiciones reglamentarias y resolutivas internas de la Cooperativa
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito AUCA tiene una aceptación favorable por parte de sus socios debido a los incentivos y años de trayectoria que posee la institución
- Desde el punto de vista del análisis cuantitativo, se establece que la cartera de crédito se ha incrementado de manera considerable en los años estudiados, esto nos permite opinar que la demanda de créditos por parte de los clientes cada vez es más exigente, debido a las facilidades en el otorgamiento y en los procesos del trámite. También, se puede deducir que la cooperativa no presenta una cartera de morosidad alta, esto es debido al convenio que se tiene con las instituciones donde

trabajan los socios, puesto que de ahí mensualmente se realizan las respectivas deducciones de los créditos.

- El Departamento de Crédito y Cobranzas, no ejerce una actividad efectiva en la Cooperativa, puesto que se limita al requerimiento de información y no al análisis profundo de las causas del incumplimiento de metas; la falta de difusión de procedimientos y capacitación al personal limita su actividad en la gestión crediticia.

5.2. RECOMENDACIONES

- Toda organización para mitigar riesgos significativos y ser competitivos en el mercado enfrentando los cambios del entorno debe tener una organización bien definida, conjuntamente con los planes de contingencia de cada departamento para que ayuden a fortalecer su estructura frente a la competencia
- Toda entidad debe seleccionar y poseer capital humano especializado y actualizarlo permanentemente, pues al trabajar con un buen equipo de trabajo los resultados son satisfactorios y su rendimiento es productivo.
- Se recomienda a la Gerencia poner atención a los puntos débiles poco significativos mencionados en nuestro trabajo de investigación, para de esta manera alcanzar el cumplimiento de la misión institucional, la misma que está enfocada a la satisfacción del socio
- Cada departamento de la Cooperativa debe incentivar a los socios para que confíen en la institución, para que en la institución se incrementen las captaciones y colocaciones.

- La administración de la cooperativa ha venido desarrollándose de buena manera a lo largo de estos años, pero lo recomendable es que su gestión sea de forma eficiente, por lo cual recomendamos que presten atención a los errores que se cometen y siempre estén vigilando por el cumplimiento de la misión institucional, garantizando así la satisfacción de sus socios y que sus operaciones sean confiables

- Al realizar la presente investigación pudimos observar que la gestión realizada en cuanto a la colocación de cartera ha dado buenos resultados en beneficio de la cooperativa, por tanto consideramos que debe seguir ejecutando los mismos procedimientos para dicha operación.

- El personal involucrado en la gestión crediticia debe poner mucho énfasis e interés en los procesos del análisis cualitativo de la información y documentación proporcionada por el cliente con la finalidad de evitar riesgos por la falta de documentación que soporta el otorgamiento del crédito tales como: documentos, copias de las cédulas de identidad del cliente y garantes, consistencia e igualdad en la legalización con la firma del cliente y garantes en solicitud y pagaré que pueden invalidar la documentación y llevar a un riesgo financiero; así como de otros factores secundarios que influyen directamente en la gestión crediticia.

- El Consejo de Administración y la Gerencia de la Cooperativa, deberá tomar en cuenta las sugerencias del personal involucrado en los procesos tanto de captación de dinero – departamento de caja- como de la colocación del dinero – departamento de crédito - con el sano propósito de orientar las políticas y factores de evaluación al tamaño y necesidades de los clientes de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

TEXTOS:

