



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**COMERCIALES**

**PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO**  
**DE ECONOMISTA**

**TÍTULO DEL PROYECTO**  
**PROPUESTA DE CREACIÓN DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO**  
**Y CRÉDITO LOCALIZADA EN LA PARROQUIA “MARISCAL**  
**SUCRE”.**

**Autores:**

**Guillermo Emanuel Contreras Bolaños**  
**Cristhian José Anchundia Andrade**

**Tutor: Econ. Mario Alfredo Fernández Ronquillo**

**Milagro, Abril del 2012**

**Ecuador**

## **ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por los señores: Guillermo Emanuel Contreras Bolaños y Cristhian José Anchundia Andrade, para optar al título de Economista, con mención en Marketing en Ciencias Administrativas y Comerciales y que acepto tutoriar a los estudiantes, durante la etapa de desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, Abril del 2012

---

Ec. Mario Fernández Ronquillo

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Los autores de esta investigación declaramos ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo a la que esta referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución Nacional o Extranjera.

Milagro, a los 02 días del mes de Abril del 2012

---

Guillermo Contreras Bolaños

C.I: 092233749-8

---

Cristhian Anchundia Andrade

C.I: 070447665-4

## CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de ECONOMISTA con Mención en Marketing otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones.

MEMORIA CIENTÍFICA	( )
DEFENSA ORAL	( )
TOTAL	( )
EQUIVALENTE	( )

---

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

---

PROFESOR DELEGADO

---

PROFESOR SECRETARIO

## DEDICATORIA

Todo el esfuerzo que he puesto en mis años de estudio y en la elaboración de la presente tesis se los dedico a mis padres, Sra. Mery Bolaños y Sr. Manuel Contreras, quienes fueron mi inspiración y motivación para superarme día a día y vencer cada obstáculo que se atraviesa en el camino de mi vida. A ellos que han sido mi ejemplo y me han ayudado a encaminar mi vida por el camino del bien.

A mis hermanos que durante toda mi formación estudiantil me han apoyado y han estado pendientes de todo lo que me pasaba.

A mis familiares, compañeros de aula y mis mejores amigos de curso con los cuales he compartido grandiosos momentos que no volverán.

También quisiera agradecer a las personas que con sus buenos consejos me apoyaron en mis buenos y malos momentos.

Dedico este grandioso trabajo a todos y a cada uno de los catedráticos de esta grandiosa Universidad, quien me abrió las puertas para brindarme la debida formación académica.

*Guillermo Contreras Bolaños*

## AGRADECIMIENTO

Agradezco ante todo a DIOS, ya que gracias a la fortaleza que me da voy cumpliendo con cada una de mis metas propuestas, gracias por ser mi fuente de inspiración en cada cosa que realice.

Quiero agradecer a mis padres por ser tan buenos conmigo ya que son ellos quienes me han apoyado siempre, gracias por creer en mí, por hacerme sentir alguien importante en sus vidas, a mis hermanos, a mis sobrinos porque siendo ellos tan pequeños son mi fuente de inspiración para poder ayudarles en el futuro, a mi padrino y a toda mi familia por estar siempre pendientes de mi, a mi compañero de tesis que estuvo en las buenas y en las malas conmigo, a mis amigas y amigos por haber compartido grandiosos momentos conmigo.

Expreso mi gratitud al Ec. Mario Fernández quien con sus conocimientos nos ayudo a desarrollar este proyecto brindándonos su apoyo incondicionalmente durante la etapa de estudio y de elaboración de esta tesis.

A todos muchas gracias.

*Guillermo Contreras Bolaños*

## DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ellos que soy lo que soy ahora. Los amo con mi vida

*Cristhian Anchundia Andrade*

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

SEÑOR LICENCIADO

JAIME OROZCO

RECTOR DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

Ciudad.-

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del trabajo realizado como requisito previo a la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue PROPUESTA DE CREACIÓN DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LOCALIZADA EN LA PARROQUIA "MARISCAL SUCRE y que corresponde a la UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES.

Milagro, a los 02 días del mes de Abril del 2012

---

Guillermo Contreras Bolaños

C.I: 092233749-8

---

Cristhian Anchundia Andrade

C.I: 070447665-4



# ÍNDICE GENERAL

## A.- PAGINAS PRELIMINARES:

Página de caratula o portada.	i
Página de constancia de aceptación por el tutor.	ii
Página de declaración de autoría de la investigación.	iii
Página de certificación de la defensa (calificación).	iv
Página de dedicatoria.	v
Página de agradecimiento.	vii
Página de cesión de derechos del autor a la UNEMI.	ix
Índice General.	x
Índice de cuadros.	xiii
Índice de figuras.	xvi
Resumen	xviii
Abstract	xix

## B. TEXTO

<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>CAPITULO I</b>	2
EL PROBLEMA	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 PROBLEMATIZACIÓN	2
1.1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.2 OBJETIVOS	4
1.2.1 OBJETIVO GENERAL	4
1.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	4
1.3 JUSTIFICACIÓN	5
<b>CAPITULO II</b>	6
MARCO REFERENCIAL	6
2.1 MARCO TEÓRICO	6
2.1.1 Antecedentes Históricos	6
2.1.2 Antecedentes Referenciales	15

2.1.3 Fundamentación	16
2.2 MARCO LEGAL	33
2.3 MARCO CONCEPTUAL	70
2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES	72
2.4.1 Hipótesis general	72
2.4.2 Hipótesis particulares	72
2.4.3 Declaración de variables	72
2.4.4 Operacionalización de las variables	73
<b>CAPITULO III</b>	74
MARCO METODOLÓGICO	74
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.	74
3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA	75
3.2.1 Características de la población	75
3.2.2 Delimitación de la población	75
3.2.3 Tipo de muestra	76
3.2.4 Tamaño de la muestra	76
3.2.5 Proceso de selección	77
3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS	78
3.3.1 Métodos teóricos	78
3.3.2 Métodos empíricos	78
3.3.3 Técnicas e instrumentos	79
3.4 PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN	79
<b>CAPÍTULO IV</b>	80
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	80
4.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.	80
4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVA.	81
4.3 RESULTADOS	90
4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	91

<b>CAPITULO V</b>	
PROPUESTA	92
5.1 TEMA	92
5.2 JUSTIFICACIÓN	92
5.3 FUNDAMENTACIÓN	93
5.4 OBJETIVOS	101
5.5 UBICACIÓN	101
5.6 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	102
5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	129
5.7.2 Recursos, análisis financiero	141
5.7.3 Impacto	148
5.7.4 Cronograma	149
5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta	150
<b>CONCLUSIONES</b>	151
<b>RECOMENDACIONES</b>	152
<b>C. MATERIALES DE REFERENCIA</b>	
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	153
<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1	
Operacionalización de las variables	73
Cuadro 2	
Cultura de ahorro y créditos en los habitantes de la Parroquia Mariscal Sucre	81
Cuadro 3	
Mala distribución de sus ingresos, influye en una baja calidad de vida.	82
Cuadro 4	
Muchos incentivos para gastar y pocos para ahorrar.	83
Cuadro 5	
Frecuencia con que ahorran los habitantes de la parroquia "Mariscal Sucre"	84
Cuadro 6	
Créditos por parte de una institución financiera.	85
Cuadro 7	
Requisitos a pedir en una institución financiera.	86
Cuadro 8	
Establecimiento de una institución financiera aportaría al desarrollo	87
Cuadro 9	
Requisitos a pedir en una institución financiera sean:	88
Cuadro10	
En la Parroquia "Mariscal Sucre" una cooperativa de ahorro y crédito es:	89
Cuadro 11	
Verificación de hipótesis	91
Cuadro 12	
Cargos del organigrama (Presidente)	106
Cuadro 13	
Requisitos del cargo	107

Cuadro 14	
Cargos del organigrama (Gerente)	108
Cuadro 15	
Requisitos del cargo	109
Cuadro 16	
Cargos del organigrama (Jefe Administrativo)	110
Cuadro 17	
Requisitos del cargo	111
Cuadro 18	
Cargos del organigrama (Jefe de Créditos y Cobranzas)	112
Cuadro 19	
Requisitos del cargo	113
Cuadro 20	
Cargos del organigrama (Conserje)	114
Cuadro 21	
Requisitos del cargo	115
Cuadro 22	
Cargos del organigrama (Guardia Vigilante)	116
Cuadro 23	
Requisitos del cargo	117
Cuadro 24	
Cargos del organigrama (Caja)	118
Cuadro 25	
Requisitos del cargo	119
Cuadro 26	
Especificaciones de Crédito de Consumo	131
Cuadro 27	
Especificaciones de Crédito de Vivienda	107
Cuadro 28	
Especificaciones de Crédito Productivo	133
Cuadro 29	
Inversiones y Activos Fijos	142

Cuadro 30	
Flujo de Caja Proyectado	143
Cuadro 31	
Estado de Pérdidas y Ganancias Proyectado	144
Cuadro 32	
Balance General	145
Cuadro 33	
Índices Financieros Proyectados	146
Cuadro 34	
Tasa de Rendimiento Promedio de la Empresa	146
Cuadro 35	
Ratios del capital de trabajo	146
Cuadro 36	
Tasa interna de retorno	146
Cuadro 37	
Razones de la CoAC "Mariscal Sucre"	147
Cuadro 38	
Rendimientos de Liquidez y Corriente de la CoAC "Mariscal Sucre"	147

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	
Cultura de ahorro y créditos en los habitantes de la Parroquia Mariscal Sucre	81
Figura 2	
Mala distribución de sus ingresos, influye en una baja calidad de vida.	82
Figura 3	
Muchos incentivos para gastar y pocos para ahorrar.	83
Figura 4	
Frecuencia con que ahorran los habitantes de la parroquia "Mariscal Sucre"	84
Figura 5	
Créditos por parte de una institución financiera.	85
Figura 6	
Requisitos a pedir en una institución financiera.	86
Figura 7	
Establecimiento de una institución financiera aportaría al desarrollo	87
Figura 8	
Requisitos a pedir en una institución financiera sean:	88
Figura 9	
En la Parroquia "Mariscal Sucre" una cooperativa de ahorro y crédito es:	89
Figura 10	
Ubicación en el Google Maps de la Parroquia "Mariscal Sucre"	102
Figura 11	
Logotipo de la Cooperativa	103
Figura 12	
Organigrama de la Cooperativa	105
Figura 13	
Análisis FODA	120
Figura 14	
Áreas de Iniciativa Estratégica Ofensiva	121
Figura 15	

Áreas de Iniciativa Estratégica Defensiva	122
Figura 16	
Estrategias FO FA DO DA	123
Figura 17	
Fuerza de PORTER	124
Figura 18	
Marketing Mix (Producto)	134
Figura 19	
Marketing Mix (Servicio)	134
Figura 20	
Crédito de Consumo	135
Figura 21	
Crédito de Vivienda	135
Figura 22	
Microcréditos	135
Figura 23	
Tasa de interés activa	136
Figura 24	
Tasa de interés pasiva	136
Figura 25	
Plaza, distribución de las áreas de la Cooperativa.	137
Figura 26	
Publicidad (Prensa escrita en los periódicos, vallas)	138
Figura 27	
Publicidad (Folletos I parte)	139
Figura 28	
Publicidad (Folletos II parte)	140
Figura 29	
Cronograma	149





**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales**

**PROPUESTA DE CREACIÓN DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
LOCALIZADA EN LA PARROQUIA “MARISCAL SUCRE”.**

**Autores:**  
**Guillermo Emanuel Contreras Bolaños**  
**Cristhian José Anchundia Andrade**

**Tutor:**  
**Econ. Mario Alfredo Fernández Ronquillo**

**RESUMEN**

Se realiza este estudio debido a que en la localidad de Mariscal Sucre poseen desconocimiento de lo beneficioso que es ahorrar, a más de eso porque son una localidad que se ve incentivada al gasto más no al ahorro, son una parroquia rural muy productiva como lo es en el sector agrícola y comercial, y que para su desarrollo económico, social, productivo y social se necesita de una institución financiera que fomente en ellos cultura de ahorro y que está a su vez le sirva para el fortalecimiento de sus negocios o microempresas. Se necesita una institución financiera que no solo les brinde servicios financieros, sino que más bien les brinde asesoría empresarial y de emprendimiento en la cual ellos mejoren poco a poco su calidad de vida, logrando con esto contribuir al bienestar de cada uno de ellos y a su vez hacerles ver que si ellos destinaran de sus ingresos cierta parte al ahorro estarían construyendo un futuro fructuoso y de agrado, que les servirá para cubrir cualquier imprevisto en sus vidas.

Es por eso que se plantea la creación de una Cooperativa de Ahorro y crédito “Mariscal Sucre”, ya que los habitantes de la parroquia Mariscal Sucre, no tienen una cultura de ahorro por lo que es totalmente la implementación de una institución financiera de este tipo en esta localidad rural del Cantón Milagro, logrando con esto que la población pueda ir ahorrando e ir mejorando su estatus, siendo esta cooperativa quien ayude al desarrollo de la parroquia y sus recintos. Esta investigación que está detallada por cinco capítulos, realizados de manera minuciosa ayudara la localidad y su entorno, y a su vez este se puede convertir en una fuente más de ingresos para la habitantes de la parroquia, generando fuentes de empleo y fuente de recursos económicos que harán a Mariscal Sucre, una parroquia emprendedora y ahorrativa.

**Palabras Clave:** Ahorro - Productividad – Emprendimiento - Cooperativa



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales**

**PROPUESTA DE CREACIÓN DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
LOCALIZADA EN LA PARROQUIA “MARISCAL SUCRE”.**

**Autores:**  
**Guillermo Emanuel Contreras Bolaños**  
**Cristhian José Anchundia Andrade**

**Tutor:**  
**Econ. Mario Alfredo Fernández Ronquillo**

**ABSTRACT**

This study is realized because in the locality of Mariscal Sucre they own ignorance of it benefit that is to save, to but of that because they are a locality that is stimulated the cost but not to the saving, they are a very productive rural parish like is it in the agricultural and commercial sector, and that stops its economic development, social, productive and social it is needed a financial institution that foments in them saving culture and that is as well is used for the fortification as its businesses or micro-enterprises to him. A financial institution is needed that not only offers financial services them, but rather it offers enterprise consultant's office them and of better in which they improve little by little their quality of life, obtaining with this to contribute to the well-being of each of them and to as well make them see that if they destined of their income certain part to the saving they would be constructing a fruitful future and of affability, that will serve to them to cover any unforeseen circumstance in its lives. It is why the creation of a Cooperative of Saving and credit considers “Marshal Sucre”, since the inhabitants of the parish Marshal Sucre, do not have a saving culture reason why it is totally the implementation of a financial institution of this type in this rural locality of the Corner Miracle, obtaining with which the population can be saving and to be improving s status, being this cooperative that helps to the development of the parish and its enclosures. This detailed investigation that this by five chapters, realized of meticulous way would help to the locality and its surroundings, and this it is possible as well to be turned into a source but of income for the inhabitants of the parish, generating sources of use and source of economic resources that will make Marshal Sucre, an enterprising parish.

**Palabras Clave:** Savings - Productivity - Entrepreneurship - Cooperative

## INTRODUCCIÓN

La idea de realizar un estudio de investigación en la parroquia mariscal sucre, surgió ya que a simple inspección en esta parroquia se puede observar que existe gran productividad en el sector agrícola, sin embargo esta gran productividad no se ve reflejada en la calidad de vida de la mayoría de sus habitantes, muchas de estas personas realizan trabajos dignos que sin embargo no generan grandes frutos o ingresos para mejorar su calidad de vida, es por ese motivo que nosotros como investigadores hemos establecido que el problema principal en esta parroquia es que existe escasa cultura de ahorro, ya que las personas obtienen ingresos de sus labores agrícolas, comerciales y prestación de servicios, sin embargo la mayoría de estas personas no cuentan con un nivel de vida aceptable ya que no poseen conocimientos específicos, ni las fuentes necesarias para poder emplear sus ingresos de mejorar forma.

Es necesario que las personas en especial las de zonas rurales posean un espíritu de emprendimiento, pero para ello se debe contar con las fuentes necesarias que permitan a estas personas ser capaces de poder invertir en negocios innovadores, en esta parroquia el concepto de desarrollo y crecimiento está muy mal empelado, es por esa razón la importancia de establecer las causas y efectos que conlleva no poseer el conocimiento adecuado ni la motivación necesaria para practicar el ahorro.

Esta investigación es considerada por nosotros muy original y novedosa ya que nos hemos basado en las personas del sector rural, que con una debida guía i patrón establecido se pueden desarrollar no solo en el sector agrícola sino también en el sector industrial.

La investigación es original, relevante y científicamente va a causar impacto porque es novedoso y nuevo dentro de los límites en los cuales se realizó, esto hace que se distinga de las demás investigaciones realizadas por otros investigadores.

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.1 PROBLEMATIZACIÓN**

El concepto del ahorro y crédito en ciertas sociedades esta relativamente aceptado, pero mal aplicado. En la actualidad en la Parroquia “Mariscal Sucre” existe una escasa cultura de ahorro y crédito, debido a que sus habitantes poseen poco conocimiento de los beneficios que otorgan estos.

Dentro de la parroquia se puede observar por simple inspección que parte de las familias que habitan poseen una baja calidad vida, ocasionada por la mala distribución de sus ingresos.

Muchas de estas personas son víctimas de las grandes publicidades que existen en el mercado de compra y venta de artículos varios, siendo la publicidad uno de los motores mas utilizados por el marketing con el objetivo de incitar e incrementar el consumo de las personas, lo cierto es que existen muchos incentivos para gastar y esto a su vez provoca en los habitantes una despreocupación para que sus ahorros se destinen a la inversión y los créditos obtenidos lo destinen para mejora de su economía.

La mayoría de los habitantes de la parroquia no poseen un nivel de educación adecuado, que les permita obtener mejores plazas de trabajo e incrementar sus ingresos dando como resultado un estancamiento en el crecimiento económico de su población.

Los habitantes de la parroquia se sienten desmotivados al solicitar un crédito debido al exceso de requisitos que necesitan las instituciones financieras para otorgar los créditos, dando como resultado un bajo índice de obtención de crédito en la parroquia Mariscal Sucre.

## **PRONÓSTICO**

En una sociedad como la nuestra si no se incentiva a una cultura de ahorro se provocaría un desmejoramiento continuo de la calidad de vida y esto a su vez provocaría un bajo desarrollo en su población, ya que las personas al no tener dinero ahorrado este no podrá ser destinado a la inversión, impidiendo al individuo poder obtener el negocio que este siempre han soñado. “Una buena cultura de ahorro puede materializar muchos sueños”.

## **CONTROL DE PRONÓSTICO**

Tomando en cuenta lo que sucede en nuestro medio y percibiendo con lo que a diario ocurre con el mal gasto y derroche de dinero en nuestra sociedad, consideramos que el ahorro y la obtención de créditos de distintas índoles son indispensable para el desarrollo por ende debe ser incentivada esta práctica en los habitantes por lo cual nuestro proyecto se enmarca en la creación de una cooperativa de ahorro y crédito, para que los moradores del sector posean un incentivo al momento de ahorrar y tengan mayores facilidades de crédito.

### **1.1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Cantón: Milagro

Sector: Parroquia “Mariscal Sucre”

Área: Financiera

### **1.1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Qué provoca en los habitantes de la Parroquia “Mariscal Sucre” el poco conocimiento de los beneficios que otorga el ahorro y crédito?

### **1.1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es una de las causas que incide en un déficit en las economías de los hogares?

¿Por qué la mayoría de los habitantes de la parroquia prefiere gastar en lugar de ahorrar?

¿Cuál es la razón por la cual muchas partes de sus ingresos no lo destinan a la inversión?

¿En que incide un bajo nivel de educación por parte de sus habitantes en su desarrollo socioeconómico?

¿Cuál es uno de los factores de la sociedad que incrementan el consumo de las personas en lugar de la inversión?

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 OBJETIVO GENERAL**

Identificar las causas que influyen en los habitantes de la Parroquia “Mariscal Sucre” a realizar de forma precaria la práctica del ahorro, mediante la utilización de herramientas metodológicas, para la obtención de resultados que permitan conseguir una mejora continua en la calidad de vida de la población.