- **ACHIG L. (2001)**. Enfoques y Métodos de la Investigación Científica. AFEFCE, Quito.
- **HERNÁNDEZ, R. y otros.** (1995). Metodología de la Investigación. Editorial McGraw-Hill. Bogotá.
- **JIMENEZ, C. y otros.** (1999). Módulo de Tutoría 1. Unidad Técnica EB/PRODEC. Quito.
- **MENDEZ, C. (2002). Metodología.** Guía para elaborar diseños de Investigación en Ciencias Económicas y Administrativas. 3ª. Edición. Editorial McGraw-Hill. Santa Fe de Bogotá.
- **SCHMELKES, C. (1998)**. Manual para la presentación de anteproyectos informes de investigación (Tesis). Editorial Harla. México.
- **CHIAVENATO, I.** Administración de Recursos Humanos. McGraw Hill.
- **DAVID, F. (1991)** La Gerencia estratégica. Edit. Legis. Colombia.
- **MANGANELLI & KLEIN (1996)** Cómo hacer reingeniería. Edit. Norma. Colombia.
- **PERRY K.. W., (1973)** Introducción a la Contabilidad. McGraw Hill, Colombia,
- **SUTTON, C. J. (1983)** Economía y estrategia. Edit. Limusa. México
- **VAN HORNE J. (1993)** Administración financiera. Prentice Hall. México.
- **WESTON & COPELAND. (1988)** Administración Financiera. McGraw Hill. México.
- **DIAZ . F. (2009)**. Técnicas de Elaboración de Tesis. Universidad Técnica de Ambato

PAGINAS DE INTERNET

- <http://dinero.es.msn.com/diccionario.aspx>
- <http://www.gerencie.com/rotacion-de-cartera.html>
- http://es.wikipedia.org/wiki/Rentabilidad_financiera

- <http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/fin/37/analisis/olencia.htm>
- http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014610/014610_01.pdf
- <http://www.monografias.com/trabajos38/Manual-de-Credito/Manual-de-Credito.shtml>
- <http://www.monografias.com/trabajos32/gerencia-Creditos/gerencia-Creditos.shtml?monosearch>.

ANEXOS

ANEXO 1

FILOSOFIA

EMPRESARIAL



Aprobada según Acuerdo Ministerial N°.3101
del 23 de junio de 1992

MISIÓN

Facilitar nuestros servicios asegurando celeridad, eficiencia y confianza en nuestros socios, para cubrir las necesidades económicas y ayudar de forma oportuna, de acuerdo a la disponibilidad de los recursos humanos, financieros y materiales de nuestra institución.

VISIÓN

Constituirse en una Institución confiable, próspera humanitaria y competitiva al servicio de nuestros socios, a fin de atender los requerimientos locales y nacionales, de acuerdo a la situación geográfica de nuestros asociados, de forma ágil, eficaz y oportuna.

OBJETIVO GENERAL

Trabajar y aunar esfuerzos junto con sus socios para orientar y ubicar a la cooperativa "AUCA" en el nivel y prestigio que se merece, dando énfasis en los valores humanos y de servicio, a fin de consolidar la meta propuesta.

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros asociados, sus familias y la comunidad en general, promoviendo la cultura del ahorro y responsabilidad social acorde con la normativa legal y financiera del sistema cooperativo nacional.

Av. Maldonado N° 2431 y Vela (Frente al Ministerio de Defensa Nacional) Telf.: (02) 2958 280 · Fax: (02) 2 958 1

www.coacauca.fin.ec

E-mail: cooperauca71@hotmail.com

Quito - Ecuador

ANEXO 2
PUBLICIDAD
DE LA
COOPERATIVA

MISIÓN



Facilitar nuestros servicios asegurando celeridad, eficiencia y confianza en nuestros socios, para cubrir las necesidades económicas y ayudar de forma oportuna, de acuerdo a la disponibilidad de los recursos humanos, financieros y materiales de nuestra institución.

VISIÓN



Constituirse en una Institución confiable, próspera humanitaria y competitiva al servicio de nuestros socios, a fin de atender los requerimientos locales y nacionales, de acuerdo a la situación geográfica de nuestros asociados, de forma ágil, eficaz y oportuna.

OBJETIVO GENERAL



Trabajar y aunar esfuerzos junto con sus socios para orientar y ubicar a la cooperativa "AUCA" en el nivel y prestigio que se merece, dando énfasis en los valores humanos y de servicio, a fin de consolidar la meta propuesta.