### **1.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- ✓ Identificar los agentes económicos que hacen a la población una localidad con poca cultura de ahorro, para la mejora de su nivel de vida.
- ✓ Describir las causales que influyen en los habitantes a incrementar su consumo y a su vez disminuir el ahorro, para que en ellos exista una mayor concientización de sus ingresos.
- ✓ Determinar las causas que originan déficit en las economías de los hogares, logrando así una mejor distribución de sus ingresos.
- ✓ Reconocer los motivos por el cual la mayoría de sus habitantes no destinan parte de su dinero hacia la inversión.
- ✓ Analizar que incidencias tiene el poseer un bajo nivel de educación por parte de los habitantes en el desarrollo de la parroquia.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

Teniendo en cuenta que en la actualidad existen varias fuentes de ingresos para sus habitantes como lo son: los sectores agrícola, bananero, cacaoero y el comercio. Y que a su vez en la Parroquia “Mariscal sucre”, no se ha incentivado la práctica del ahorro y crédito se quiere lograr en ellos mayores nivel de cultura en lo que corresponde al ahorro y el crédito , ya que en esta población existen ingresos aceptables pero en muchos casos no es distribuido de la mejor manera.

Todo esto conlleva a que la gente tenga un mayor nivel de endeudamiento como lo es el endeudamiento que ocasionan las grandes cadenas de almacenes comerciales, en las que sus vendedores con engaños logran convencer a la persona para que esta sea parte de una deuda por uno o dos años.

Es necesario hacerle reconocer a la población que el ahorro y la obtención de créditos destinados a la inversión les va a permitir a ellos no solamente tener un mejor nivel de vida, además podrán encontrar diferentes cambios en su manera de pensar y ver las cosas, lo cual las personas evitaran de forma más seguida destinar su dinero en mayor proporción al consumo, dejando muy poco o a veces nada para invertir

Todos estos puntos mencionados anteriormente se necesitan corregir en la población, buscando para la población mariscaleña una mejora en su calidad de vida, con lo que se lograra obtener habitantes más productivos con conocimientos profundos del beneficio que conlleva el contar con una buena cultura de ahorro y crédito.

## **CAPITULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1 MARCO TEÓRICO**

##### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

<sup>1</sup>Las **cooperativas de ahorro y crédito** son sociedades constituidas con arreglo a la Ley, cuyo objeto social es servir a las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito. En las cooperativas de ahorro y crédito, los trabajadores o los usuarios, según el caso, son simultáneamente los aportantes y los gestores de la empresa, creada con el objeto de producir o distribuir conjunta y eficientemente bienes o servicios para satisfacer las necesidades de sus asociados y de la comunidad en general.

<sup>2</sup>Se dice una empresa asociativa no tiene ánimo de lucro, cuando cumpla los siguientes requisitos:

1. Que establezca la irrepartibilidad de las reservas sociales y, en caso de liquidación, la del remanente patrimonial.
2. Que destine sus excedentes a la prestación de servicios de carácter social, al crecimiento de sus reservas y fondos, y a reintegrar a sus asociados parte de los mismos en proporción al uso de los servicios o a la participación en el trabajo de la empresa, sin perjuicio de amortizar los aportes y conservarlos en su valor real.

Para ello, entre otras actividades, pueden recibir depósitos de sus socios y de terceros; contraer préstamos con instituciones financieras nacionales o extranjeras y otorgar préstamos a sus socios, que se encuentren amparados por garantía hipotecaria.

---

<sup>1</sup> Cooperativismo Escolar

<sup>2</sup> Análisis crítico de la estructura organizacional en las OFCC, Alvaro Sánchez Cabrera



## **Del sistema cooperativo en general.**

La historia del sistema cooperativo se remonta a la práctica de diferentes modalidades de asociación tradicional, especialmente en el ámbito rural y en actividades de carácter agropecuario, tal era el caso, por ejemplo en Latinoamérica, los ayllus de la cultura Inca que comprendió lo que ahora es Perú, Bolivia, Ecuador, parte de Chile y el norte argentino. De igual modo, en las culturas del norte de América como la azteca en México y las juntas en Costa Rica. Estas manifestaciones tradicionales de la cooperación aún están vigentes en muchos países de América Latina y en el mundo, este sistema de cooperativismo en épocas pasadas, que se identificaba por la autoayuda, solidaridad y cooperación entre sus integrantes en las diferentes actividades fueron determinantes para iniciar lo que hoy se conoce como los principios del sistema cooperativo.

El cooperativismo, a lo largo de su historia ha sido considerado y definido de múltiples formas: como doctrina política, modo de producción, sin embargo, actualmente se puede afirmar que el cooperativismo es un plan económico que forma parte importante de la vida de muchos Países, y su desarrollo y difusión indica que podría llegar a modificar hasta la estructura política de las sociedades que las han implantado.

Las cooperativas se caracterizan por su sencillez, puesto que no surgen como un producto de sesudas reflexiones de filósofos o teóricos, sino del sentido común.

<sup>3</sup>Dentro del movimiento cooperativo moderno mundial se afianza en el pueblo de Rochdale condado de Lancashire, Inglaterra, cerca de Manchester. Fue en 1844 un grupo de 28 trabajadores de la industria textil, que vivían en este pueblo, trataron de controlar su destino económico formando una cooperativa llamada la Rochdale Equitable Pioneers Society (la Sociedad Equitativa de Pioneros de Rochdale).

La idea tuvo su origen a fines del año 1843, en tal época la industria textil se encontraba en su apogeo y proporcionaba una gran actividad en las más importantes manufacturas de Rochdale. Frente al desamparo de la clase trabajadora algunos tejedores recordaron las ideas de Robert Owen considerado el padre del cooperativismo.

Lejos de tratar de rehuir responsabilidades, el 24 de octubre de 1844 dieron constitución legal a su sociedad. La entidad fue registrada bajo el título: "Rochdale

---

<sup>3</sup> Principios de Rochdale

Society of Equitables Pioneers" (Sociedad de los Equitativos Pioneros de Rochdale). Por su sencillez y como alternativa de solución para el establecimiento de una nueva forma de vida rápidamente ganó adeptos, además de que las conclusiones formuladas por ellos, revisadas y ampliadas, constituyen los fundamentos del cooperativismo.

Una de las conclusiones a que llegaron los obreros textiles de Rochdale, al integrar la primera cooperativa de consumo es: "El incentivo de lucro es el origen y la razón de ser de los intermediarios, y debe sustituirse por una noción de servicio mutuo o cooperación entre los consumidores". La esencia que encierra esta conclusión es que la clase consumidora, permanente y universal, está siempre a merced de la acción de los intermediarios, cuyo móvil principal es el lucro; por lo tanto, la clase trabajadora tiene el derecho y el deber de defender, y la mejor forma de haberlo es con solidaridad.

Estos valores son puestos en práctica a través de los Seven Rochdale Principles (los siete principios Rochdale), los principios que originalmente establecieron los pioneros de Rochdale para las sociedades cooperativas fueron los siguientes:

1. Libre ingreso y libre retiro
2. Control democrático
3. Neutralidad política, racial y religiosa
4. Ventas al contado
5. Devolución de excedentes
6. Interés limitado sobre el capital
7. Educación continúa.

Así, las cooperativas más antiguas son las de consumo, y su objetivo central es suministrar a los miembros de la misma, a precios módicos, los artículos que requieren para la satisfacción de sus necesidades. Pero es necesario indicar que el movimiento cooperativo no se limita a este ámbito, ya que también se han desarrollado diferentes clases de cooperativas de acuerdo a las necesidades del hombre.

Después la corriente social de pensadores, políticos y religiosos, promovieron las organizaciones cooperativas para establecer condiciones de justicia social, incluso en varios países las leyes antecedieron al hecho cooperativo.

La corriente religiosa de la Iglesia Católica tuvo su importancia en el desarrollo del sistema cooperativo a partir de las encíclicas Rerum Novarum, Quadragesimo Anno

y Populorum Progressio, que buscaron mecanismos cooperativos para solucionar los problemas que afectaban a grandes capas de la población, encontrando en el cooperativismo una posible solución. Esta acción fue importante en los países de América Central y los de la Región Andina.

La corriente estatal de Latinoamérica que se inició con medidas legislativas y de impacto inicial muy significativas, que creaban un marco legal para el funcionamiento de las cooperativas.

A partir de los años de 1950 y 1960 se brindó a través del Programa Alianza para el Progreso, un fuerte impulso al cooperativismo como inductor de progreso económico y social permitiendo además, que los Estados instituyeran oficinas especiales para la promoción, desarrollo y registro de cooperativas, canalizando así muchos de sus recursos y prestaciones hacia el cooperativismo.

Desde los años de 1970, los movimientos cooperativos de Latinoamérica, exceptuando a El Salvador, cuentan con profesionales calificados, egresados de universidades europeas y centroamericanas para trabajar en el marco del proceso de integración en empresas cooperativas.

En la actualidad existen organizaciones a nivel mundial que incentivan el cooperativismo, tal es el caso de la Alianza Internacional de Cooperativas (ACI). En la actualidad la Cooperativa de la Sociedad Rochdale continua el legado del espíritu de cooperación establecido en 1844, hace más de 150 años.

### **Del sistema cooperativo de ahorro y crédito**

Friedrich Wilhelm Raiffeisen, nació el 30 de marzo de 1818 y falleció el 11 de marzo de 1888, este hombre dejó un legado a la humanidad con una rica experiencia en cooperativismo de ahorro y crédito.

Raiffeisen impulsó al sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito, basado en los principios de auto ayuda, auto responsabilidad y auto administración, en su tiempo fundó varias cooperativas en su país natal, y aquellos principios e ideas aun continúan vigentes en más de 100 países del mundo, con alrededor de 300 millones de socios, en más de 700.000 cooperativas.

El inicio de la industrialización en el siglo XX, dio lugar a una economía libre e independiente, apareciendo en los sectores pobres, prestamistas inescrupulosos que agudizaban la miseria, ante esta situación Raiffeisen, fundó en 1846, la asociación para la obtención de pan y frutas.

Después de que consideró que solamente la autoayuda sería el medio más eficiente, fundó en 1864 la asociación de crédito de Heddesdorf.

Posteriormente, en 1866 Raiffeisen escribió sus experiencias en su libro: "las asociaciones de cajas de crédito como medida para evitar la miseria de la población rural, artesanal y obreros urbanos", éste libro tubo 8 ediciones y se difundió en todo el mundo.

Para la compensación de liquidez entre las pequeñas Cooperativas de Ahorro y Crédito, se creó en 1872 el Banco Cooperativo Agrario Renano en Neuwiend, como primera caja central rural. También trató de crear un Seguro Cooperativo, mismo que fue fundado en Berlín en 1922 y hoy lleva su nombre.

Por lo tanto el mes de marzo constituye para el sistema cooperativo de ahorro y crédito un mes de recordación, ya que fue el mes del nacimiento y muerte de uno de los principales gestores del cooperativismo de ahorro y crédito.

Actualmente el sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito ha demostrado una evolución continua y sostenida, a través de las organizaciones: a nivel nacional que es la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FECOAC), a nivel Latinoamericano, la Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito (COLAC), y a nivel mundial, la Organización Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU).

### **Del sistema cooperativo en el Ecuador.**

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

Cabe citar también la acción desarrollada por los gremios, sindicatos de trabajadores, organizaciones clasistas y personal de movimiento cooperativo sobre todo norteamericano.

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

El 7 de septiembre de 1966 en la presidencia interina de Clemente Yerovi Indaburu, 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, hacia fines de los años de 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 servicios 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 ha visto fortalecidas las Cooperativas en especial las de Ahorro y Crédito.

#### **Acontecimientos cooperativos del milenio.**

El Sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito tiene su propia historia, la revista "Cooperativa No: 23" publicada por la FECOAC destaca como principales acontecimientos los siguientes:

1849.- Surge la idea del crédito cooperativo como una solución a la pobreza y hambre que padecen los habitantes del sur de Alemania. En este año Federico Wilhelm Raiffeisen (1818- 1.883) funda la primera sociedad de Crédito, por esto se le considera como el padre del movimiento de crédito cooperativo.

1864.- En Heddesdorf, Raiffeisen establece la primera cooperativa de crédito del tipo de las que hoy funcionan en Alemania, exhorta al pueblo al ahorro colectivo y préstamo con interés mínimo de recargo, y cada socio puede votar.

Solamente las personas asociadas a la cooperativa de crédito pueden ahorrar y solicitar préstamos y la reputación del socio es la garantía primordial para concederlos. Raiffeisen fundó 423 cooperativas de crédito. La idea se extiende a otros países.

1900.- La primera cooperativa de crédito norteamericana nace en Levis, Québec; es obra del periodista Alfonso Desjardins (1854 - 1920) quien, después de estudiar el crédito cooperativo en Europa, decide que las cooperativas de crédito obren como replica a la usura que impera en América

1906.- La legislación de Québec promulga la primera ley que atañe a las cooperativas de crédito norteamericanas.

1909.- Alfonso Desjardins, establece la primera Cooperativa de Crédito en Estados Unidos y se dicta la primera Ley de Cooperativas de Crédito en EE.UU, en Massachussets.

1934.- Se crea la Credit Union National Association (CUNA), en Estes Park Colorado, organización de ayuda propia, sin fin de lucro, constituida por cooperativas de crédito

1935.- Con el fin de proteger a los socios de las cooperativas de crédito y a estas, se fundan CUNA MUTUAL INSURANCE SOCIETY.

1937.- El 30 de noviembre siendo Jefe Supremo el General Alberto Enriquez Gallo, se expide la primera Ley de Cooperativas en el Ecuador.

1948.- La Asociación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito (CUNA) de los EE.UU, y la Sociedad de Seguros Mutuos, eligieron el tercer jueves de octubre como el día de celebración de las cooperativas de ahorro y crédito.

1958.- CUNA se convierte en asociación mundial, accesible a las ligas de cooperativas de crédito en todo el mundo.

1961.- En el Ecuador, bajo el gobierno del Dr. José María Velasco Ibarra, se crea la Dirección Nacional de Cooperativas, inicia sus actividades de difusión, educación, Legalización, fiscalización y estadística del movimiento cooperativo.

1963.- El 30 de junio se constituye la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador. El 23 de septiembre del mismo año se aprueban los Estatutos de este organismo rector del movimiento cooperativo de ahorro y crédito, integrado en su inicio por 34 COAC`s que aglutinaban a 3.000socios.

1964.- Se forma el Banco de Cooperativas del Ecuador, como entidad crediticia y enlace de las diferentes líneas de Cooperativas; se inicia con un considerable préstamo concedido por la AID con el objetivo fundamental de que las COAC`s sean quienes capitalicen a esta entidad. El 12 de diciembre de 1964 recibió autorización legal para operar, y el 13 de mayo de 1965 concedió los primeros préstamos. En la actualidad ya no existe, por cuanto se vio obligado a cerrar sus puertas por una mala práctica administrativa gerencial.

1966.- Se promulga la segunda Ley y Reglamento General de Cooperativas, en la Presidencia de Clemente Yevori Indaburu.

1969.- Nace COOPSEGUROS del ECUADOR, bajo el auspicio de la federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador, según Acuerdo Ministerial del 20 de febrero de 1970

1971.- Un dato de gran importancia histórica fue la Resolución del Ministerio de Educación No. 622 del 5 de marzo, que declaró obligatoria la enseñanza del cooperativismo a nivel primario y secundario.

1971.- El 18 de mayo de 1971, con el propósito de fomentar el espíritu cooperativo en la sociedad ecuatoriana, a través del Instituto Cooperativo Ecuatoriano.

Mismo que se conforma de varios organismos de integración y servicios cooperativos, instituciones públicas y privadas que fomentan el desarrollo cooperativo.

1976.- Decae de un modo sustancial el apoyo del gobierno ecuatoriano al cooperativismo. Se reduce significativamente la asignación presupuestaria a la dirección Nacional de Cooperativas.

1988.- La FECOAC comienza a trabajar en créditos con dos fuentes de Financiamiento: una proveniente de fondos BIDCOLAC y que constituyen la base más importante de la cartera; y la otra fuente basada en recursos propios, pero es un pequeño porcentaje del total de la cartera (4%) Sucede una de las intervenciones más controversiales y cuestionadas de la Superintendencia de Bancos, de la Cooperativa de Ahorro y Créditos "San Francisco de Asís" Ltda., la entidad de mayor renombre continental de su ramo. Después de esta intervención se declaró el estado de liquidación el 15 de noviembre del mismo año.

1991.- Nace el 13 de diciembre, la Corporación de Estudios y Desarrollo Cooperativo, CEDECOOP, como parte del proyecto Curricular impulsado por la DGRV-CONCAF.

1992.- El 7 de agosto de 1992, el Dr. Rodrigo Borja Cevallos, Presidente Constitucional de la República, objetó totalmente, el proyecto de Ley que creaba la Superintendencia de Cooperativas, cortando serias y valiosas proyecciones de desarrollo del cooperativismo nacional.

1995.- El 15 de mayo se crean las corporaciones de servicios especializados: AUDICOOP, SYSTECOOP Y CONSULCOOP, para atender requerimientos de asistencia técnica de las cooperativas de ahorro y crédito.

1998.- El Dr. Fabián Alarcón, Presidente Interino de la República, expide el Reglamento de Constitución, Organización, Funcionamiento y Liquidación de las

cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, sujetas al control de la Superintendencia de Bancos,

1998.- En la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, con la participación de 27 entidades cooperativas, se conformó el Consorcio de Cooperativas de Ahorro y Crédito del sector Rural del Ecuador.

1999.- El Arq. Guillermo Celi, Ministro de Bienestar Social, mediante Acuerdo Ministerial No 02243, concedió personería jurídica a la Central de Crédito Cooperativo, FINANCOOP; se inició con 21 entidades cooperativas de ahorro y crédito y las corporaciones de servicios especializados. En el mismo año extiende la personería jurídica a la Union Nacional de Cooperativas de Ahorro Crédito para la Seguridad Financiera, SOLIDARIA.

1999.- El informe del Secretario General de la Organización de las Naciones Unidas, ONU, llega a conclusiones y resultados que respaldan el movimiento cooperativo y por primera vez contiene un proyecto de directrices destinadas a crear un entorno favorable para el desarrollo de las cooperativas y recalca que estas entidades deben ser reconocidas y gozar de una verdadera igualdad con respecto a otros tipos de asociaciones y empresas.

1999.- ABRIL, por primera vez en la historia del movimiento cooperativo de ahorro y crédito, se realizó una marcha pacífica y masiva sin precedentes, de líderes, dirigentes y socios, para exigir del gobierno de turno se descongele el dinero que las cooperativas mantenían en la banca; la marcha fue un éxito, pues, inmediatamente las autoridades económicas determinaron el respectivo descongelamiento.

### **Las cooperativas de ahorro y crédito en lo económico y financiero**

Frente a la inestabilidad y crisis del sistema bancario nacional donde el cliente ha demostrado su desconfianza, en especial en los bancos, lo que ha llevado a incrementar la crisis económica del País, por lo que ha sido necesario buscar alternativas para demostrarle al cliente que existen opciones que permiten fomentar el ahorro y brindar créditos.

Las cooperativas se caracterizan por la democratización de capitales, de ahorros y de crédito, por lo tanto no existe vinculación ni concentración de recursos en pocas manos, que es uno de los males que adolece el País y una práctica muy común en las entidades bancarias, que hoy se encuentran en un estado de shock.

La quiebra de varios bancos ha sido un fortalecimiento del sistema cooperativo de ahorro y crédito, por cuanto se ha demostrado confianza por la solvencia de las



mismas, lo cual se refleja en un incremento de los depósitos, en especial a plazo fijo, que crecieron en un 110.9% en el periodo enero junio de 1999, lo que demuestra que las personas han incrementado la confianza en las cooperativas más que en los bancos.<sup>4</sup>

### **2.1.2 Antecedentes Referenciales**

Empresas similares a nuestro tema de investigación en la localidad de mariscal no existen, pero en sus alrededores es decir en sus cantones aledaños si existen pero su información es de carácter reservado. La cooperativa de ahorro y créditos que más se asemeja a la nuestra es la **Cooperativa de ahorro y crédito “San Antonio”**.

Esta cooperativa es una empresa mediana dedicada a aportar al desarrollo socioeconómico de la población, en especial al desarrollo la población rural, ya que todas sus sucursales se encuentran en zonas rurales.

Esta cooperativa de ahorro y crédito basa sus actividades en la realización de préstamos micro empresariales, que vallan de la mano con la innovación y el emprendimiento.

#### **Los servicios que ofrece son:**

- ✓ Seguro de desgravamen
- ✓ Anticipo de sueldo inmediato.
- ✓ Fondo mortuario.
- ✓ Comisariato.
- ✓ Asesoría técnica agrícola.

#### **Los requisitos que se necesitan para solicitar un préstamo en esta cooperativa de ahorro y crédito son:**

- ✓ Llenar la solicitud
- ✓ Tener movimientos en la libreta de ahorros
- ✓ Copia de cedula de identidad
- ✓ Copia del certificado de votación del solicitante y el garante.
- ✓ Depósitos de encaje
- ✓ Certificado de capacitación cooperativista.

---

<sup>4</sup> Ahorro y Crédito, Barzallo Mendieta Mario Patricio

### **Entre los productos que ofrece son:**

- ✓ Depósitos, confía tu esfuerzo, a tu gente y recibe grandes oportunidades y apoyo.
- ✓ Ahorros: no malgastas tu dinero
- ✓ Plazos fijos: ahorra con interés preferencial.
- ✓ Pólizas: aumenta tu capital con excelentes ventajas.
- ✓ Ahorro programado, te apoyamos a realizar tus sueños.
- ✓ Jubilación: tu tranquilidad en el futuro
- ✓ Vivienda: te apoyamos a conseguir tu propia casa.
- ✓ Comercio: comienza tu propio negocio.
- ✓ Prestamos, para esas pequeñas o grandes necesidades
- ✓ Microcréditos al instante: créditos para pequeños comerciantes y agricultores
- ✓ Credigrupo: es un crédito que ayuda a mejorar tu negocio, hogar.

### **2.1.3 Fundamentación**

Nuestro conocimiento a aplicar es:

**Fundamentación científica:** En este punto a tratar, nos empapamos de los puntos más importantes de nuestro tema como lo es la Cooperativa de Ahorro y Créditos.

Origen y evolución de las COAC: las cooperativas de ahorro y crédito se remonta a las múltiples experiencias de asociación, especialmente en el ámbito rural, actividades de carácter agropecuario y religioso de las diferentes culturas ancestrales alrededor del mundo quienes se encuentran identificados con principios como: autoayuda, solidaridad y cooperación.

El cooperativismo aparece como resultado de los problemas sociales que se han presentado, se ha interpretado desde varias ópticas, como doctrina política, modo de producción y como un mecanismo para producir cambios trascendentales.

Su objetivo se resume en tres puntos principales:

Económico: disminuir los precios de venta y mejorar la calidad de vida.

Social: Rechazar el beneficio capitalista, defender el abuso del sistema y gestionar democráticamente.

Educativo: impulsar las actividades culturales.

En Alemania surge el cooperativismo gracias a Schulze Delitzsch, quien creó las primeras asociaciones de artesanos y ebanistas. Quien se despidió de la administración pública para dedicarse a la propagación de la idea de la

cooperativa. Ya en 1849 había fundado la cooperativa de zapateros en Delitzsch y justificada por la cooperativa como una forma jurídica de las empresas.

Este personaje crea las primeras cooperativas para el auxilio en casa de enfermedad y también para la adquisición de materias primas. En 1859 existían 183 cooperativas, con 19.000 socios y en el año de 1882 se incrementaron a 3841 cooperativas es decir que obtuvo un rápido crecimiento el cooperativismo en Alemania.

Se dice que el sistema de cooperativismo:

- ✓ Es adaptable a la necesidad de los artesanos, comerciantes, patronos sin excluir la participación de los capitalistas.
- ✓ Se debe mantener el principio de ayuda mutua.
- ✓ Son organizaciones de capital propio, captado mediante aportaciones mensuales o semanales.
- ✓ El fondo de reserva está formado por deducciones hechas al excedente anual, limitado al 10% del valor total del capital y sirve para compensar pérdidas.
- ✓ El capital devenga un interés limitado
- ✓ Tanto el personal como los socios desempeñan cargos especiales, retribuidos de acuerdo a la responsabilidad que presenten los mismos.
- ✓ Las cooperativas deben estar formadas por socios de la región sin importar las categorías económicas.
- ✓ Las cooperativas extienden créditos a corto plazo.

Federico Raiffeisen, vinculado a la doctrina del cooperativismo impulso una “Caja de Ahorro Rurales Raiffeisen” cuyo objetivo era ayudar a solucionar los problemas económicos que tenían los trabajadores y agricultores de las zonas rurales y además combatir la usura y la explotación del dinero.

Raiffeisen establece los siguientes principios en el cooperativismo:

- ✓ La calidad moral de los individuos para el ingreso a la sociedad.
- ✓ El excedente pasa a formar parte de los fondos de reserva o se destina a obras sociales.
- ✓ Las organizaciones son de responsabilidad ilimitada.
- ✓ Los créditos que se otorgan están sujetos a intereses bajos y su plazo puede ser de dos a diez años.

- ✓ Su sistema es centralista, debido a que se basa en pequeñas unidades, con lo cual se aseguraba la utilización de los fondos para cooperativas afiliadas.
- ✓ En 1864, Raiffeisen estableció en la ciudad de Hoddesdorf-Alemania la primera cooperativa de ahorro y crédito, su ideología estuvo dividida en dos etapas.

Su primera etapa se caracterizó por la ayuda social, fundó sociedades benéficas cuya filosofía se apoyó en la acción generosa de los que más tienen a los que tienen menos.

En la segunda etapa se encuentra la fundación de empresas cooperativas de caja común y de préstamos.

El deseo de Raiffeisen fue el de construir sociedades de capital que resuelvan las necesidades de créditos de los socios y que elimine el lucro excesivo. Los socios aportaban sus ahorros, por los que recibían a cambio un interés nominal; otros en cambio recibían en préstamos estos ahorros por lo que pagaban un interés un poco mayor.

Únicamente los socios pueden ahorrar o pedir préstamos y la reputación del socio es la principal garantía para la concesión de los mismos. Este es el fundamento de las cooperativas de ahorro y crédito y que se mantiene hasta nuestros días.

De ahí nacen las famosas Cooperativas de Ahorro y Crédito, no por lucros sino por servicio, la idea es que el capital se ponga al servicio de los socios, mas no que se espere algún tipo de rédito que produzca, que implique que el socio está subordinado al capital.

En Italia; Luiz Luzzatti organizó el primer Banco Popular en 1864 las contribuciones realizadas al movimiento cooperativo de crédito son las siguientes:

- ✓ Introdujo el sistema de responsabilidad limitada.
- ✓ Limitó las acciones pertenecientes a un solo individuo.
- ✓ Limitó la participación de los socios a no más de dos cooperativas.
- ✓ Estableció la renovación de una tercera parte de los miembros de la Junta Directiva.

Debido al éxito que tuvo el cooperativismo de ahorro y crédito se expandió a lo largo de toda Europa, hasta llegar a nuestro continente América, con el paso del tiempo las cooperativas han ampliado sus servicios entre los que se destacan:

- ✓ La emisión de cheques.

- ✓ Captación de depósitos.
- ✓ Cuentas corrientes y de ahorro.
- ✓ Concesión de créditos.
- ✓ Descuentos de documentos.
- ✓ Recepción de fondos de terceros.

Entre otros servicios las COAC, no han descuidado sus normas, valores, principios y doctrinas que las enmarcan.

En Norteamérica encontramos los principales representantes del cooperativismo. Alphose Des Jardins quien fundó en Canadá las primeras cooperativas de Ahorro y Crédito en 1900 y más tarde en Estados Unidos, Edward A. Filene se destacó por lograr una mejor distribución de las riquezas, para lo cual creó las cooperativas de crédito que ayudaban a los asociados a consolidar sus ahorros y a manejarlos de una manera eficiente.

En cuanto a América Latina, países como Chile, Costa Rica, México Y Perú, son los principales países que impulsaron el sistema cooperativo de ahorro y crédito.

Es importante recalcar que de las cincuenta organizaciones bancarias más grandes del mundo alrededor de cinco pertenecen al movimiento cooperativo establecidas en las ciudades de Francia, Alemania, Holanda y Japón.

Históricamente el cooperativismo de ahorro y crédito ha demostrado ser un gran promotor de la integración social, sin distinción de clase social, credo, raza, sexo o ideología.

Su constante preocupación por la aplicación de los principios universalmente reconocidos, han permitido que las cooperativas sean en la actualidad una de las redes de instituciones populares más organizadas que cada día es más reconocida por la comunidad internacional de desarrollo y la mayoría de los gobiernos nacionales.

Las cooperativas de ahorro y crédito son sociedades constituidas con arreglo a la Ley, cuyo objeto social es servir a las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito. Sistema bancario, son conjunto de instituciones que permiten el desarrollo de todas aquellas transacciones entre personas, empresas y organizaciones que impliquen el uso de dinero. Cajas de ahorro, entidades muy comunes en toda Europa occidental, se crearon para atraer a los pequeños ahorradores y ofrecer servicios sociales a la comunidad, pues hay una importante participación de las autoridades públicas.

En los últimos años han ido ofreciendo el mismo tipo de servicios que los bancos comerciales. Y a más de eso en la actualidad el sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito ha demostrado una evolución continua y sostenida, a través de las organizaciones: a nivel nacional que es la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FECOAC), a nivel Latinoamericano, la Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito (COLAC), y a nivel mundial, la Organización Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU).

La cooperativa se basa normalmente en el modelo de producción de empresa privada, tomándola como núcleo del quehacer económico aunque como modelo de sociedad mercantil presenta algunas particularidades en su estructura.

**Fundamentación sociológica:** Aquí nos enfocamos en base a las necesidades de cada una de los futuros clientes de la cooperativa. Ya que son ellos las personas más importantes de nuestro negocio, sabiendo que “las empresas producen los bienes y servicios para ofrecerlos a las familias, a otras empresas o al sector público o privado con la finalidad básica de obtener un beneficio que remunere su actividad”<sup>5</sup>, por lo que es indispensable ofrecer lo mejor a los clientes.

El éxito de una empresa va a depender fundamentalmente de la demanda de clientes, ellos son los principales protagonistas y el factor más importante en el juego de los negocios.

“En la actualidad, lograr la plena "satisfacción del cliente" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener «satisfecho a cada cliente» ha traspasado las fronteras del departamento de marketing para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc.) de las empresas exitosas.”<sup>6</sup>

El cliente es, por muchos motivos, la razón de existencia y garantía de futuro de la empresa.

Sea cual sea el negocio o público que tengamos, por lo general, todo cliente puede ser clasificado básicamente según su comportamiento en el momento de compra.

Veamos a continuación cuáles son y cómo debemos tratar a cada uno de ellos.

---

<sup>5</sup> Del libro: Introducción a la Economía, Manuel J. González; Amelia Pérez M, Pág. 32

<sup>6</sup> Del libro: Fundamentos de Marketing, de Kotler y Armstrong, 6ta Edición, Págs. 10, 11.

## **Tipos de Clientes**

Cliente difícil: Es el cliente exigente, es el cliente que siempre está quejándose de todo, que siempre encuentra un defecto hasta en el más mínimo detalle, que nunca queda satisfecho, que cree tener siempre la razón, que no le gusta que lo contradiga, y que puede hasta llegar a ponerse prepotente y agresivo.

Lo primero que debemos hacer para tratar con este tipo de cliente, es tener paciencia y mantener la calma, no caer en sus provocaciones, ni discutir con él.

Debemos mostrar un genuino interés por él, escuchando atentamente sus quejas y resolviéndolas lo más pronto posible, aceptando elegantemente sus críticas, dándole la razón aunque en realidad no la tenga, satisfaciendo en lo posible sus reclamos, etc.

Una forma efectiva de lidiar con este tipo de cliente, es ofreciéndole un excelente servicio al cliente, de tal manera que sobrepase lo que él esperaba de nosotros.

**Cliente amigable:** Es el cliente amable, simpático, cortés, es el cliente que todo negocio siempre quiere tener, aunque en ocasiones puede llegar a ser muy hablador, haciéndonos perder tiempo.

Para tratar con este tipo de cliente, debemos ser amables y amigables con él, aunque siempre procurando mantener cierta distancia, es decir, no darle demasiada confianza.

Debemos procurar seguirlo en su conversación y en sus bromas, pero interrumpirlo cortésmente cuando la conversación se haya prolongado demasiado.

**Cliente tímido:** Es el cliente introvertido, callado, en la mayoría de los casos, inseguro e indeciso. Este tipo de cliente suele tener problemas para decidir su compra, por lo que debemos procurar darle tiempo para que elija el producto indicado, sin interrumpirlo o presionarlo. O, en todo caso, ofrecerle productos concretos y pocas alternativas, de tal manera que se facilite su decisión.

Asimismo, este tipo de cliente suele tener problemas para comunicar con claridad lo que está buscando, por lo que debemos inspirarle confianza y hacerle las preguntas indicadas que lo ayuden a comunicarse mejor.

Este tipo de cliente, por lo general, suele ser fácil de convencer, pero si le llegamos a vender un producto que no lo satisface, puede que lo llegue a comprar, pero lo más probable es que no vuelva a visitarnos más. Por lo que debemos tener cuidado siempre de venderle aquello que realmente estaba buscando, y procurar asegurarnos de que haya quedado satisfecho. Nunca aprovecharnos de él.

**Cliente impaciente:** Es el cliente que siempre tiene prisa, es el cliente que quiere entrar al negocio, comprar y salir lo más pronto posible.

Este tipo de cliente exige una atención rápida, sin importar que hayan otros clientes que hayan llegando antes que él, y, por lo general, se pone tenso cuando lo hacen esperar.

Por lo que cuando tratamos con este tipo de cliente, debemos hacerle saber que hemos comprendido que tiene prisa, y procurar atenderlo o venderle lo más pronto posible.

**Cliente silencioso:** Es aquel cliente que habla poco, pero presta gran atención y no deja ver sus inquietudes sencillamente.

Son muy observadores al momento de sus compras prefieren puntualizar cuidadosamente las opciones que tiene.

**Cliente lento:** Este posee la personalidad de un cliente indeciso, examina todas las opciones que tiene y se toma todo el tiempo del mundo para no ir a tomar una decisión errónea. A estos clientes se debe tratar con mucha paciencia, ganándose su simpatía para así tener un cliente satisfecho.

**Cliente manipulador:** Este cliente tiene personalidad de sabelotodo, es obstinado al comprar y siempre trata de enredar al vendedor.

Con este tipo de clientes se debe mejor evitar otros tipos de temas que no sean provechosos para la compra de los productos.

**Cliente metódico:** Es el cliente que por efectuar los actos de forma duradera ya sabe a qué se está refiriendo y por consiguiente puede ser libre a la hora de actuar, trata de realizar siempre las siguientes acciones o actos automáticamente: preguntarse, mirar, escuchar, inspeccionar.

**Cliente desconfiado:** Es aquel que tiene la personalidad del indeciso se tarda en la toma de sus decisiones, trata de buscar consejos de los que están junto a él, para tomar la decisión acertada.

**Cliente obstinado:** Es aquel se empeña en llegar hasta las últimas consecuencias con la decisión que ha toma. Cree conocer todas las respuestas opiniones y predicciones; considera malo cualquier sugerencia del vendedor.

**Cliente escéptico:** Es aquel que tiene temperamento de cliente obstinado, pero a la vez de cree que sabe todo es más bien negativo, se niega a escuchar consejos de los vendedores.



**Cliente pesimista:** Es aquel que es negativo a al instante de comprar. Todas las sugerencias o consejos que le da el vendedor son tomadas negativamente o en un concepto pesimista, tiende a estar desconfiando del servicio del vendedor o del producto que le ofrecen.

**Cliente impulsivo:** Es el cliente que se guía por sus impulsos sin control alguno, cada vez se siente más inquieto por realizar las compras sin parar a examinar, detallar, o saber si lo que está comprando es lo que verdaderamente necesita.

**Cliente Discutidor:** Este trata de iniciar una discusión con el vendedor sin razón alguna, es negativo, pesimista y tiende a ser terco. Este cliente es grosero e irritante no acepta sugerencias del vendedor.

**Cliente rutinario:** Estos clientes siempre quieren las cosas elementales como las han venido teniendo durante mucho tiempo.

**Cliente Positivo:** Es aquel que es optimista al realizar una compra, no suele ver el lado malo de las cosas solo busca lo positivo, para su comodidad.

**Cliente Indeciso:** Son aquellos que a la hora de sus compras no se deciden y vacilan al vendedor con sus cambios de opinión e ideas, les cuesta trabajo tomar decisiones por sí mismos.

**Cliente Agresivo:** Este posee una actitud más a la defensiva a la hora de tomar las decisiones con el vendedor, puede llegar a ser rudo y a mal interpretar las palabras del vendedor.

**Cliente Preguntón:** Es aquel que quiere saber todo, todo lo pregunta y todo lo indaga y exige respuestas sobre los productos.

**Cliente Ofensivo:** Es aquel que busca una discusión por medio de los insultos y la grosería, este cliente tiende a salirse o cambiar el tema al se están refiriendo.

**Cliente Paranoico:** Es el que posee una personalidad indecisa, también puede llegar a ser impulsivo.

**Cliente Despistado:** Este cliente en algunas ocasiones no está completamente dispuesto a escuchar las palabras y lo que el vendedor tiene para decirle, ya que pasa a segundo plano su concepto y se deja llevar por lo que está viendo.

#### **Fundamentación empresarial:**

Las organizaciones son sistemas sociales diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones

especializadas. Convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico.

Las Organizaciones son el objeto de estudio de la Ciencia de la Administración, a su vez de otras disciplinas como la Sociología, la Economía y la Psicología.

## **Organización**

<sup>7</sup>La organización la define Schermerhorn de la siguiente manera " Organización es el proceso de coordinar personas y recursos para trabajar y alcanzar un propósito común"<sup>8</sup> según este concepto destaca la importancia de la relación que debe existir entre los miembros de la organización, claro esta se debe realizar la división de trabajo para que todos sepan que le corresponde hacer para cumplir con los objetivos planteados al inicio del funcionamiento de la empresa.

Pero la acción de organizar es de suma importancia para el proceso administrativo, luego de crearse los planes le compete al gerente controlar que estas se efectúen, a partir de la misión, objetivos, estrategias, valores, también delimitando los puestos y funciones de trabajo (que tarea va a realizar, a quien debe reportarse, etc.).

Según Idalberto Chiavenato, las **organizaciones** son extremadamente heterogéneas y diversas, cuyo tamaño, características, estructuras y objetivos son diferentes. Esta situación, da lugar a una amplia variedad de **tipos de organizaciones** que los administradores y empresarios deben conocer para que tengan un panorama amplio al momento de estructurar o reestructurar una organización.

Teniendo esto en cuenta, en el presente artículo se incluye una breve descripción de los principales **tipos de organizaciones**, clasificados según sus objetivos, estructura y características principales, con la finalidad de brindar un panorama amplio, ordenado y comprensible acerca de este importante tema.

### **¿Qué es la estructura Organizacional?**

Según Schermerhorn la Estructura organizacional es el sistema de tareas, relaciones jerárquicas y canales de comunicación que vinculan el trabajo de todos los individuos y grupos en la organización.

---

<sup>7</sup> Tipos de Organizaciones, Ivan Thompson

<sup>8</sup> SCHERMERHORN, JHON: *Administración*, p.202.

Es decir, son todas las partes que componen la organización, para que una estructura sea bien realizada es necesario que cumpla con las funciones de repartir las tareas mediante la división de trabajo y pronosticar la coordinación de los resultados de desempeño.

Pudiendo ser una ventaja importante en la empresa, recordemos que no existirá una estructura única que satisfaga cabalmente las necesidades en todas las circunstancias en la organización. El gerente deberá estructurar la organización conforme al ambiente y situaciones, familiarizado con las tendencias y los cambios constantes.

La función de la organización está muy unida a las demás funciones de administración como son:

- ✓ **La Planeación:** Es el proceso mediante el cual se halla el camino para implantar los objetivos.
- ✓ **La Organización:** También es un proceso para crear las estructuras de una empresa. Realizándose la división de trabajo, ordenando los recursos existentes y sistematizar las diferentes actividades de los individuos.
- ✓ **La Dirección:** Es todo un proceso con la finalidad de lograr el entusiasmo en los individuos para trabajar y así cumplir los planes y el alcanzar los objetivos de la empresa.
- ✓ **El Control:** Es el proceso de evaluar el desempeño laboral mediante la comparación de los resultados obtenidos con el logro de los objetivos y realizar los correctivos necesarios siempre que amerite el caso

### **Tipos de Organizaciones**

Como se mencionó anteriormente, las organizaciones son extremadamente heterogéneas y diversas, por tanto, dan lugar a una amplia variedad de **tipos de organizaciones**. Sin embargo, y luego de revisar literatura especializada en administración y negocios, considero que los principales tipos de organizaciones clasificados según sus objetivos, estructura y características principales se dividen en:

- 1) Organizaciones según sus fines.
- 2) organizaciones según su formalidad.
- 3) organizaciones según su grado de centralización.