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros asociados, sus familias y la comunidad en general, promoviendo la cultura del ahorro y responsabilidad social acorde con la normativa legal y financiera del sistema cooperativo nacional.

PRÓXIMOS

SERVICIOS COOPERATIVISTAS



- Préstamos Hipotecarios
- Seguro de Vida
- Seguro de Desgravamen
- Asesoramiento Legal
- Becas Estudiantiles



Ahorre para su vivienda

www.coacauca.fin.ec

Quito - Ecuador



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "AUCA"

"Sembramos la aurora de un nuevo día..."

Aprobada según Acuerdo Ministerial N° 3101 del 23 de junio de 1992

Dir. Avda. Maldonado N° 2431 y Vela, frente al M.D.N.

Teléfonos.: (02) 2 958 280 Fax (02) 2 958 311

Mensajes de texto.: Celular: 097 962 556

Correo Electrónico: cooperauca71@hotmail.com

www.coacauca.fin.ec

Quito - Ecuador



HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Lunes a Viernes de 08h30 a 17h00 hrs.
Ininterrumpidamente

SERVICIOS COOPERATIVISTAS URBANIZACIÓN "AUCA"

1. PLAN DE VIVIENDA Departamentos y locales comerciales



- Financiamiento
* ISFFA * IESS * BANCOS * BANCO ECUATORIANO DE LA VIVIENDA
* BONO DE LA VIVIENDA \$5000,00

2. SERVICIOS EXEQUIALES A nivel Nacional

- Socio, esposa, e hijos
- Padres en caso de ser solteros
- Servicio funerario
- Protección a las 24 horas por muerte accidental
- Protección a los 30 días por muerte natural
- Trámites legales (Registro Civil y Dirección de Salud).
- Sala de velación y Campo Santo.
- Formolización
- Cofre metálico sin herrajes.
- Servicio religioso de acuerdo al culto.
- 1 Arreglo floral (1 cubre cofre).
- Libro de condolencias.

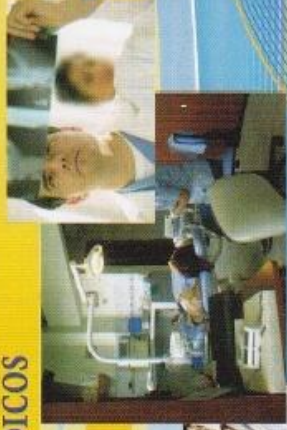
El socio aporta
\$1 dólar mensual
y los dos familiares
directos (Subsidia
la Cooperativa)

BENEFICIARIOS FONDO MORTUARIO

- USD 150,00 Para la esposa
- USD 100,00 Para los hijos
- USD 100,00 Para los padres

3. SERVICIOS MÉDICOS

- Odontológicos
- Visuales
- Medicina General
- Laboratorio



4. PRÉSTAMOS Siempre a su servicio

CRÉDITO	MONTO	PLAZO
1. Emergente	\$ 1,500,00	18 meses
2. Ordinario	\$ 5,000,00	36 meses
3. Microempresa	\$ 10,000,00	48 meses
4. Estudiantil	\$ 700,00	(Sept-Marzo) 12 Meses

REQUISITOS PARA CRÉDITOS

La Cooperativa de acuerdo al reglamento de crédito, otorga PRÉSTAMOS a sus socios que cumplan con los siguientes requisitos:

- Copia de Cédula(s), Copia de tarjeta militar, Confidencial,
- Copia de Libreta de Ahorro o Cta del Bco. B.G.R. o Pichincha
- Planilla de servicio básico agua, luz o teléfono (dos últimos meses)

CRÉDITOS

- Préstamos Ordinarios
 - Préstamos Emergentes
 - Préstamos Especiales
 - Préstamos Estudiantiles
- 5 X 1 de ENCAJE**
5 X 1 de ENCAJE
5 X 1 de ENCAJE
SIN ENCANJE

5. INVERSIONES



Invierta con nosotros de manera segura y confiable.
A la más alta rentabilidad del mercado

6. AHORRO A PLAZO FIJO

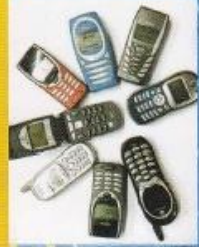
La Cooperativa "Auca" es una asociación de personas que se unen voluntariamente para hacer frente a sus necesidades. Por medio de proyectos que generalmente se convierten en bienestar de todos los socios.