**Organizaciones Según Sus Fines.**- Es decir, según el principal motivo que tienen para realizar sus actividades. Estas se dividen en:

Organizaciones con fines de lucro: Llamadas empresas, tienen como uno de sus principales fines (si no es el único) generar una determinada ganancia o utilidad para su(s) propietario(s) y/o accionistas.

Organizaciones sin fines de lucro: Se caracterizan por tener como fin cumplir un determinado rol o función en la sociedad sin pretender una ganancia o utilidad por ello.

El ejército, la Iglesia, los servicios públicos, las entidades filantrópicas, las organizaciones no gubernamentales (ONG), etc. Son ejemplos de este tipo de organizaciones.

**Organizaciones Según su Formalidad.**- Dicho en otras palabras, según tengan o no estructuras y sistemas oficiales y definidos para la toma de decisiones, la comunicación y el control. Estas se dividen en:

Organizaciones Formales: “Este tipo de organizaciones se caracteriza por tener estructuras y sistemas oficiales y definidos para la toma de decisiones, la comunicación y el control. El uso de tales mecanismos hace posible definir de manera explícita dónde y cómo se separan personas y actividades y cómo se reúnen de nuevo”<sup>9</sup>.

Según Idalberto Chiavenato, la organización formal comprende estructura organizacional, directrices, normas y reglamentos de la organización, rutinas y procedimientos, en fin, todos los aspectos que expresan cómo la organización pretende que sean las relaciones entre los órganos, cargos y ocupantes, con la finalidad de que sus objetivos sean alcanzados y su equilibrio interno sea mantenido. Este tipo de organizaciones (formales), pueden a su vez, tener uno o más de los siguientes tipos de organización:

**Organización Lineal:** “Constituye la forma estructural más simple y antigua, pues tiene su origen en la organización de los antiguos ejércitos y en la organización eclesiástica de los tiempos medievales. El nombre organización lineal significa que existen líneas directas y únicas de autoridad y responsabilidad entre superior y subordinados. De ahí su formato piramidal. Cada gerente recibe y transmite todo lo que pasa en su área de competencia, pues las líneas de comunicación son estrictamente establecidas.

---

<sup>9</sup> Del libro: «Administración», Novena Edición, de Hitt Michael, Black Stewart y Porter Lyman, Pearson Educación de México S.A de C.V., 2006, Págs. 234 al 239.

Es una forma de organización típica de pequeñas empresas o de etapas iniciales de las organizaciones”.<sup>10</sup>

**Organización Funcional:** Es el tipo de estructura organizacional que aplica el principio funcional o principio de la especialización de las funciones. Muchas organizaciones de la antigüedad utilizaban el principio funcional para la diferenciación de actividades o funciones. El principio funcional separa, distingue y especializa: Es el germen del Staff.

**Organización Línea-Staff:** “El tipo de organización línea-staff es el resultado de la combinación de los tipos de organización lineal y funcional.

Buscando incrementar las ventajas de esos dos tipos de organización y reducir sus desventajas. En la organización línea-staff, existen características del tipo lineal y del tipo funcional, reunidas para proporcionar un tipo organizacional más complejo y completo.”<sup>11</sup>

En la organización línea-staff coexisten órganos de línea (órganos de ejecución) y de asesoría (órganos de apoyo y de consultoría) manteniendo relaciones entre sí. Los órganos de línea se caracterizan por la autoridad lineal y por el principio escalar, mientras los órganos de staff prestan asesoría y servicios especializados.

**Comités:** Reciben una variedad de denominaciones: comités, juntas, consejos, grupos de trabajo, etc. No existe uniformidad de criterios al respecto de su naturaleza y contenido. Algunos comités desempeñan funciones administrativas, otros, funciones técnicas; otros estudian problemas y otros sólo dan recomendaciones. La autoridad que se da a los comités es tan variada que reina bastante confusión sobre su naturaleza.

**Organizaciones Informales:** Este tipo de organizaciones consiste en medios no oficiales pero que influyen en la comunicación, la toma de decisiones y el control que son parte de la forma habitual de hacer las cosas en una organización. Hitt, Black y Porter, alegan aunque prácticamente todas las organizaciones tienen cierto nivel de formalización, también todas las organizaciones, incluso las más formales, tienen un cierto grado de informalización.

---

<sup>10</sup> Del libro: «Introducción a la Teoría General de la Administración», Séptima Edición, de Chiavenato Idalberto, McGraw-Hill Interamericana, 2006, Págs. 2 y 160 al 172.

<sup>11</sup> Del libro: «Introducción a la Teoría General de la Administración», Séptima Edición, de Chiavenato Idalberto, McGraw-Hill Interamericana, 2006, Págs. 2 y 160 al 172.

**Organizaciones Según su Grado de Centralización.**- Es decir, según la medida en que la autoridad se delega. Se dividen en:

Organizaciones Centralizadas: “En una organización centralizada, la autoridad se concentra en la parte superior y es poca la autoridad, en la toma de decisiones, que se delega en los niveles inferiores.”<sup>12</sup>

Están centralizadas muchas dependencias gubernamentales, como los ejércitos, el servicio postal y el ministerio de hacienda.

Organizaciones Descentralizadas: En una organización descentralizada, la autoridad de toma de decisiones se delega en la cadena de mando hasta donde sea posible. La descentralización es característica de organizaciones que funcionan en ambientes complejos e impredecibles. Las empresas que enfrentan competencia intensa suelen descentralizar para mejorar la capacidad de respuesta y creatividad.

#### **Ciclo de vida de las organizaciones.**

Las organizaciones en general deben reconocer que es muy importante el ciclo de vida de la organización al elaborar el diseño de la estructura, este ciclo de vida son las diferentes etapas por la que atraviesa la organización durante el tiempo, debe ser de consideración que cada etapa dependerá o variará dependiendo de cada organización.

- ✓ **Etapa de nacimiento:** Cuando un emprendedor siendo el fundador dirige la organización, se podría decir cuando recién se inicia la empresa siendo esta pequeña y cuya estructura es simple.
- ✓ **Etapa de juventud:** Aquí la organización tiende a crecer de manera rápida, las responsabilidades son delegadas a más personas y la estructura que era simple comienza a tener la presión del cambio.
- ✓ **Etapa de vida media:** La estructura de la organización se convierte en muy compleja y más formal con niveles en las cadenas de mando superiores, saliendo el control de las manos del fundador necesitando apoyo de trabajo.
- ✓ **Etapa de madurez:** Dentro de esta etapa la organización se estabiliza en un tamaño grande, normalmente con una estructura mecanicista, se tiene el

---

<sup>12</sup> Del libro: «Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante», Cuarta Edición, de Ferrel O.C., Hirt Geoffrey, Ramos Leticia, Adriaenséns Marianela y Flores Miguel Ángel, McGraw-Hill Interamericana, 2004, Págs. 251 y 252.

riesgo que se vuelva lenta en el mercado competitivo, se debe estar muy alerta a las tendencias del entorno para dar capacidad a la creatividad e innovación que sean necesarias a la organización

### **Principios operacionales de la cooperativa de ahorro y crédito**

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito cuentan con unos principios operacionales que orientan su accionar a nivel local, nacional e internacional. Estos principios se describen a continuación:

#### **Adhesión libre y voluntaria.**

La adhesión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito es voluntaria y abierta a todos los que se encuentren dentro del vínculo común aceptado, y que pueden hacer uso de sus servicios y estén dispuestos a aceptar las responsabilidades correspondientes.

#### **Control democrático.**

Los miembros de las Cooperativas de Ahorro y Crédito disfrutan de igual derecho al voto (una persona un voto) y a participar en las decisiones que afecten a la Cooperativa de Ahorro y Crédito, prescindiendo del monto de sus aportaciones o el volumen de sus transacciones. La votación en las entidades u organismos de integración del cooperativismo de ahorro y crédito podrá ser proporcional o representativa, de acuerdo con los principios democráticos. La Cooperativa de Ahorro y Crédito es autónoma dentro del marco de la ley y la reglamentación, en atención a que la Cooperativa de Ahorro y Crédito es una empresa de ayuda mutua que sirve a sus miembros, que son los que gobiernan. Los cargos directivos elegidos no deben recibir sueldo. Sin embargo, las Cooperativas de Ahorro y Crédito pueden reembolsar a éstos los gastos legítimos en que hayan incurrido por razón de su cargo.

#### **Servicio a los cooperativistas o asociados.**

**Servicio a los cooperativistas:** Los servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito están encaminados a mejorar el bienestar económico y social de todos los miembros.

**Retribución a los cooperativistas:** Para fomentar el ahorro, poder conceder préstamos y brindar otros servicios a los cooperativistas: los ahorros y depósitos devengarán una tasa equitativa de interés, de acuerdo con la capacidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Los excedentes derivados de las operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, una vez asegurados los niveles de reservas apropiados y creados otros fondos, serán distribuidos entre los cooperativistas en proporción a sus transacciones de préstamos con la cooperativa de ahorro y crédito.

Los excedentes, destinados a fondos especiales, siempre que éstos no sobrepasen el 50 por ciento del total de los excedentes, serán utilizados para mejorar o establecer los servicios que soliciten los cooperativistas, sin detrimento de otros.

**Rentabilidad financiera:** Es un objetivo primordial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, cimentar su fuerza financiera, incluyendo las reservas adecuadas y los controles internos que aseguren un servicio continuo a los cooperativistas.

### **Funcionamiento de la cooperativa de ahorro y crédito**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito, opera con un Consejo de Administración y comités auxiliares. La primera es electa en Asamblea General ordinaria de cooperativistas. Los comités auxiliares los nombra también la asamblea. Todos estos cargos son de carácter voluntario dentro de la Cooperativa.

En las Cooperativas con volúmenes cuantiosos de operaciones se contrata personal a tiempo completo, para ayudar en las transacciones de crédito contando para ello con oficiales de crédito y en el área de control interno que es controlada por el Comité de Vigilancia, se contratan firmas de auditorías externas.

La Asamblea General elige bien de entre sus miembros a un presidente, vicepresidente, un secretario y vocales. En algunas Cooperativas se elige tesorero en lugar de gerente.

Cuando se contrata un gerente, éste tiene la responsabilidad de administrar la Cooperativa y procurar la provisión de servicios a los cooperativistas.

La gerencia es un puesto remunerado, que contrata personal necesario acorde con la capacidad de pago de la Cooperativa. Es norma de control interno y de seguridad para las operaciones, que todas las personas que custodian los recursos y registros de la empresa cooperativa rindan una fianza y así garantizar el buen manejo de los fondos.

El Comité de Crédito analiza y aprueba las solicitudes de préstamos, de acuerdo a las políticas establecidas por el Consejo de Administración. Rinde informes periódicos a éste. Orienta a los cooperativistas en los planes de inversión y pago



de préstamos. La función del Comité de Crédito, además de ser una de las más importantes, es muy delicada por su gran responsabilidad.

Como norma, sólo a los cooperativistas les está permitido el acceso a todos los servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

El control democrático de la Cooperativa lo ejercen sus miembros a través de las asambleas ordinarias y extraordinarias en las que la Junta Directiva, la Junta de Vigilancia y los Comités dan cuenta de la gestión administrativa en el período correspondiente. Como se ha indicado, en la Asamblea General los cooperativistas eligen a los miembros directivos.

En una Cooperativa de Ahorro y Crédito todo cooperativista, miembro del Comité de Vigilancia, gerente o empleados tiene deberes y atribuciones que cumplir ya sea individual o colectivamente. La facultad de administración de una Cooperativa de Ahorro y Crédito en su sentido más amplio incluye:

Para los cooperativistas asistir y participar en las asambleas ordinarias y extraordinarias. En las Cooperativas de Ahorro y Crédito los cooperativistas eligen la Junta Directiva y los comités de trabajo, como son el Comité de Crédito, el de Educación y el de Vigilancia. La auditoría externa es contratada para auxiliar al Comité de Vigilancia. Además de las reuniones normales de cada cuerpo directivo, se realiza por lo menos cada dos meses una reunión de cuerpos integrados para compartir información sobre el desarrollo de la Cooperativa, atender problemas en equipo y resolver y aprobar préstamos para directivos.

Miembros de comités por nombramiento y comisión del Consejo de Administración participan y contribuyen con tareas específicas.

El gerente contrata los servicios del resto del personal, que pueden tener o no la calidad de cooperativistas.

Todos los empleados tienen la responsabilidad de ejecutar todas las tareas operativas de la Cooperativa.<sup>13</sup>

### **Relaciones funcionales dentro de una cooperativa de ahorro y crédito.**

Podemos describir la línea de autoridad en una Cooperativa de Ahorro y Crédito como un cuerpo humano. La membrecía es el cuerpo que le da forma y decide la política general.

El consejo de Administración es el corazón que la gobierna y administra.

---

<sup>13</sup> El cooperativismo, INPYME; Como funcionan las cooperativas de ahorro y crédito; Verónica Paz Abarca Arriagada.

La cabeza es el gerente que se encarga de ejecutar las operaciones diarias.

Los empleados de la Cooperativa son las manos y los pies.

El Comité de Crédito es el oído que escucha las necesidades de los cooperativistas.

Los ojos son o el Comité de Vigilancia que miran porque todas las operaciones estén en orden.

El Comité de Educación se encarga de promover la Cooperativa a los asociados, capacitar al personal, promover el ahorro y otros servicios que la Cooperativa ofrece.

Es responsabilidad de los cooperativistas asistir a las reuniones y asambleas. Ellos deben conocer los informes del Consejo de Administración y resto de comités.

Los cooperativistas proponen primero y eligen después a los representantes de la Cooperativa, aprueban los estatutos o modifican los existentes.

En asamblea general, se presentan mociones para contar con nuevos servicios y luego de estudios de la gerencia y aprobación del Consejo de administración, se decide la respectiva ejecución. Se cuenta con que los cooperativistas ahorrarán sistemáticamente y recibirán préstamos oportunos cuando los necesiten. Los cooperativistas son en resumen los responsables del éxito de la Cooperativa porque de ellos depende seleccionar a los mejores directivos y darles su apoyo.

### **Estructura típica de una cooperativa de ahorro y crédito**

El Consejo de Administración dirige la marcha de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de acuerdo a los estatutos. Establece su reglamento interno, elabora a los demás directivos el plan estratégico y de actividades donde define su misión, se reúne regularmente para revisar los logros alcanzados, plantear cambios y formular recomendaciones.

Las asambleas ordinarias y extraordinarias son normalmente convocadas por el Consejo de Administración. El trabajo del consejo se centra en el planeamiento y definición de las políticas y de las actividades que deben ejecutarse. El Consejo de Administración responde e informa a los cooperativistas.

- ✓ La institución se relaciona con otras Cooperativas de Ahorro y Crédito similares a través de los diversos cuerpos directivos y comités. Para el éxito de su misión estratégica, el Consejo de Administración puede delegar sus funciones y atribuciones estatutarias pero no así su responsabilidad.
- ✓ El gerente es responsable de la administración de la empresa en aplicación de las políticas emanadas del Consejo de Administración y de las normas

internas. Debe mantener los registros contables de manera de poder responder por todos los valores y bienes originados.

- ✓ El gerente tiene la facultad para contratar y despedir al personal y asignar sus funciones y supervisar su trabajo. Se espera que el gerente haga las recomendaciones tendientes a mejorar los servicios y pueda ejecutar los que así corresponda a su autoridad gerencial. El gerente tiene la responsabilidad de informar tanto a los cooperativistas como al Consejo de Administración.
- ✓ La capacidad empresarial, visión, dinamismo y habilidades administrativas del gerente contribuyen al éxito de la empresa cooperativa.
- ✓ Los empleados sirven y trabajan bajo la autoridad y supervisión de la gerencia y responde ante ella. Aunque los empleados reciben trabajo por delegación, son también responsables de estimular, informar y lograr que los cooperativistas estén conscientes de su participación en la cooperativa. El trabajo realizado por los empleados contribuye al bienestar de la empresa.<sup>14</sup>

## **2.2 MARCO LEGAL**

Decreto No. 194:

Rafael Correa Delgado

PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPUBLICA

Considerando:

Que, la Constitución de la República, en su artículo 283, establece que el sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objeto garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. Además, establece que el sistema económico se integrará por las formas de organización económica popular y solidaria, e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios;

---

<sup>14</sup> El cooperativismo, INPYME; Como funcionan las cooperativas de ahorro y crédito; Verónica Paz Abarca Arriagada.

Que, la Constitución de la República, en su artículo 309, establece que el Sistema Financiero Nacional incluye al sector financiero popular y solidario, el cual contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez;

Que, la Constitución de la República, en su artículo 311, establece que el sector financiero popular y solidario se compondrá de: cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro; estableciendo, que las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario y las micro, pequeñas y medianas unidades productivas recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria;

Que, el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2010 en su Objetivo No. 6 garantiza el trabajo, justo y digno, mediante la aplicación de la Política 6.1, cuyo objetivo es propiciar el empleo emergente y dinamizar la economía considerando, para tal efecto, las siguientes estrategias:

1. Incentivo a las Cooperativas de Ahorro y Crédito y entidades de Finanzas Solidarias para captar y canalizar el ahorro, con costos equitativos, favoreciendo en particular a los emprendimientos de la economía solidaria;
2. Fomento a las micro y pequeñas empresas, tomando en cuenta a las Finanzas Solidarias en sus diversas formas, estimulando proyectos articuladores, cooperativos y comunales exitosos; y,
3. Consolidación de un programa integral dirigido a las Finanzas Solidarias en sus diversas formas, que permitan a micro y pequeños empresarios el acceso a recursos crediticios y mercados financieros bajo condiciones preferenciales;

Que, es decisión del Gobierno Nacional promover la democratización del acceso al crédito por parte de los actores de la Economía Popular y Solidaria, objetivo que será logrado con el impulso y fortalecimiento del sector financiero popular y solidario a fin de que sea un efectivo catalizador de recursos a los sectores más vulnerables del país;

Que, el sector cooperativo de ahorro y crédito ha posibilitado el acceso al crédito a los sectores de la economía popular que han sido excluidos del sector financiero formal, convirtiéndose así en un elemento dinamizador de la economía nacional, el aparato productivo en particular, fortaleciendo el tejido social en los territorios;

Que, es necesario dotar a las cooperativas de ahorro y crédito de un marco jurídico que les permita desenvolverse dentro de los principios, valores y fines cooperativistas, en el marco de su objeto social de intermediario financiero cooperativo;

Que, la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero en su artículo 212 establece que mediante decreto ejecutivo se reglamentará la constitución, organización, funcionamiento y liquidación, así como las facultades de competencia y control de la Superintendencia de Bancos y Seguros respecto de las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público; y,

En ejercicio de las atribuciones conferidas por los artículos 147 número 13 de la Constitución de la República del Ecuador, y 212 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero,

Decreta:

Expedir el siguiente:

REGLAMENTO QUE RIGE LA CONSTITUCIÓN, ORGANIZACIÓN, FUNCIONAMIENTO Y LIQUIDACIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO QUE REALIZAN INTERMEDIACIÓN FINANCIERA CON EL PÚBLICO, Y LAS COOPERATIVAS DE SEGUNDO PISO SUJETAS AL CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS

TITULO PRIMERO

ÁMBITO DE APLICACIÓN, DEFINICIONES Y ALCANCES

Artículo 1.- 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.

Artículo 2.- Las Cooperativas de Ahorro y Crédito pueden ser de Primer o Segundo Piso; las Cooperativas de Primer Piso son aquellas que pueden realizar intermediación financiera con sus socios y terceros que podrán ser personas naturales o jurídicas; las Cooperativas de Segundo Piso son aquellas que únicamente pueden realizar intermediación financiera con Cooperativas de Ahorro y Crédito de Primer Piso, socias o no socias.

Artículo 3.- Las cooperativas se rigen por los valores y principios universales del cooperativismo, los mismos que deberán ser aplicados en las resoluciones de carácter general emitidas para el sector cooperativo. Los principios del cooperativismo son:

- a) Adhesión abierta y voluntaria;
- b) Control democrático de los socios;
- c) Participación económica de los socios;
- d) Autonomía e independencia;
- e) Educación, capacitación e información;
- f) Cooperación entre cooperativas; y,
- g) Compromiso con la comunidad.

Artículo 4.- Para efectos de este Reglamento, se entiende que las cooperativas que realizan intermediación financiera con el público son aquellas que captan recursos en las cuentas de pasivo mediante cualquier instrumento jurídico, sea de sus socios o de terceros o de ambos, pudiendo recibir aportaciones en sus cuentas patrimoniales, con la finalidad de brindar servicios financieros permitidos por la Ley.

Artículo 5.- La Superintendencia determinará los montos mínimos de capital de constitución de nuevas cooperativas para lo cual considerará la localización geográfica y las áreas de influencia económica del medio.

La Junta Bancaria determinará los requisitos que las cooperativas deberán cumplir para someterse bajo su control. Las cooperativas de ahorro y crédito fiscalizadas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social que no superen el monto mínimo de activos que para tal efecto establezca la Junta Bancaria, se regirán por la Ley de Cooperativas y continuarán bajo la fiscalización de la Dirección Nacional de Cooperativas de dicho Ministerio.

Artículo 6.- Las cooperativas serán administradas por sus socios, los cuales tienen derecho a elegir y ser elegidos democráticamente como directivos, conforme al presente Reglamento y a la normativa interna que se apruebe para tal fin, procurando en todo momento una adecuada representación local, proporcionalidad y alternatividad en el ejercicio de sus mandatos.

Artículo 7.- Los socios que sean elegidos como representantes y directivos cumplirán con los requisitos establecidos en este Reglamento, y tendrán el derecho y la obligación de ser capacitados en los temas relacionados con la administración técnica y financiera de su cooperativa conforme se establezca en el Programa de Capacitación anual de cada cooperativa y que en ningún caso contemplará menos de dos capacitaciones por año.

Artículo 8.- Son de exclusiva responsabilidad de los entes de representación de las cooperativas la fijación de los gastos de operación, administración y funcionamiento, para lo cual destinarán recursos suficientes y acordes con las necesidades y tamaño de sus administradas. Las limitaciones que se impongan en estos temas serán fijados internamente por las cooperativas y constarán en el Estatuto Social y normativa interna de las mismas.

## TITULO SEGUNDO

### DE LA CONSTITUCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LAS COOPERATIVAS

Artículo 9.- La Superintendencia autorizará la constitución de cooperativas y concederá personería jurídica únicamente a aquellas que realicen intermediación

financiera con el público en general, que cumplan con el capital social mínimo y con los demás requisitos que establezca este Reglamento y las normas de la Junta Bancaria.

Artículo 10.- La Superintendencia, para los casos de constitución o cambio de denominación, autorizará que las cooperativas que realizan intermediación financiera con el público, adquieran cualquier denominación, siempre y cuando no pertenezca a otra cooperativa controlada por esta institución o fiscalizada por la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Inclusión Económica y Social, para lo cual, los peticionarios deberán presentar a la Superintendencia un certificado de la Dirección Nacional de Cooperativas que indique, que la denominación solicitada no pertenece a una cooperativa sujeta a su fiscalización.

Las cooperativas sujetas al control de la Superintendencia, junto a su denominación, harán constar obligatoriamente la frase “Cooperativa de Ahorro y Crédito Controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros”.

Artículo 11.- Para su constitución y funcionamiento, las cooperativas deberán estar integradas en todo tiempo por un mínimo de cincuenta personas naturales mayores de edad o personas jurídicas de derecho privado. La reducción del número de socios por debajo de este número será causal de liquidación forzosa.

No podrán participar como socias en la constitución de una Cooperativa, ni en ningún momento adquirir esa calidad, las instituciones del sistema financiero privado o público, del mercado de valores, del sistema de seguros privados y del sistema de seguridad social.

Artículo 12.- Los requisitos para autorizar la constitución de una Cooperativa, serán los que establezca la Junta Bancaria mediante Resolución.

Artículo 13.- La Superintendencia efectuará el análisis técnico y legal de la documentación presentada y, en el término de sesenta días laborables, autorizará o negará la constitución de la cooperativa, así como aprobará el estatuto social. La Superintendencia podrá disponer de oficio cambios en el estatuto, así como en la normativa interna de las cooperativas únicamente cuando aquellas se encuentren en contraposición directa con la Ley o este Reglamento.



La resolución que otorgue personería jurídica a la cooperativa, se publicará en un periódico de circulación nacional y en el Registro Oficial, y surtirá efecto una vez inscrita en el Registro Mercantil del cantón donde la cooperativa fije su domicilio principal.

Artículo 14.- Dentro de los ocho días siguientes a la inscripción de la resolución, el consejo de administración provisional convocará a la primera asamblea general de socios con el objeto de designar vocales de los consejos de administración y de vigilancia, y conocer y aprobar los gastos de constitución de la cooperativa.

Prueba del cumplimiento de lo dispuesto en la resolución se remitirá a la Superintendencia para obtener el certificado de autorización de funcionamiento; así mismo se remitirá copia certificada del acta y del expediente de la primera asamblea en el término de ocho días contados a partir de la fecha en que tuvo lugar.

La cooperativa deberá comunicar a la Superintendencia la fecha en que iniciará sus operaciones. En caso de que éstas no se inicien en el transcurso de seis meses, contados a partir de la fecha de otorgamiento del certificado de autorización de funcionamiento, éste quedará sin efecto y será causal de liquidación forzosa, salvo que por causas debidamente justificadas el Superintendente, antes del vencimiento de dicho plazo, lo amplíe por una sola vez hasta por seis meses.

Artículo 15.- Dentro de los ocho días siguientes al de la elección, los consejos de administración y de vigilancia procederán a designar de entre sus miembros a sus respectivos presidentes, vicepresidentes y secretarios. El consejo de administración designará, además, al gerente general de la cooperativa. Previo al ejercicio de sus cargos, los vocales de dichos consejos y el gerente general deberán obtener la calificación de la Superintendencia.

Artículo 16.- Calificados los miembros de los consejos de administración y de vigilancia y el gerente general e inscrita la resolución de aprobación de la constitución, la institución financiera depositaria de la cuenta de integración de capital de la cooperativa pondrá a disposición del representante legal de ésta, los valores depositados más los intereses generados, previa la presentación del documento que le acredite estar calificado por la Superintendencia, el cual debe

estar inscrito en el Registro Mercantil del cantón en el que la cooperativa haya fijado su domicilio principal.

## TITULO TERCERO

### DEL GOBIERNO, LA ADMINISTRACION Y VIGILANCIA

#### CAPITULO PRIMERO

##### DE LA ASAMBLEA GENERAL

Artículo 17.- Los organismos de gobierno, administración y vigilancia de las Cooperativas que se integran con sus socios son: la asamblea general, el consejo de administración y el consejo de vigilancia.

Artículo 18.- La asamblea general es la máxima autoridad de la cooperativa y sus resoluciones son obligatorias para todos sus órganos internos y socios, en tanto sean concordantes con la Ley, el presente Reglamento, las normas que expida la Superintendencia, la Junta Bancaria y la normativa interna.

Artículo 19.- La asamblea general podrá ser de socios o de representantes, pero una vez superados los doscientos socios obligatoriamente será de representantes, en un número no menor de veinte ni mayor de cincuenta.

Los representantes serán elegidos de la siguiente forma:

- a) Por votación personal, directa y secreta de cada uno de los socios;
- b) Los representantes serán elegidos para períodos de dos años, y podrán ser reelegidos por una sola vez para el período siguiente. Luego de transcurrido un período, podrán ser reelegidos nuevamente, de conformidad con estas disposiciones;
- c) Los representantes serán elegidos por un sistema que obedecerá al resultado de la votación que cada uno obtuviere. Los candidatos de mayor votación serán elegidos como principales y los que les siguen en forma inmediata quedarán elegidos como suplentes, hasta completar el número establecido en el estatuto; y,
- d) El procedimiento que se adopte para la elección de representantes será reglamentado por la asamblea general, sujetándose a las instrucciones contenidas

en las letras precedentes y vigilando que tanto la matriz como sus oficinas operativas se encuentren representadas en función del número de socios con el que cuenten.

Artículo 20.- Para ser electo representante de la asamblea es necesario:

- a) Acreditar la calidad de socio con el número de certificados de aportación exigidos en el estatuto;
- b) Tener al menos dos años de antigüedad excepto en las cooperativas que tuvieren menos de cinco años de haber sido constituidas, en cuyo caso, deberá ser socio por lo menos un año; y,
- c) No haber incurrido en morosidad por obligaciones directas por más de sesenta días a la fecha de convocatoria a elecciones para cuyo efecto los candidatos inscritos presentarán una certificación otorgada por un buró de información crediticia.

Artículo 21.- Si un representante a la asamblea general es elegido vocal principal de los consejos de administración o de vigilancia, dejará de ser representante y se principalizará al respectivo suplente, quien se desempeñará hasta que concluya el período para el que fue designado el principal cesante.

Quien fuere elegido vocal suplente, mientras no se principalice, se mantendrá como representante y en esa calidad actuará en la asamblea.

Los vocales principales de los consejos de administración y de vigilancia son miembros de la asamblea general por su sola calidad y tendrán derecho a voz y voto, pero deberán abstenerse de votar en aquellos asuntos relacionados con su gestión.

Artículo 22.- Si los vocales de los consejos de administración y de vigilancia que hubieren sido designados de entre los asambleístas no fueren calificados por el organismo de control y no pudieren posesionarse de sus cargos, aquellos tampoco podrán actuar como representantes en ese período.

La Superintendencia en el término de veinte días contados a partir de la presentación de los expedientes de los vocales de los consejos de administración y de vigilancia emitirá la resolución calificándolos o descalificándolos; si la Superintendencia no se pronunciare en ese término, se aplicará el silencio

administrativo positivo y por tanto se considerará que los vocales se encuentran calificados para ejercer sus funciones y podrán ejercerlas de forma inmediata.

Artículo 23.- Los directivos, funcionarios, empleados y trabajadores, así como quienes mantienen con la cooperativa contratos de servicios profesionales, no podrán ser representantes.

El representante que incurriere en morosidad por más de sesenta días en el sistema financiero, perderá esa calidad y será reemplazado por el suplente que corresponda por el resto del período para el cual fue elegido el representante cesante. Corresponde al gerente general verificar permanentemente el cumplimiento de esta norma y notificar al representante incurso en la situación referida para que ejerza el derecho al debido proceso y verificación conforme se establezca en los procedimientos internos de la cooperativa. Posterior a la verificación y confirmación de la morosidad el representante quedará impedido de actuar en ese período. Sin perjuicio de lo anterior, la Superintendencia verificará periódicamente el cumplimiento de esta norma, y en caso de comprobar su incumplimiento, notificará a la cooperativa para el debido proceso. Si la cooperativa no resolviera en un plazo de 30 días, la Superintendencia podrá proceder a la remoción.

Artículo 24.- Las asambleas generales de socios o de representantes son de carácter ordinario o extraordinario y se reunirán únicamente en el domicilio principal de la cooperativa.

Las asambleas generales ordinarias serán convocadas por el presidente y se reunirán una vez al año dentro de los noventa días posteriores al cierre de cada ejercicio económico, para conocer y resolver sobre los informes del consejo de administración, consejo de vigilancia, del gerente general, del comité de administración integral de riesgos, de auditoría interna y de auditoría externa, aprobar los estados financieros, decidir respecto de la distribución de los excedentes y cualquier otro asunto puntualizado en el orden del día, de acuerdo a la convocatoria.

Las asambleas generales extraordinarias se reunirán cuando fueren convocadas por el presidente de la cooperativa, o por pedido de tres vocales del consejo de administración o del consejo de vigilancia, o por lo menos de la tercera parte de los

socios o representantes o por el gerente general. Ante la negativa o falta de convocatoria, el Superintendente podrá convocar en forma directa para tratar los asuntos puntualizados en la convocatoria.

Las decisiones que adopte la asamblea general serán tomadas por la mitad más uno de los socios o representantes asistentes. Dichas resoluciones serán válidas siempre que al momento de resolver se mantenga el quórum mínimo de instalación establecido en el presente Reglamento. El resultado de las votaciones se dejará constancia en un acta suscrita por el presidente y el secretario de la asamblea.

Artículo 25.- De las sesiones de la asamblea general se levantarán actas suscritas por el presidente y el secretario. Dicha acta, junto con la lista firmada de asistentes y el expediente certificado con los documentos sobre los temas tratados se remitirán a la Superintendencia, en el término de ocho días contados a partir de la fecha de reunión. La Superintendencia en el término de ocho días contados a partir de la recepción de dicha información emitirá el respectivo pronunciamiento de verificación de formalidades legales y reglamentarias, de conformidad con lo previsto en el artículo 31 de la Ley.

Artículo 26.- La convocatoria a asamblea general se hará mediante publicación en uno de los medios de comunicación escrita de mayor circulación en las ciudades donde estuvieren establecidas las oficinas de la cooperativa.

Además, se colocarán carteles de la convocatoria a la asamblea en cada uno de los locales donde funcione la entidad. Esta última, así como otras modalidades de convocatoria, previa autorización de la Superintendencia, podrán ser utilizadas en aquellos lugares donde por su ubicación no sea posible efectuar publicaciones por la prensa.

Entre la fecha de publicación de la convocatoria y la de realización de la asamblea mediarán por lo menos ocho días. En el plazo determinado no se contará ni el día de la publicación ni el de la celebración de la asamblea.

El contenido de la convocatoria será el que establezca la Junta Bancaria mediante Resolución, y la omisión en la convocatoria de cualquiera de los requisitos fijados por la Junta Bancaria, será sancionada por la

Superintendencia de conformidad con la Ley, sin perjuicio de la facultad para disponer que se convoque a una nueva asamblea general.

Artículo 27.- Si un socio no pudiere acudir a una asamblea general, podrá designar a otro socio como delegado a través de una carta poder. Ninguna persona podrá ser delegada por más de un socio. En las cooperativas cuyas asambleas se integran con representantes, en caso de ausencia de los principales actuarán los respectivos suplentes, pero en ningún caso podrán asistir simultáneamente, ni por medio de un delegado.

Artículo 28.- El quórum para las sesiones de la asamblea general estará dado por más de la mitad de los socios o representantes, en caso de empate el asunto se someterá nuevamente a votación, de persistir el mismo, dirimirá el presidente de la asamblea.

Cuando el número de integrantes de la asamblea general de representantes de una cooperativa disminuya a menos del cincuenta por ciento del número de conformación previsto en el estatuto social, se convocará en un plazo no mayor a 15 días a elecciones para elegir representantes y completar su número, quienes continuarán en funciones hasta completar el período correspondiente.

Artículo 29.- Ante la ausencia o negativa del presidente, el Superintendente podrá disponer al gerente general o quien haga sus veces que convoque a asamblea general de socios o de representantes de una cooperativa, cuando a su juicio sea necesario precautelar la estabilidad y solvencia de la entidad; o ante la ausencia o negativa de éste, el Superintendente convocará directamente.

Artículo 30.- Son atribuciones de la asamblea general de socios o representantes de la cooperativa:

- a) Conocer y resolver las reformas del estatuto social, las que entrarán en vigencia una vez aprobadas por la Superintendencia;
- b) Acordar la disolución y liquidación voluntaria, o fusión de la cooperativa, en los términos previstos en este Reglamento; y con el voto conforme de al menos las dos terceras partes del número de socios o representantes establecido en el estatuto social;

- c) Conocer el plan estratégico, el plan operativo y presupuesto de la cooperativa;
- d) Conocer y resolver sobre la distribución de los excedentes;
- e) Nombrar y remover a los vocales de los consejos de administración y de vigilancia;
- f) Resolver en última instancia los casos de expulsión de los socios, de acuerdo a lo que establece el estatuto, una vez que el consejo de administración se haya pronunciado en primera instancia; se pronunciará en única instancia sobre los reclamos, expulsiones o conflictos que involucran los miembros del consejo de administración de la cooperativa, para lo cual observará el debido proceso;
- g) Designar al auditor externo de las listas de personas calificadas por la Superintendencia, que le presente el consejo de administración, así como removerlo de conformidad con la Ley;
- h) Designar al auditor interno de las listas de personas calificadas por la Superintendencia, que le presente el consejo de vigilancia así como removerlo de conformidad con la Ley;
- i) Conocer y resolver sobre los informes de los consejos de administración y de vigilancia y de auditoría interna y externa, que hayan sido incluidos en el expediente que el consejo de administración ponga en conocimiento de la asamblea;
- j) Aprobar el reglamento de elecciones de la cooperativa y someterlo a aprobación de la Superintendencia;
- k) Acordar el valor de los certificados de aportación;
- l) Remover a los miembros de la asamblea general, observando el debido proceso previamente previsto en el reglamento interno;
- m) Pedir cuentas al consejo de administración, consejo de vigilancia y al gerente general por asuntos que considere necesario y que constarán en el orden del día;
- n) Autorizar la adquisición de bienes inmuebles o la enajenación o gravamen total o parcial de ellos, los contratos para la adquisición de servicios cuyos montos superen el 25% del patrimonio técnico de la institución;

o) Reglamentar el pago de dietas y gastos de transporte, alimentación y hospedaje para los miembros de los consejos de administración y de vigilancia de acuerdo con lo establecido en este reglamento y siempre que conste en el presupuesto aprobado de la cooperativa; y,

p) Las demás establecidas en la Ley y en el presente Reglamento, así como en las normas aprobadas por la Junta Bancaria.

Artículo 31.- La asamblea general podrá remover, en cualquier momento a los vocales de los consejos de administración y de vigilancia por una de las siguientes causas:

a) Por irregularidades debidamente comprobadas que consten en los informes del organismo de control;

b) Por rechazo a sus informes de gestión, en cuyo caso la remoción será adoptada por las dos terceras partes de los asistentes; y,

c) Por multas o sanciones reiteradas impuestas por la Superintendencia. Para efectos de aplicar este artículo se estará a lo dispuesto en las normas expedidas por la Superintendencia. En forma previa a resolver la remoción de los vocales, la asamblea general solventará las pruebas de descargo que existieren.

En caso de remoción de los vocales del consejo de administración o de vigilancia, la asamblea general posesionará al vocal suplente que corresponda, por el tiempo que reste para terminar el período.

Artículo 32.- Los vocales de los consejos de administración y de vigilancia que incurrieren en morosidad mayor de sesenta días en el sistema financiero, perderán su calidad de tales luego de la certificación otorgada por el organismo competente, y serán reemplazados de conformidad con lo que determina este

Reglamento y el estatuto, por el vocal suplente que corresponda, por el resto del período.

Corresponde al gerente general verificar en forma permanente el cumplimiento de esta disposición y notificar al vocal incurso en la situación referida para que ejerza el derecho al debido proceso y verificación conforme se establezca en los



procedimientos internos de la Cooperativa, posterior a la verificación y confirmación de este hecho, se informará a la Superintendencia, así como se notificará la nueva conformación de los consejos

La Superintendencia en cualquier momento podrá revocar o dejar sin efecto la calificación cuando se comprobare que los vocales de los consejos de administración y de vigilancia han dejado de cumplir los requisitos para desempeñar el cargo, y en los casos previstos en el artículo 35 de la Ley.

Artículo 33.- Cada dos años la asamblea general elegirá y renovará parcialmente a los vocales de los consejos de administración y de vigilancia. Al finalizar cada período se elegirán a tres vocales y en otro período se elegirán dos vocales. En el caso del consejo de vigilancia serán dos y uno.

Las elecciones de los vocales de los consejos de administración y de vigilancia serán personales, escritas y secretas.

No se admitirá la designación inmediata de un vocal del consejo de administración o de vigilancia como gerente general de la entidad, sino luego de dos años de haber cesado en su cargo.

Artículo 34.- Solamente los vocales de los consejos de administración y de vigilancia percibirán dietas y, de ser necesario viáticos. Cada vocal principal percibirá por concepto de dietas una suma fija mensual que se pagará en proporción al número de sesiones completas asistidas. El valor fijo por concepto de dieta será determinado en base al reglamento de dietas y viáticos aprobado por la asamblea general.