7. PLAN DE AHORRO ESPECIAL

Señor socio, nuestro deseo es incentivar la cultura del ahorro mensual, este beneficio es mutuo, ya que permite a la Cooperativa aumentar la liquidez y revertirla sobre los mismos socios, entregando un mayor número de créditos y servicios, por esta razón, se implementa el Plan de Ahorro ESPECIAL, cuya cantidad la puede fijar usted, valor que podrá ser retirado semestralmente de su libreta de ahorro especial, que se le entrega en las ventanillas de la Institución, es decir cada mes de Junio y Diciembre de cada año, se entregará el 50% de su ahorro con su respectivo interés y el 50 % restante a partir del segundo semestre.

8. TELEFONÍA CELULAR \$ 18,50 MENSUAL



te sienta a cargo

9. PAGO SE SERVICIOS BÁSICOS

Agua, luz, teléfono, Soat.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "AUCA"

SERVICIOS COOPERATIVISTAS

1.- PLAN DE VIVIENDA: "PORTAL DE LOS VALLES"

Departamentos y Locales Comerciales

2.- SERVICIOS DEL FONDO MORTUORIO

Beneficiarios

Socios	\$ 1.000,00
Esposa	\$ 500,00
Hijos y Padres	\$ 200,00
Aporte Mensual	\$ 1,00

3.- SERVICIOS MEDICOS

- Odontología
- Oftalmología
- Medicina General
- Laboratorio



4.- PRESTAMOS

Emergente hasta	\$ 1.500,00	18 meses
Ordinario hasta	\$ 5.000,00	36 meses
Vivienda hasta	\$ 10.000,00	48 meses
Estudiantil (Sept. - Marzo)	\$ 700,00	12 meses

5.- INVERSIONES

Invierta con nosotros de manera segura y confiable a la más alta rentabilidad del mercado



6.- PLAN TELEFONIA CELULAR: RECARGAS



7.- PAGO DE SERVICIOS BASICOS

Agua, Luz, Teléfono, SOAT.

UNASE A NOSOTROS..!



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "AUCÁ"

"Sembramos la aurora de un nuevo día..."

Aprobada según Acuerdo Ministerial N°.3101
del 23 de junio de 1992

SERVICIOS COOPERATIVISTAS URBANIZACIÓN "AUCÁ"

PLAN DE VIVIENDA Departamentos y locales comerciales



Financiamiento * ISFFA * IESS * BANCOS * BONO DE LA VIVIENDA \$5000,00
* BANCO ECUATORIANO DE LA VIVIENDA

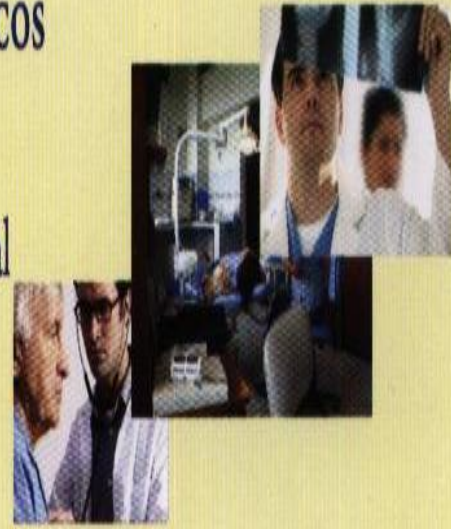
Inscripciones a partir del 3 de Enero

DOCUMENTOS REQUERIDOS

- Copia a color cédula de identidad del socio (a)
- Copia a color papeleta de votación del socio (a)
- Copia a color de la tarjeta militar
- Copia a color cédula de identidad de (el) (la) conyugue
- Copia a color papeleta de votación de (el) (la) conyugue
- Ultima factura luz, agua o teléfono
- Certificado de ingresos del socio (a)
- Certificado de ingresos conyugue