Los presidentes de los consejos de administración y de vigilancia podrán recibir un rubro por gastos de representación que será determinado por la asamblea y que deberá constar en el reglamento de dietas y viáticos de la cooperativa.

## CAPITULO SEGUNDO

### DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION

Artículo 35.- El consejo de administración es el órgano directivo y administrativo de la cooperativa y estará integrado por cinco vocales principales y cinco vocales suplentes.

La cooperativa determinará los requisitos que deberán cumplir los socios para poder ser nombrados como vocales del consejo de administración.

Los vocales del consejo de administración durarán dos años en sus funciones, pudiendo ser reelegidos por una sola vez para el período siguiente. Luego de transcurrido un período podrán ser elegidos nuevamente, de conformidad con estas disposiciones y previo proceso electoral de representantes. Los suplentes sustituirán a los principales en los casos de ausencia temporal o definitiva. El gerente general asistirá a las reuniones del consejo de administración con voz pero sin voto

Al menos dos de los vocales del consejo de administración deberán tener título profesional y académico de tercer nivel según las definiciones de la Ley de Educación Superior, en administración, economía, finanzas, contabilidad, auditoría, derecho o ciencias afines, registrado en el CONESUP.

Los vocales suplentes se principalizarán en caso de ausencia definitiva de los vocales principales. En los casos en que les corresponda subrogar temporalmente a los vocales principales percibirán las dietas que les corresponda en proporción al número de sesiones completas asistidas.

Si alguno de los vocales del consejo de administración hubiere sido removido por la asamblea general de socios o representantes o por la Superintendencia, no podrá ejercer esas funciones durante los dos períodos subsiguientes. Si reincidiere, su inhabilitación será permanente.

Artículo 36.- Los requisitos para ser vocal principal o suplente del consejo de administración, serán establecidos mediante Resolución por la Junta Bancaria.

Si la asamblea general es de socios, los vocales del consejo de administración serán designados de entre los socios, y si es de representantes, se elegirán de entre los representantes.

Artículo 37.- El consejo de administración se instalará dentro de los ocho días posteriores a su elección para nombrar a su presidente, vicepresidente y secretario, quienes ejercerán estas funciones tanto en la cooperativa como en la asamblea general. El período correrá a partir de la fecha de designación por la asamblea; sin embargo, sólo podrán posesionarse cuando la

Superintendencia califique favorablemente dichas designaciones, hasta tanto continuará en sus funciones el consejo anterior. De no calificarse un directivo quedará sin efecto el nombramiento debiendo principalizarse el respectivo suplente, quien también deberá ser calificado por la Superintendencia.

La Superintendencia en el término de veinte días contados a partir de la presentación de los respectivos expedientes emitirá la resolución calificándolos o descalificándolos, si la Superintendencia no se pronunciare en ese término, se aplicará el silencio administrativo positivo y por tanto se considerará que los vocales se encuentran calificados para ejercer sus funciones y podrán ejercerlas de forma inmediata.

Artículo 38.- El consejo de administración sesionará ordinariamente una vez al mes y extraordinariamente cuando lo convoque el presidente o por ausencia o negativa de éste, cuando lo convoquen al menos tres de sus vocales principales.

Artículo 39.- El quórum reglamentario para las sesiones del consejo de administración se constituirá con la presencia de por lo menos tres de sus miembros, y sus resoluciones se adoptarán con el voto conforme del mismo número, caso contrario se tendrá por rechazado el asunto sometido a su conocimiento y resolución.

Se presumirá inoperancia, cuando no se hubiere completado el quórum requerido en dos convocatorias sucesivas o cinco en total dentro de un año, a reuniones del consejo de administración y siempre que se hubiere convocado en forma estatutaria a todos los miembros. En este caso, los miembros del consejo de administración perderán automáticamente su calidad y la asamblea procederá a su renovación. Para tal efecto, el presidente, o a falta de éste, el gerente general o quien haga sus veces, convocará de inmediato a una asamblea para elegir a los vocales faltantes de acuerdo con el estatuto y por el tiempo que reste para cumplir el período de los vocales reemplazados.

La misma obligación procede cuando el número de miembros del consejo de administración se redujere a menos de tres y no existieren suplentes.

También se presumirá inoperancia en los casos en que los vocales que habiendo asistido a la reunión la dejaren sin quórum e impidieren el funcionamiento del

consejo, en cuyo caso se procederá de acuerdo a lo previsto en el inciso segundo de este artículo.

Artículo 40.- Además de lo previsto en el artículo 30 de la Ley, son atribuciones y deberes del consejo de administración:

a) Dictar las políticas, los reglamentos internos, orgánico funcional, de crédito y las demás normas internas, con sujeción a las disposiciones contenidas en la Ley y en este Reglamento, los cuales podrán ser revisados por el organismo de control;

b) Aprobar el plan estratégico, el plan operativo y el presupuesto anual con sus respectivas modificaciones y llevarlos a conocimiento de la asamblea general.

De haber modificaciones, éstas no superarán el 10% del presupuesto conocido por la asamblea. En lo que corresponde al plan operativo y el presupuesto estos deberán ser aprobados antes del 15 de diciembre del año anterior a planificar;

c) Aprobar y revisar anualmente, las estrategias de negocios y las principales políticas de la entidad;

d) Conocer y aprobar esquemas de administración, que incluya procedimientos para la administración, gestión y control de riesgos inherentes a su negocio;

e) Presentar para conocimiento y resolución de la asamblea general los estados financieros y el informe de labores del consejo;

f) Nombrar y remover al gerente general y determinar su remuneración;

g) Pedir cuentas al gerente general cuando lo considere necesario;

h) Nombrar a los miembros de los comités que sean de su competencia y verificar que se integren conforme con la normatividad vigente;

i) Designar a la firma calificadora de riesgos;

j) Fijar el monto de la protección que debe adquirir la cooperativa ante sus riesgos de operación, sin perjuicio de exigir caución a los funcionarios que defina y por el monto que determine;

- k) Conocer los informes que presente el gerente general sobre la situación financiera de la cooperativa, el diagnóstico de riesgos y su impacto en el patrimonio, el cumplimiento del plan estratégico, así como el informe anual correspondiente y tomar las decisiones que estime apropiadas;
- l) Conocer el informe que presente el Comité de Administración Integral de Riesgos;
- m) Sancionar a los socios que infrinjan las disposiciones legales, reglamentarias o estatutarias previo el ejercicio del derecho de defensa y de acuerdo con las causales y procedimientos previstos en el estatuto social;
- n) Resolver en primera instancia los casos de expulsión de los socios y los conflictos que se presenten al interior de la cooperativa, siempre que no les implique a los vocales de este consejo, de acuerdo con el procedimiento establecido en el estatuto de la cooperativa;
- o) Conocer las comunicaciones del organismo de control de acuerdo con lo previsto en la letra b) del artículo 36 de la Ley y disponer el cumplimiento de las disposiciones, observaciones o recomendaciones;
- p) Presentar a la asamblea general la terna de personas calificadas por la Superintendencia para la designación auditor externo;
- q) Aprobar la creación de los comités de crédito, a solicitud del gerente general;
- r) Autorizar al gerente general otorgar poderes especiales; y,
- s) Las demás previstas en la ley, en este reglamento, en las normas expedidas por la Junta Bancaria y en el estatuto.

De producirse la remoción del gerente general, el presidente del consejo de administración o quien haga sus veces notificará a la Superintendencia dentro de los cinco días siguientes a la fecha de la sesión en que se resolvió dicha remoción.

## CAPITULO TERCERO

### DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

Art. 41.- El consejo de vigilancia es el órgano de control interno de la cooperativa, en los temas de aplicación, alcances y ejecución de normativa, planes y presupuestos.

El consejo de vigilancia estará integrado por tres vocales, dos elegidos de entre los miembros de la asamblea general, de los cuales se elegirá al presidente, y al menos uno de ellos deberá tener título profesional y académico de tercer nivel según las definiciones de la Ley de Educación Superior, en finanzas, contabilidad, auditoría o ciencias afines, registrado en el CONESUP, o tener probada experiencia de al menos dos años en funciones de vigilancia en cooperativas; el tercer integrante será designado por el consejo de administración de entre sus miembros. El gerente general y el auditor interno asistirán a las sesiones con voz y sin voto.

Los vocales del consejo de vigilancia, con excepción del vocal que es a su vez vocal del consejo de administración, deberán ser calificados por la Superintendencia previo a su desempeño y deberán cumplir los mismos requisitos exigidos para los vocales del consejo de administración. Durarán dos años en sus funciones, pudiendo ser reelegidos por una sola vez para el período siguiente. Luego de transcurrido al menos un período podrán ser reelegidos nuevamente, de conformidad con estas disposiciones. Los suplentes sustituirán a los principales en los casos de ausencia temporal o definitiva.

El representante legal de la institución financiera, comunicará a la Superintendencia de Bancos y Seguros, dentro de los ocho (8) días siguientes a la conformación del consejo de vigilancia, los nombres de sus integrantes. Si alguno de los vocales del consejo de vigilancia hubiere sido inhabilitado o removido por la Superintendencia o la asamblea, no podrá ejercer esas funciones durante los dos períodos subsiguientes. Si reincidiere, su inhabilitación será permanente.

En cuanto al quórum, renuncia de sus vocales, vacancia y en todo lo que le fuere aplicable, se estará a lo previsto en las normas que rigen el funcionamiento del consejo de administración.

De sus sesiones se dejará constancia en actas, que serán levantadas por el secretario, las cuales serán válidas con la firma de los miembros que estuvieron presentes en la reunión.

Artículo 42.- Son atribuciones y deberes del consejo de vigilancia:

- a) Cumplir en la cooperativa las funciones que se establezcan para los comités de auditoría de las instituciones financieras de conformidad con la Ley, este Reglamento y las normas de la Junta Bancaria;
- b) Controlar, supervisar e informar al consejo de administración acerca de los riesgos que puedan afectar a la cooperativa;
- c) Coordinar sus actividades con auditoría interna;
- d) Velar por el cumplimiento de las recomendaciones técnicas de las auditorías interna y externa y las disposiciones emanadas de la Superintendencia;
- e) Controlar que la contabilidad de la cooperativa se ajuste a las normas establecidas para el efecto y asegurar la existencia de sistemas adecuados que garanticen que la información financiera sea fidedigna y oportuna;
- f) Informar a la asamblea general sobre el cumplimiento del presupuesto, de los planes operativos y resoluciones de aplicación obligatoria, la gestión de los vocales del consejo de administración y del gerente, observando especialmente que no utilicen su condición en beneficio propio y las infracciones a las leyes, al estatuto y a los reglamentos cometidos por los vocales del consejo de administración y demás funcionarios;
- g) Proponer al auditor interno para que sea aprobado por la asamblea general y aprobar los planes anuales de auditoría interna y vigilar su cumplimiento;
- h) Vigilar que los actos y contratos que realicen el consejo de administración y la gerencia se ajusten a las normas legales, reglamentarias y estatutarias; y,
- i) Las demás previstas en la ley, en este reglamento, en las normas expedidas por la Junta Bancaria y en el estatuto.

## CAPITULO CUARTO

### DEL PRESIDENTE

Artículo 43.- Son atribuciones y deberes del presidente:

- a) Convocar y presidir las asambleas generales y las reuniones del consejo de administración;

- b) Convocar a elecciones de representantes de la cooperativa;
- c) Presidir todos los actos oficiales de la cooperativa;
- d) Conocer las comunicaciones que la Superintendencia remita e informar de inmediato del contenido de las mismas al consejo de administración, y cuando corresponda, a la asamblea general; y,
- e) Las demás establecidas en la Ley, este reglamento, las resoluciones de la Junta Bancaria, el estatuto social y la normativa interna.

El vicepresidente del consejo de administración reemplazará al presidente en todos los casos de ausencia. A falta de vicepresidente, lo reemplazará el vocal del consejo que le siga en orden de designación.

## CAPITULO QUINTO

### DEL COMITÉ DE CREDITO

Artículo 44.- Cada cooperativa tendrá uno o varios comités de crédito en razón de sus necesidades geográficas y logísticas, cuya integración y atribuciones se establecerán de acuerdo a lo dispuesto en su normativa interna. Estarán integrados por tres miembros, dos de los cuales serán designados por el consejo de administración de entre los funcionarios de la entidad, y por el gerente general de la cooperativa quien lo presidirá. La función de comité será resolver sobre las solicitudes de crédito en el marco de las políticas, niveles y condiciones determinados por el consejo de administración en el reglamento de crédito.

Las solicitudes de crédito de los vocales del consejo de administración, de los miembros de los comités, del gerente general, y de los demás funcionarios vinculados de la cooperativa y de las personas vinculadas de acuerdo a los criterios constantes en la Ley y en la normatividad aprobada por la Junta Bancaria, serán resueltas por el consejo de administración. El informe sobre el estado de dichos créditos será puesto en conocimiento del organismo de control cuando éste lo solicite.

## CAPITULO SEXTO

### DEL GERENTE GENERAL



Artículo 45.- El gerente general, sea o no socio de la cooperativa, es el representante legal de la misma y será nombrado sin sujeción a plazo y deberá contar con la calificación de la Superintendencia. En caso de ausencia temporal o definitiva lo subrogará quien designe el consejo de administración de conformidad con el estatuto social. Quien subrogue al gerente general deberá cumplir los mismos requisitos exigidos para el titular y contar con la calificación de la Superintendencia.

La Superintendencia verificará que en el estatuto social de la cooperativa se consigne quienes actuarán como subrogantes del gerente general.

Artículo 46.- Para ser nombrado gerente general se requiere tener título profesional y académico de tercer nivel en administración, economía y finanzas, o ciencias afines, debidamente registrado en el CONESUP, o acreditar experiencia mínima de cuatro años sea como administrador, director o responsable de áreas de negocios de cooperativas u otras instituciones financieras, y no encontrarse incurso en ninguna de las prohibiciones establecidas en la Ley y las normas emitidas por la Junta Bancaria.

En atención a la naturaleza jurídica de la función de representante legal del gerente general, su gestión se sujetará a las normas de mandato en los términos del Código Civil. Sus funciones y atribuciones deben estar especificadas en el respectivo estatuto de la entidad y para el ejercicio de las mismas será suficiente documento el nombramiento debidamente expedido e inscrito en el respectivo registro mercantil, previa calificación de la Superintendencia.

Serán causas de remoción del cargo de gerente general el incumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley, en este Reglamento, en las estipulaciones del contrato y en la normativa interna de la cooperativa prevista para ese afecto.

Artículo 47.- Son atribuciones y deberes del gerente general:

- a) Representar judicial y extrajudicialmente a la cooperativa;
- b) Presentar para aprobación del consejo de administración el plan estratégico, el plan operativo y el presupuesto anual de la cooperativa, estos dos últimos hasta máximo el 30 de noviembre del año inmediato anterior a planificar;

- c) Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar, al menos trimestralmente, al consejo de administración de los resultados;
- d) Cumplir y hacer cumplir a los socios las disposiciones emanadas de la asamblea general y del consejo de administración, así como observar y cumplir, según el caso, las recomendaciones que emita la Superintendencia y el consejo de vigilancia;
- e) Actualizar y mantener bajo su custodia los inventarios de bienes y valores de la entidad;
- f) Contratar, remover y sancionar, de acuerdo a las políticas que fije el consejo de administración a los empleados de la cooperativa, cuyo nombramiento o remoción no sea de competencia de otro órgano de la entidad, y fijar sus remuneraciones que deberán constar en el presupuesto de la entidad;
- g) Suministrar la información que le soliciten los socios, representantes, órganos internos de la cooperativa, la Superintendencia y otras instituciones, de acuerdo con la Ley;
- h) Informar al consejo de administración sobre la situación financiera de la entidad, de riesgos y su impacto en el patrimonio, cumplimiento del plan estratégico, y sobre otros que sean solicitados, así como presentar el informe anual de gestión;
- i) Mantener los controles y procedimientos adecuados para asegurar el control interno;
- j) Delegar o revocar delegaciones conferidas a otros funcionarios de la cooperativa, para lo que informará previamente al consejo de administración, sin que ello implique exonerarse de la responsabilidad legal;
- k) Presidir el comité de crédito de la cooperativa y nombrar a sus delegados si se formaren más de un comité de crédito, además presidir los que determinen la normativa interna de la cooperativa y las normas de la Junta Bancaria; l) Mantener y actualizar el registro de certificados de aportación;
- m) Ejecutar las políticas de tasas de interés y de tarifas por servicios de acuerdo a los lineamientos fijados por el consejo de administración de acuerdo con la ley; y,

n) Las demás establecidas en la Ley, el presente Reglamento, las normas de la Junta Bancaria, las disposiciones de la Superintendencia y el estatuto social.

Cada vez que se produzcan cambios en la nómina de integrantes del consejo de administración, el gerente general o quien haga sus veces, deberá remitir a la Superintendencia, en el plazo de ocho días una certificación con la lista de la nueva integración.

## TITULO CUARTO

### DEL REGIMEN ECONOMICO

Artículo 48.- El capital social de las cooperativas estará constituido por las aportaciones en dinero efectuadas por sus socios, representadas en los certificados de aportación, de los cuales se llevará un registro actualizado. Los certificados representan la participación patrimonial de los socios en la entidad y les confiere derecho a voz y voto. En el estatuto se establecerá el valor nominal de los certificados de aportación.

Los certificados son nominativos y transferibles únicamente entre socios o entre quienes cumplan los requisitos para ser socios y expresen su voluntad de serlo, previa autorización del consejo de administración. La gerencia general llevará un registro actualizado de los mismos. El ingreso y salida de socios a las cooperativas es libre, condicionado a las disposiciones de este Reglamento, la Ley y las normas internas legalmente establecidas.

El monto mínimo del capital social pagado para constituir una cooperativa será el que fije la Superintendencia de Bancos y Seguros, de conformidad con lo dispuesto en la letra c) del artículo 37 de la Ley.

Los certificados de aportación podrán ser registrados electrónicamente o impresos en libretas personales específicas para este fin.

Artículo 49.- La administración de las cooperativas se orientará a entregar a sus socios y terceros, productos y servicios financieros que permitan a la institución cubrir adecuadamente sus costos operativos y obtener excedentes que le permitan sostenerse y perdurar en el tiempo.

Artículo 50.- Cada socio podrá tener aportaciones de hasta el equivalente al cinco por ciento del capital social de la cooperativa.

Ninguna cooperativa podrá redimir el capital social, en caso de retiro de socios, por sumas que excedan en su totalidad el cinco por ciento (5%) del capital social pagado de la cooperativa calculado al cierre del respectivo ejercicio económico. Las devoluciones que no superen el porcentaje anterior podrán efectuarse dentro de los treinta días posteriores a la aprobación de los estados financieros por parte de la asamblea general y se realizarán proporcionalmente al monto que corresponde a cada socio; sin embargo el consejo de administración podrá autorizar redenciones anticipadas dentro de las limitaciones del cinco por ciento (5%) calculado sobre el balance mensual respectivo.

Las sumas pendientes por concepto de devoluciones no efectuadas se acumularán al ejercicio siguiente, para ser pagados en forma prioritaria.

En caso de fallecimiento del socio, la redención del capital será total y no se computará dentro del cinco por ciento (5%) establecido en el inciso anterior; para efectos sucesorios se estará a lo resuelto en el Código Civil.

La compensación de aportaciones de capital con deudas con la cooperativa será permitida únicamente en caso de retiro del socio.

En ningún caso se podrá redimir capital social si de ello resultare infracción a la normativa referente al patrimonio técnico, relación de solvencia y límites de crédito o si la cooperativa se encontrare sujeta a procedimiento de regularización.

Artículo 51.- Se considera excedentes a los beneficios económicos obtenidos por las cooperativas en el ejercicio económico. Al final del ejercicio económico, una vez hechas las deducciones legales y constituidas las reservas requeridas, la asamblea general puede resolver que no se pague a los socios los excedentes durante un lapso, con el fin de capitalizar a la institución.

La Superintendencia podrá limitar la distribución del excedente de una cooperativa siempre que en forma particular y con al menos treinta días de anticipación a la fecha máxima de realización de la asamblea general ordinaria, disponga con sustento técnico tal limitación.

Artículo 52.- Las cooperativas de ahorro y crédito en todo momento deberán mantener una relación entre su patrimonio técnico y la suma ponderada de sus activos y contingentes no inferior al 9% y sujetarse a las normas de solvencia y prudencia financiera establecidas en la Ley y en la normativa expedida por la Junta Bancaria, que en todo caso emitirá normas diferenciadas atendiendo la particular naturaleza de las cooperativas.

## TITULO QUINTO

### DE LAS OPERACIONES

Artículo 53.- Las cooperativas podrán realizar las operaciones permitidas a éstas en la Ley. Para la realización de nuevas operaciones o servicios financieros se estará a lo dispuesto en el último inciso del artículo 51 de la Ley.

Artículo 54.- En lo que se refiere a las operaciones vinculadas se estará a lo expresamente establecido en la Ley General de Instituciones del Sistema

Financiero y sus normas de aplicación. Para el caso de las cooperativas de segundo piso la Junta Bancaria expedirá las normas pertinentes.

## TITULO SEXTO

### DE LA CONTABILIDAD, DE LA INFORMACION FINANCIERA Y DE LA

### AUDITORIA

Artículo 55.- Las cooperativas están sujetas a las normas contables establecidas en el Catálogo Único de Cuentas emitido por la Superintendencia; en lo no previsto por dicho Catálogo, se aplicarán en su orden las Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC) y, de no existir normativa en las dos anteriores, las Normas Internacionales de Contabilidad (NICs). Igualmente conservarán todos los comprobantes de las partidas definitivas de sus libros y operaciones, de conformidad con lo dispuesto en la Ley y las normas dictadas por la Junta Bancaria.

Artículo 56.- Con el propósito de que los socios y el público en general conozcan la situación económica y financiera de las cooperativas, estas pondrán la información a su disposición conforme las normas emitidas por la Junta Bancaria. Así mismo,

publicarán la información financiera en los términos previstos en el artículo 78 de la Ley y adicionalmente se sujetarán a las normas sobre transparencia.

Artículo 57.- Las cooperativas adoptarán políticas internas de control para administrar prudencialmente sus riesgos en función de las normas que la Junta Bancaria emita para el efecto, que en todo caso deberán sujetarse a la particular condición de las cooperativas. Estas políticas serán aprobadas por el consejo de administración y sobre su cumplimiento deberán informar el consejo de vigilancia y la auditoría externa.

Artículo 58.- Los auditores interno y externo deberán estar previamente calificados por la Superintendencia, desarrollarán su actividad profesional cumpliendo estrictamente la Ley, el Catálogo Único de Cuentas, las disposiciones impartidas por la Superintendencia y la Junta Bancaria, el presente Reglamento y el estatuto social.

Artículo 59.- Las cooperativas a las que se refiere el presente Reglamento, entre otras, cumplirán con las obligaciones que establezca la Junta Bancaria mediante Resolución.

## TITULO SEPTIMO

### DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DE SEGUNDO PISO

Artículo 60.- Las cooperativas de ahorro y crédito de segundo piso son aquellas instituciones financieras que pueden realizar intermediación financiera con cooperativas de ahorro y crédito de primer piso, socias o no, no siéndoles permitido prestar los mismos servicios financieros a los socios o clientes de las cooperativas de primer piso.

Lo previsto para las cooperativas de primer piso, será aplicable a las cooperativas de segundo piso, en lo que fuera pertinente.

Artículo 61.- El capital social mínimo requerido para la constitución de una cooperativa de ahorro y crédito de segundo piso será el que determine la Superintendencia de Bancos y Seguros, y el valor de cada certificado de aportación será de cien dólares.

Artículo 62.- Las socias de una cooperativa de ahorro y crédito de segundo piso tendrán en las asambleas generales, voto ponderado en función al porcentaje que los socios integrantes de la cooperativa de primer piso.

Las socias cooperativas comparecerán a las asambleas generales de las cooperativas de segundo piso a través de su gerente general, en ausencia de éste a través de su presidente y en ausencia de los dos a través de un delegado debidamente designado mediante resolución expresa del consejo de administración.

Los socios organismos internacionales comparecerán exclusivamente a través de su representante legal.

Artículo 63.- Las cooperativas de segundo piso, podrán ser integradas por cooperativas de ahorro y crédito de primer piso y por organismos internacionales de apoyo.

Para que las cooperativas tengan la calidad de socias deberán mantener, en todo tiempo, certificados de aportación por el valor equivalente al uno por ciento de su capital social, calculado al 31 de diciembre del ejercicio económico inmediato anterior.

Para que los organismos internacionales de apoyo tengan la calidad de socio deberán mantener en todo tiempo al menos el equivalente al tres por ciento del capital social de la cooperativa de segundo piso de la cual son socios.

Artículo 64.- La conformación de los consejos de administración y de vigilancia de las cooperativas de segundo piso será establecida de acuerdo a su reglamento interno.

La designación de vocales de los consejos es institucional por lo que al terminar sus funciones en sus representadas, también terminarán sus funciones en la cooperativa de segundo piso.

Los presidentes de los consejos deberán pertenecer a cooperativas socias que se hallen bajo la supervisión y control de la Superintendencia.

Artículo 65.- Las cooperativas de ahorro y crédito de segundo piso deberán cumplir con todas las normas de solvencia y prudencia financiera establecidas en la Ley y

las que expida la Junta Bancaria, especialmente en lo relacionado con el nivel de patrimonio técnico, calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones y la gestión y administración integral de riesgos.

Las cooperativas de ahorro y crédito de segundo piso podrán realizar todas las operaciones establecidas en la Ley para las Cooperativas de Ahorro y Crédito y prestarán sus productos y servicios financieros a las cooperativas de ahorro y crédito de primer piso socias y no socias.

Las demás normas para la constitución, funcionamiento, operación, fusión, disolución y liquidación de las cooperativas de segundo piso serán emitidas por la Junta Bancaria.

## TITULO OCTAVO

### DEL FONDO DE LIQUIDEZ

Artículo 66.- Como mecanismo de aplicación de las normas de prudencia financiera, la Junta Bancaria, podrá autorizar la constitución del fondo de liquidez para el sistema cooperativo.

El fondo de liquidez será constituido por las cooperativas de segundo piso con los aportes recibidos de sus socias o contribuciones de organismos internacionales de apoyo. En él participarán obligatoriamente todas las cooperativas controladas por la Superintendencia.

Artículo 67.- El esquema de aportes al fondo deberá ser propuesto por una cooperativa de segundo piso, estará respaldado por un estudio técnico, en el que se demuestre la sustentabilidad del fondo, y deberá someterse a la aprobación de la Superintendencia.

La Junta Bancaria expedirá las normas para regular la organización y operación del fondo de liquidez del sistema cooperativo.

## TITULO NOVENO

### DE LA REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS COOPERATIVAS

#### DE AHORRO Y CRÉDITO



Artículo 68.- La Superintendencia de Bancos y Seguros dentro de su esquema de control, creará y mantendrá en todo tiempo una instancia, encargada en forma exclusiva de la supervisión y control de las cooperativas para lo cual se integrará con profesionales con conocimientos en cooperativismo y experiencia en supervisión de este tipo de sociedades de personas.

Artículo 69.- Los textos de los Estatutos Sociales que las cooperativas aprueben, serán conocidos y archivados por la Superintendencia, quien tendrá la facultad de disponer cambios puntuales en los mismos, solo en el caso que las disposiciones sean contrarias a la Ley y al presente Reglamento.

Artículo 70.- La Superintendencia ejercerá el control de la prudencia y solvencia financiera. Corresponderá a las Cooperativas emitir normas de carácter general relacionadas con temas de administración interna. TITULO DÉCIMO

#### DE LA REGULARIZACIÓN, DE LA DISOLUCIÓN Y DE LA LIQUIDACIÓN

Artículo 71.- Cuando una cooperativa de las que trata el presente Reglamento, por cualquier causa no cumpliera con las normas legales, las resoluciones, disposiciones o instrucciones de la Superintendencia y de la Junta Bancaria, en particular las referidas a los niveles de patrimonio técnico requerido, el Superintendente obligatoriamente exigirá y aprobará los programas de regularización que fueren necesarios y verificará su cumplimiento; dispondrá todas aquellas medidas de carácter preventivo y correctivo que sean necesarias e impondrá las sanciones pertinentes, todo esto sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que hubieren lugar. Así mismo, el Superintendente impondrá un programa de regularización cuando una cooperativa registre pérdidas en los dos últimos trimestres o cuando la proyección de sus negocios indique que dentro de los dos trimestres siguientes, podría caer por debajo del nivel mínimo de patrimonio técnico requerido.

Los socios podrán completar la capitalización con nuevos aportes o acordando transferir total o parcialmente sus depósitos y ahorros en la cooperativa a la cuenta de capital social, a su nombre.

Artículo 72.- En los casos de las cooperativas que se encuentren en la situación descrita en el artículo anterior o en el artículo 142 de la Ley, el Superintendente

podrá disponer una o más de las medidas establecidas en el artículo 143 de la Ley. Tratándose de problemas de regularización distintos a los patrimoniales, la Superintendencia podrá aplicar lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley.

Artículo 73.- La asamblea general de socios o de representantes, convocada expresamente para el efecto, podrá resolver la disolución y liquidación voluntaria de la entidad con el voto conforme de las dos terceras partes de los asambleístas según el número establecido en el estatuto.

Artículo 74.- La disminución del número de socios como causal de liquidación forzosa, se determinará una vez vencido el plazo de un año que le haya conferido la Superintendencia para regularizar tal situación.

Artículo 75.- Cuando una cooperativa no haya superado las causas que llevaron a establecer un programa de regularización, la Junta Bancaria resolverá su liquidación forzosa en los términos dispuestos en la Ley.

Artículo 76.- El procedimiento de liquidación forzosa, observará lo previsto en la Ley y en las normas de carácter general dictadas por la Junta Bancaria.

## TITULO DÉCIMO PRIMERO

### DE LA FUSIÓN

Artículo 77.- La asamblea de socios o de representantes podrá resolver la fusión de la entidad con otra cooperativa, previa determinación de las bases de la fusión. Para tal efecto las resoluciones de dichos organismos deberán constar en las respectivas actas de cada cooperativa que deberán ser presentadas a la Superintendencia. La resolución de fusión de cada cooperativa debe ser aprobada por votación tomada en tal sentido en la forma prevista en este Reglamento.

La fusión entre cooperativas se sujeta a dos modalidades: por unión de dos o más instituciones que forman una nueva que le sucederá en todos sus derechos y obligaciones, la cual deberá ser una cooperativa controlada por la Superintendencia; y, por absorción de una o más cooperativas por parte de otra que continuará subsistiendo manteniendo en todo momento su sujeción al control de la Superintendencia.

Artículo 78.- Los requisitos para la aprobación de las fusiones por parte de la Superintendencia, serán establecidos por la Junta Bancaria.

Artículo 79.- El valor de los certificados de aportación deberá ser resuelto por la asamblea general de socios o representantes de la entidad resultante de la unión o fusión.

Artículo 80.- El trámite de la fusión deberá cumplir los requisitos exigidos para cualquier reforma estatutaria.

Artículo 81.- La entidad resultante de la fusión asumirá todos los activos y pasivos de las entidades que desaparecen por efecto de la unión o de la absorción, según sea el caso. Los demás requisitos para la fusión serán los que determine la Junta Bancaria.

## DISPOSICIONES GENERALES

Primera.- Se detallará en el presupuesto que debe aprobar la asamblea general clara e individualizadamente cada uno de los rubros correspondientes a capacitación, viáticos y dietas. Así mismo, se harán constar los rubros correspondientes a gastos de representación que se reconozca a los presidentes de los consejos de administración y de vigilancia, y los gastos para el organismo electoral.

También se detallarán en el presupuesto los rubros por capacitación y viáticos para los funcionarios y empleados de la cooperativa.

Segunda.- Los vocales principales o suplentes de los consejos de administración y de vigilancia, gerente general, representantes, funcionarios o empleados que decidieren participar en procesos públicos de elección popular deberán, previo a su participación, solicitar licencia sobre los cargos que desempeñan en la cooperativa, sin embargo, en el evento de ser elegidos, deberán renunciar a sus funciones.

Tercera.- Las cooperativas quedan prohibidas de:

a) Remunerar la asistencia de los socios o representantes a las asambleas; sin embargo, se podrá reconocer gastos de alimentación y movilización;

- b) Crear otro tipo de gastos, bonos y beneficios bajo cualquier modalidad en beneficio de los socios o representantes, gerentes, miembros de los consejos de administración y de vigilancia. Además, cualquier beneficio a favor de los empleados de las cooperativas deberá responder estrictamente a políticas de productividad y desempeño debidamente verificados por el gerente general y aprobado por la asamblea general. Dichos beneficios de concederse no podrán ser objeto de ningún descuento, salvo los que determine la Ley;
- c) Tratándose de los presidentes y vocales de los consejos de administración, de vigilancia y del gerente general, utilizar su condición y los recursos de la cooperativa para establecer relaciones, profesionales, laborales, o de servicios personales directa o indirectamente con otras cooperativas; o en beneficio propio o de sus parientes hasta el segundo grado de afinidad y cuarto de consanguinidad;
- d) Toda forma de financiamiento de certificados de aportación con créditos de la cooperativa;
- e) Toda forma de reestructuración de los créditos otorgados a los gerentes, vocales de los consejos de administración y de vigilancia, representantes, empleados o trabajadores de la cooperativa y su cónyuge o conviviente en unión de hecho; y,
- f) Las demás previstas en la Ley.

Cuarta.- Los vocales del consejo de administración, de vigilancia y de los comités dispuestos por este Reglamento y los representantes a las asambleas generales de las cooperativas, no podrán establecer relaciones comerciales, profesionales o contractuales de ninguna naturaleza con la cooperativa, ni podrán percibir pagos por concepto de sueldos, salarios, servicios ocasionales, honorarios profesionales, bonos, arrendamientos o similares, durante el ejercicio de sus funciones. Igual prohibición se aplica a su cónyuge, conviviente en unión de hecho y parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

En relación al gerente general, funcionarios y empleados de la cooperativa se aplica la misma prohibición a excepción de los sueldos, y salarios que perciban por sus funciones en la entidad.

Se exceptúan de la prohibición señalada los préstamos u operaciones autorizados dentro de las limitaciones previstas en la Ley y el presente Reglamento. No se podrán conceder préstamos en condiciones preferenciales a los representantes, vocales del consejo de administración, de vigilancia, miembros de los comités, gerente general, empleados y trabajadores.

La trasgresión de esta norma será sancionada por el Superintendente de conformidad con la Ley, sin perjuicio de disponer la devolución de los valores indebidamente recibidos e iniciar las acciones legales a que hubiere lugar.

Quinta.- El Gerente General y los vocales de los consejos de administración y de vigilancia, en todo momento, deberán evitar el conflicto de intereses en las decisiones que adopten para no favorecer su situación particular en la cooperativa. De verificarse que sus decisiones los han favorecido, se aplicará las sanciones de acuerdo con la Ley, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal a que hubiere lugar en razón de sus acciones u omisiones en el ejercicio de sus cargos.

Sexta.- Las infracciones a las normas contenidas en el presente reglamento serán sancionadas por la Superintendencia de conformidad con la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y las normas de carácter general dictadas por la Junta Bancaria.

Séptima.- Cualquier principalización se entiende únicamente por el tiempo para el que fue designado el vocal o representante a quien se reemplaza en el respectivo consejo o asamblea. Las prohibiciones o incompatibilidades de este reglamento respecto de representantes o vocales de los consejos de administración y de vigilancia, no hace distinción entre principales o suplentes.

Octava.- Las cooperativas inscribirán anualmente en el Registro Mercantil del Cantón donde tenga su domicilio principal una certificación del auditor externo sobre la capitalización de los excedentes en una reserva irrepartible que haya sido dispuesta por la Superintendencia o resuelta por la asamblea general.

Dicha certificación podrá ser utilizada para los efectos previstos en el Reglamento, para la aplicación de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y su Reglamento de Aplicación.

Las cooperativas deberán destinar al menos el cuarenta por ciento (40%) de sus excedentes anuales para constituir un fondo de reserva legal irrepartible y no asignable a ningún otro destino patrimonial.

Novena.- Las cooperativas que deseen otorgar a sus socios o clientes servicios de seguros, están obligadas a contratar con entidades autorizadas por la Superintendencia para la prestación de los mismos.

Décima.- La facultad del consejo de administración para aprobar las solicitudes de crédito de los directivos, funcionarios y personas vinculadas, es indelegable y lo hará independientemente del monto del crédito solicitado.

Décima primera.- Los gastos que realice la cooperativa por concepto de capacitación, viáticos (gastos de movilización, alimentación y estadía), dietas, gastos de representación y gastos del organismo electoral, deberán ser aprobados por la asamblea general de representantes o de socios en el presupuesto anual y con informe favorable previo y debidamente motivado por el consejo de administración, que detallará en forma clara cada uno de los rubros indicados. Décima segunda.- El pago de viáticos se aplicará en condiciones de igualdad a todos los beneficiarios y deberán ser debidamente justificados por ellos.

Décima tercera.- Los vocales del consejo de administración y de vigilancia no podrán percibir a más de las dietas, valores adicionales por el desempeño de sus funciones.

Décima cuarta.- En caso de reelección inmediata de los vocales de los consejos de administración y de vigilancia, aunque coincida con el proceso de elección de representantes, no se requiere que los mismos vuelvan a participar en elecciones previas para aquellos.

## DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- Dentro de un año calendario, posterior a la expedición en el Registro Oficial del presente reglamento, las cooperativas controladas por la Superintendencia, deberán tener adecuado su estatuto, reglamento de elecciones, estructura jurídica y operativa, así como normativa interna.

Segunda.- Durante el proceso de calificación, las cooperativas están obligadas a enviar a la Superintendencia toda la información que permita determinar su situación

financiera y no podrán abrir nuevas oficinas; de incurrir en esta prohibición, el trámite de calificación quedará en suspenso, hasta que se cumpla con este requisito.

Tercera.- El proceso por el cual las cooperativas de ahorro y crédito, fiscalizadas por la Dirección Nacional de Cooperativas adscrita al Ministerio de Inclusión Económica y Social, pasan a ser reguladas y controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros queda suspendido por el plazo de dos años contados a partir de la publicación de este Reglamento en el Registro Oficial o hasta que se expida la normativa legal específica correspondiente al sector financiero popular y solidario, de conformidad a lo establecido en el Art. 309 de la Constitución de la República. Se exceptúan de esta disposición, a las cooperativas cuya resolución de incorporación al control de la Superintendencia haya sido publicada en el Registro Oficial.

Cuarta.- Hasta el 31 de marzo de 2010, las asambleas de socios o representantes procederán a la designación de los miembros del consejo de vigilancia.

Quinta.- Por esta ocasión, una vez concluidos los períodos para los que fueron designados los miembros de los consejos de administración, no podrán ser reelegidos inmediatamente, si fueron reelegidos en aplicación del Decreto Ejecutivo No. 354.

Sexta.- La Superintendencia, en un plazo de seis meses, deberá aprobar el esquema de aportes al fondo de liquidez al que se refiere el artículo 70 de este reglamento. Séptima.- Por esta ocasión, los contratos laborales con los gerentes generales que se encuentren vigentes a la fecha de expedición de este Reglamento, se respetarán hasta la fecha de su terminación.

#### DISPOSICIONES DEROGATORIAS

Primera.- Derógase el Decreto Ejecutivo 354, publicado en el Registro Oficial No. 79 de 10 de agosto del 2005, así como todas sus reformas.

Art. Final.- El presente reglamento entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en el Palacio Nacional, en Quito, a 29 de diciembre de 2009.”<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> TOMADO DE LEY DE COOPERATIVAS VIGENTE

## 2.3 MARCO CONCEPTUAL

**Ahorro:** es la diferencia entre el ingreso disponible y el consumo efectuado por una persona, una empresa, una administración pública, entre otros. Igualmente el ahorro es la parte de la renta que no se destina al consumo, o parte complementaria del gasto.

**Asesor:** el profesional que ayuda a descubrir las necesidades financieras de su cliente

**Amortización:** es un término económico y contable, referido al proceso de distribución en el tiempo de un valor duradero. Adicionalmente se utiliza como sinónimo de depreciación en cualquiera de sus métodos.