SERVICIOS MÉDICOS

- Odontológicos
- Visuales
- Medicina General
- Laboratorio



Para socios, familia y público en general

SERVICIOS EXEQUIALES A nivel Nacional

- Socio, esposa, e hijos
- Padres en caso de ser solteros
- Servicio funerario
- Protección a las 24 horas por muerte accidental
- Protección a los 30 días por muerte natural
- Trámites legales (Registro Civil y Dirección de Salud).
- Sala de velación y Campo Santo.
- Formolización
- Cofre metálico sin herrajes.
- Servicio religioso de acuerdo al culto.
- 1 Arreglo floral (1 cubre cofre).
- Libro de condolencias.

El socio aporta
\$1 dólar mensual
y los dos familiares
directos (Subsidia
la Cooperativa)

BENEFICIARIOS FONDO MORTUORIO

USD 100,00
USD 100,00

Para los hijos
Para los padres

Dir Avda Maldonado N° 2431 y Vela frente al M D N Teléfonos.: (02) 2 958 280 Fax (02) 2 958 311

Mensajes de texto.: Celular: 097 962 556 Correo Electrónico: cooperauca71@hotmail.com

www.coacauca.fin.ec Quito - Ecuador



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "AUCA"
PONE A SU DISPOSICIÓN SUS
SERVICIOS COOPERATIVISTAS

VISITENOS

... Estamos cerca de Usted ...

ANEXO 3

MODULO DE ENCUESTA



UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTADÍSTICA Y FINANZAS
CARRERA FINANZAS

Estamos realizando encuestas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "AUCA" con la finalidad de brindarles un mejor servicio a nuestros socios y clientes. Las encuestas son importantes porque nos permitirán conocer sus necesidades.

Datos Generales:

Genero

Masculino

Femenino

Edad

Estado Civil

Soltero

Casado

Divorciado

Viudo

PREGUNTAS:

1.- ¿Tiene cuenta en esta institución?

SI..... siga a la pregunta 2

NO..... Fin de la encuesta

2.- ¿Con que frecuencia concurre a la institución?

Diariamente.....1 vez a la semana.....

1 vez al mes..... 1 vez o más al año.....

3.- ¿Cómo considera la atención en el área de cajas?

Buena.....Mala.....

Regular.....

4.- ¿Cuál fue el tiempo aproximado que usted espero para ser atendido, en el área de cajas?

Hasta 10 min..... De 10m a 20m.....

De 20m a 30m..... Más de 30m.....

5.- ¿Cuáles son los principales productos y/o servicios que usted utiliza en esta institución?

Retiro Ahorros.....Créditos.....

Póliza.....Otros especifique.....

6.- ¿Cómo clasificaría su ingreso mensual?

Menos 300 USD.....De 301 a 500.....

De 501 a 1000.....De 1001 en adelante.....

7.- ¿Cómo considera la atención en el área de crédito?

Buena.....Mala.....

Regular.....

8.- Para usted: ¿cuáles son los principales problemas para acceder a un crédito en la cooperativa?

Demasiados trámites.....Garantías.....

Altas tasas interés.....Falta de información.....

Otros.....

Especifique.....

9.- ¿Está de acuerdo con los montos de créditos que oferta la cooperativa?

SI..... NO.....

10.- ¿Cómo socio usted recibe información concreta acerca del funcionamiento de los créditos por parte de la cooperativa?

SI..... NO.....

11.- ¿realizó demasiados trámites para obtener un crédito en la cooperativa?

SI..... NO.....

12.- ¿Qué cantidad está en capacidad de endeudarse?

Menos de 400 usd.....De 401 a 800 usd.....

De 801 a 1600usd.....De 1600 a 2400usd.....

De 2400 a 2800usd..... Más de 2800usd.....