**Calidad de vida:** es un concepto utilizado para evaluar el bienestar social general de individuos y sociedades por sí. El término se utiliza en una generalidad de contextos, tales como sociología, ciencia política, estudios médicos, estudios del desarrollo, etc. No debe ser confundido con el concepto de estándar o nivel de vida, que se basa primariamente en ingresos. Indicadores de calidad de vida incluyen no solo elementos de riqueza y empleo sino también de ambiente físico y arquitectónico, salud física y mental, educación, recreación y pertenencia o cohesión social.

**Cooperativismo:** es una herramienta que permite a las comunidades y grupos humanos participar para lograr el bien común. La participación se da por el trabajo diario y continuo, con la colaboración y la solidaridad.

**Contabilidad:** Contabilidad es la Ciencia social que se encarga de estudiar, medir y analizar el patrimonio de las empresas.

**Cliente:** es quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago. Quien compra, es el comprador, y quien consume el consumidor. Normalmente, cliente, comprador y consumidor son la misma persona. El término opuesto al de "cliente" es el de "competidor".

**Crédito:** El 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.

**Déficit:** es una escasez de algún bien, ya sea dinero, comida o cualquier otra cosa.

**Finanzas:** Son las actividades relacionadas con los flujos de capital y dinero entre individuos, empresas, o Estados. Por extensión también se denomina finanzas al análisis de estas actividades como especialidad de la economía y la Administración.



**Gasto:** Un gasto es una salida de dinero que una persona o empresa debe pagar para un artículo o por un servicio.

**Interés:** es un índice utilizado para medir la rentabilidad de los ahorros o también el coste de un crédito. Se expresa generalmente como un porcentaje

**Mercado:** Es cualquier conjunto de transacciones o acuerdos de negocios entre compradores y vendedores. En contraposición con una simple venta, el mercado implica el comercio formal y regulado, donde existe cierta competencia entre los participantes.

**Microcréditos:** Se llama microcréditos a pequeños préstamos realizados a personas humildes o pobres a los que no conceden préstamos los bancos tradicionales. Los microcréditos facilitan, especialmente en países en vías de desarrollo, que muchas personas sin recursos puedan financiar proyectos laborales, por su cuenta que les reviertan unos ingresos.

**Plazo fijo:** Es una opción de inversión, que permite obtener un rendimiento conocido desde el inicio de la operación. El inversor realiza el depósito de x cantidad de dinero durante un plazo previamente establecido, durante ese tiempo el banco o institución financiera utiliza el dinero libremente, pero se compromete a pagarle al inversor al momento de devolverle el depósito una tasa de interés predeterminada.

**Pólizas:** Póliza es el contrato con una aseguradora donde están detallados las obligaciones y derechos. Desde este punto de vista existen tantos tipos de póliza como tipos de seguros y formas de contratos, dependiendo de los usos y legislaciones vigentes en cada país.

**Préstamos:** Es una operación por la cual una entidad financiera pone a nuestra disposición una cantidad determinada de dinero mediante un contrato. En un préstamo nosotros obtenemos la obligación de devolver ese dinero en un plazo de tiempo señalado y de pagar unas comisiones e intereses acordados. Podemos devolver el dinero en uno o varios pagos, aunque, habitualmente, la cantidad se devuelve en cuotas mensuales que incluyen las comisiones y los intereses.

**Mora:** La mora es el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación o deber.

**Multa:** Multa es la ordenanza administrativa o penal consistente en un pago de dinero. Se denomina multa coercitiva a la que se reitera por plazos determinados.

**Rentabilidad:** En la economía, el concepto de rentabilidad se refiere, a obtener más ganancias que pérdidas en un campo determinado.

**Seguro de vida:** Seguro de Vida opera como resguardo frente a una posible situación de apremios económicos y el beneficiario recibirá una suma de dinero en caso de su fallecimiento. Dando sosiego a su familia. Usted mediante la firma de un contrato con la aseguradora, ésta se compromete a entregar a las personas que usted haya designado como beneficiarios una suma de dinero en el momento de su fallecimiento.

**Zona Rural:** Es la zona no urbana de la superficie terrestre o parte de un municipio que no está clasificada como Área Urbana o de Expansión Urbana: La zona rural es aquella zona alrededor de la urbana la cual llamamos campo, donde se desarrollan actividades agrícolas y/o agropecuarias.

## **2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.4.1 Hipótesis general**

El desconocimiento de los beneficios al realizar la práctica del ahorro y la poca importancia por parte de la ciudadanía para fomentar la misma, origina una escasa cultura de ahorro.

### **2.4.2 Hipótesis particulares**

- ✓ La mala distribución de los ingresos por parte de las familias que residen en la parroquia “Mariscal Sucre” generan una baja calidad de vida.
- ✓ El bajo nivel de educación que poseen los ciudadanos impide el emprendimiento en inversión ocasionando un estancamiento en el desarrollo de la población.
- ✓ Las grandes publicidades que existen para incentivar el consumo de productos y servicios dentro del mercado originan desmotivación, para practicar el ahorro por parte de los habitantes.

### **2.4.3 Declaración de variables**

#### **VARIABLES DEPENDIENTES:**

Ahorro.

Déficit.

Estancamiento económico.

Consumo.

## VARIABLES INDEPENDIENTES:

Ingresos.

Educación.

Emprendimiento.

### 2.4.4 Operacionalización de las variables

**Cuadro 1.** Operacionalización de las variables

INDICADORES DE LAS VARIABLES		
VARIABLES	DEFINICIÓN	INDICADORES
Ahorro.	El ahorro es la diferencia entre el ingreso disponible y el consumo efectuado por una persona, una empresa, una administración pública, entre otros. Igualmente el ahorro es la parte de la renta que no se destina al consumo, o parte complementaria del gasto.	Niveles de Ingreso
Déficit.	Un déficit es una escasez de algún bien, ya sea dinero, comida o cualquier otra cosa.	Comparación entre ingresos y egresos.
Estancamiento económico	Detención del proceso de crecimiento.	Calidad de vida
Consumo.	Es la acción y efecto de consumir o gastar, bien sean productos, y otros géneros de vida efímera, o bienes y servicios. El consumo masivo ha dado lugar al consumismo y a la denominada sociedad de consumo.	Niveles de Endeudamiento.
Ingresos.	Puede hacer referencia a las cantidades que recibe una empresa por la venta de sus productos o servicios	Renta per capita
Educación.	El proceso multidireccional mediante el cual se transmiten conocimientos, valores, costumbres y formas de actuar. La educación no sólo se produce a través de la palabra: está presente en todas nuestras acciones, sentimientos y actitudes.	Niveles de conocimiento.
Emprendimiento.	El emprendimiento es un término últimamente muy utilizado en todo el mundo. Aunque el emprendimiento siempre ha estado presente a lo largo de la historia de la humanidad, pues es inherente a ésta, en las últimas décadas, éste concepto se ha vuelto de suma importancia, ante la necesidad de superar los constantes y crecientes problemas económicos.	Medición de actividad económica de las pequeñas empresas

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.**

El tipo de investigación que decidimos aplicar es la investigación descriptiva ya que el objetivo de nuestra investigación es llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes de los habitantes de la parroquia Mariscal Sucre a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Esta investigación no limita sus metas a la recolección de datos, sino a la identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. En esta investigación nosotros no solo seremos meros tabuladores, sino que recogeremos los datos sobre la base de una hipótesis, expondremos y resumiremos la información de manera cuidadosa y luego analizaremos minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan a nuestra investigación.

Con este tipo de investigación tenemos la oportunidad de Examinar las características del problema principal que es la escasa cultura de ahorro que existe en la Parroquia Mariscal Sucre, además que nos permite enunciar varios supuestos basados en las hipótesis y los procesos adoptados.

Mediante la investigación descriptiva podemos seleccionar o elaborar técnicas para la recolección de información a fin de clasificar los datos en categorías precisas, que se adecuen al propósito del estudio.

En la recolección de datos de la investigación descriptiva se señalan los resultados obtenidos y la naturaleza exacta de la población de donde fueron extraídos. La población llamada universo constituye siempre una totalidad.

Las unidades que la integran pueden ser individuos, hechos o elementos de otra índole.

Una vez identificada la población con la que se trabajará, entonces se decide si se recogerán datos de la población total o de una muestra representativa de ella. El

método elegido dependerá de la naturaleza del problema y de la finalidad para la que se desee utilizar los datos.

Con este tipo de investigación descriptiva los datos de nuestra investigación se expresan en términos **cualitativos** y **cuantitativos**. Se puede utilizar uno de ellos o ambos a la vez

## **3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA**

### **3.2.1 Características de la población**

Una vez determinado el problema a investigar, formulados los objetivos y delimitadas las variables se hace necesario determinar los elementos o individuos con quienes se va a llevar a cabo el estudio o investigación. Esta consideración nos conduce a delimitar el ámbito de la investigación definiendo una población y seleccionando la muestra. Cualquier característica medible de la población se denomina parámetro, los valores de los parámetros calculados sobre muestras se conocen como estadísticos o estadígrafos.

Es indiscutible que todo estudio estadístico ha de estar referido a un conjunto o colección de, personas o cosas. Este conjunto de personas o cosas es lo que denominaremos.

#### **Población.**

La población puede ser según su tamaño de dos tipos:

**Población finita:** la cifra de elementos que la forman es finito, por ejemplo el número de habitantes de la localidad a investigar.

**Población infinita:** el número de elementos que la forman es infinito, o tan grande que pudiesen considerarse infinitos.. Como por ejemplo si se realizase un estudio sobre los productos que hay en el mercado. Hay tantos y de tantas calidades que esta población podría considerarse infinita. Ahora bien, normalmente en un estudio estadístico, no se puede trabajar con todos los elementos de la población sino que se realiza sobre un subconjunto de la misma al que se le llama **muestra**, es decir un determinado número de elementos de la población.

### **3.2.2 Delimitación de la población**

Muchas veces no es difícil obtener información acerca de todas las unidades que componen una población reducida, pero los resultados no pueden aplicarse a ningún otro grupo que no sea el estudiado. En nuestra investigación hemos definido que

nuestra población es finita por que el estudio a realizarse se lo efectuara a la población en general de la parroquia Mariscal Sucre, mediante una muestra para así decidir recoger la información a partir de ciertas unidades establecidas y cuidadosamente seleccionadas.

### 3.2.3 Tipo de muestra

Los tipos de muestra pueden dividirse en dos grandes grupos: **métodos de muestreo probabilísticos** y **métodos de muestreo no probabilísticos**.

A continuación se describen los distintos tipos para estos dos grandes grupos, si bien en general, para los estudios que nosotros llevaremos a cabo, trabajaremos con muestreos probabilístico.

### 3.2.4 Tamaño de la muestra

Para determinar nuestra muestra tendremos que aplicar la formula estadística para una población finita.

**Donde:**

**n:** tamaño de la muestra

**N:** tamaño de la población (4000 habitantes /fuente Inec.)

**p:** posibilidad de que ocurra un evento, p= 0.5

**q:** posibilidad de no ocurrencia de un evento, p= 0.5

**E:** error, se considera el 5%, E= 0.05

**Z:** nivel de confianza, que para el 95%, Z= 1.96

Realización de fórmula:

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

$$\frac{(4413(0,5)(0,5))}{\frac{(4413-1)*0,05^2}{1,96^2} + 0,50*0,5}$$

$$\frac{1103,25}{\frac{(4413-1)(0,0025)}{3,8416} + 0,25}$$

$$\frac{1103,25}{\frac{11,03}{3,8416} + 0,25}$$

$$\frac{1103,25}{2,8711995} + 0,25$$

$$384,247074+0,25$$

$$n=384$$

### 3.2.5 Proceso de selección

En nuestra investigación, decidimos emplear el tipo de muestra no probabilístico y en este tipo podemos aplicar una muestra que se efectúa cuando la muestra no es probabilística:

Muestras por cuotas:

Los encuestadores reciben instrucciones de administrar preguntas con sujetos en la calle, Depende de cuanta medida de juicio posee el entrevistador.- Clasifican la población objeto de estudio, utilizando categorías previamente fijadas para obtener un número predeterminado de elementos en cada categoría

Muestra de expertos:

Se tiene en cuenta la opinión de sujetos peritos en el tema.

Muestreo casual o incidental: Se trata de un proceso en el que el investigador selecciona directa e intencionadamente los individuos de la población.

El caso más frecuente de este procedimiento el utilizar como muestra los individuos a los que se tiene fácil acceso (los profesores de universidad emplean con mucha frecuencia a sus propios alumnos). Un caso particular es el de los voluntarios.

### **3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS**

#### **3.3.1 Metodos teóricos**

Lo utilizaremos para procesar la información teórica y la obtenida por la aplicación de los métodos empíricos, el método que escogimos es el siguiente:

Método hipotético-deductivo:

Un investigador propone una hipótesis como consecuencia de sus inferencias del conjunto de datos empíricos o de principios y leyes más generales. En el primer caso arriba a la hipótesis mediante procedimientos inductivos y en segundo caso mediante procedimientos deductivos. Es la vía primera de inferencias lógico deductivo para arribar a conclusiones particulares a partir de la hipótesis y que después se puedan comprobar experimentalmente.

Es difícil escoger un método como el ideal y único camino para realizar una investigación, pues muchos de ellos se complementan y relacionan entre sí.

A nuestra consideración este el método más completo ya que en él se plantea una hipótesis que se puede analizar deductiva o inductivamente y posteriormente comprobar experimentalmente, es decir que se busca que la parte teórica no pierda su sentido, por ello la teoría se relaciona posteriormente con la realidad. Como notamos una de las características de este método es que incluye otros métodos, el inductivo o el deductivo y el experimental, que también es opcional.

#### **3.3.2 Métodos empíricos**

Definidos de esa manera por cuanto su fundamento reside en la percepción directa del objeto de indagación y del problema.

### **OBSERVACIÓN CIENTÍFICA**

El investigador conoce el inconveniente y el objeto de investigación, estudiando su curso natural, sin alteración de las condiciones naturales, es decir que la observación tiene un aspecto contemplativo.

La observación configura la base de conocimiento de toda ciencia y, a la vez, es el procedimiento empírico más generalizado de conocimiento. Este proceso de observación posee cinco elementos:

- a. El objeto de la observación
- b. El sujeto u observador
- c. Las circunstancias o el ambiente que rodean la observación



- d. Los medios de observación
- e. El cuerpo de conocimientos de que forma parte la observación

### **3.3.3 Técnicas e instrumentos**

Para poder recoger la información necesaria que nos pueda servir para el desarrollo y ejecución de este proyecto, nos hemos apoyado en la utilización de una serie de herramientas (encuestas y entrevistas), los cuales irán dirigidos a los habitantes de la parroquia Mariscal Sucre.

Estamos seguros de la confiabilidad y validez de los instrumentos porque han sido estructurados considerando la realidad del sector a investigar.

### **3.4 PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN**

En el momento que se ha completado el levantamiento de los datos estadísticos pertinentes de nuestra investigación, procederemos a trabajar con el programa Excel, ya que consideramos que este programa nos da mayor facilidad, para poder interpretar los datos y a su vez tomar decisiones adecuadas que vayan de la mano con nuestra investigación.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.**

En la Parroquia “Mariscal Sucre”, mediante este estudio realizado en los habitantes nos hemos dado cuenta no tienen una cultura de ahorro, debido a que se han empezado a desmotivar por lo excesiva cantidad de requisitos que piden en dichas instituciones financieras, a mas de eso porque en la localidad no existe actualmente una entidad para realizar sus ahorros y créditos sean estos para uso personal o de sus negocios.

Muchos de los encuestados siendo estos hombres y mujeres de 18 a 65 años, afirman que si es indispensable que en la parroquia hubiera una institución financiera, y que a estas alturas de la vida, es necesario contar con este tipo de proyectos ya que estos aportarían en gran cantidad al desarrollo de la parroquia.

En la población mariscaleña se nota una muy buena atracción ante este estudio el de emplear una entidad financiera, siendo ellos los que nos dicen que este sería el enganche para empezar a ahorrar e invertir sus capitales, ya que es una parroquia muy productiva tanto en el sector agrícola y en el casco comercial, y que sería una muy buena opción que se desarrollará en la localidad para así no tener que movilizarse tanto al cantón Milagro.

## 4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVA.

### Pregunta 1.

¿Cree usted que en la Parroquia Mariscal Sucre sus habitantes practican una cultura de ahorro y crédito?

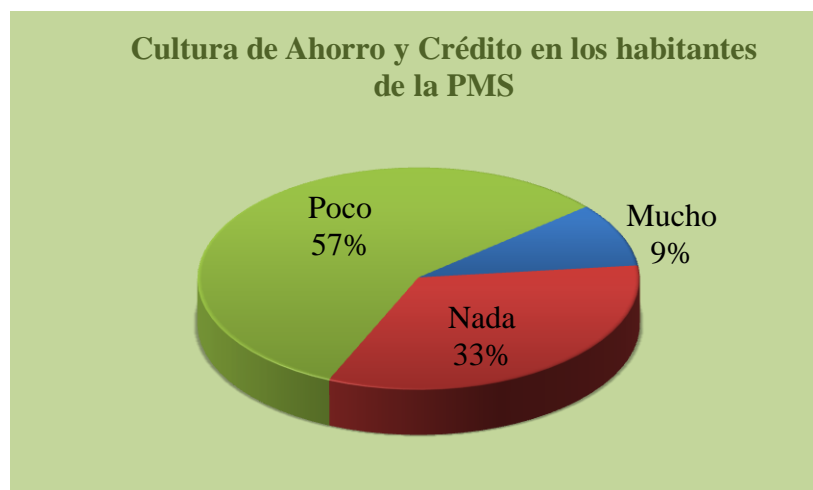
**Cuadro 2.** Cultura de ahorro y créditos en los habitantes de la Parroquia Mariscal Sucre

Cultura de Ahorro y Crédito en los habitantes de la PMS	Sexo		Total	Porcentaje
	Femenino	Masculino		
Mucho	15	21	36	9%
Nada	85	43	128	33%
Poco	86	134	220	57%
<b>Total general</b>	<b>186</b>	<b>198</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Encuesta aplicada a los habitantes de la parroquia Mariscal Sucre

Autores: Guillermo Contreras - Cristhian Anchundia

**Figura 1.** Cultura de ahorro y créditos en los habitantes de la Parroquia Mariscal Sucre



### Análisis e Interpretación

Los resultados obtenidos a la población encuestada fueron, que el 57% de la muestra tiene poca cultura de ahorro y crédito, mientras que el 9% emplea una cultura de ahorro y crédito, por lo que es necesario empezar con alternativas para cubrir esta necesidad en los habitantes.

## Pregunta 2.

¿Usted considera que una mala distribución de sus ingresos influye en una baja calidad de vida?

**Cuadro 3.** Mala distribución de sus ingresos influye en una baja Calidad de vida de las personas.

Una mala distribución de sus ingresos influye en una baja calidad de vida.	Sexo		Total	Porcentaje
	Femenino	Masculino		
De acuerdo	43	67	110	29%
No muy de acuerdo	1	7	8	2%
Totalmente de Acuerdo	101	165	266	69%
<b>Total general</b>	<b>145</b>	<b>239</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Encuesta aplicada a los habitantes de la parroquia Mariscal Sucre**

**Autores: Guillermo Contreras - Cristhian Anchundia**

**Figura 2.** Mala distribución de sus ingresos influye en una baja Calidad de vida de las personas



### **Análisis e Interpretación**

Se consultó a los habitantes de la parroquia “Mariscal Sucre” si una mala distribución de sus ingresos influye en una baja calidad de vida, y su respuesta a esta pregunta dio como resultado que un 69% está totalmente, seguido de una muy buena respuesta por parte de la población en la cual un 29% se encuentra de acuerdo, y un 2% del total de la población cree que no influye, es decir no está muy de acuerdo.

### Pregunta 3.

¿Considera usted que en nuestro medio existes muchos incentivos para gastar y pocos incentivos para ahorrar u obtener un crédito?

**Cuadro 4.** En nuestro medio existes muchos incentivos para gastar y pocos incentivos para ahorrar u obtener un crédito.

Incentivos para gastar y no para ahorrar	Sexo		Total	Porcentaje
	Femenino	Masculino		
De acuerdo	14	47	61	16%
En desacuerdo	2	4	6	2%
Muy de Acuerdo	65	80	145	38%
No Muy de Acuerdo	2	1	3	1%
Totalmente de Acuerdo	62	107	169	44%
<b>Total general</b>	<b>145</b>	<b>239</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Encuesta aplicada a los habitantes de la parroquia Mariscal Sucre**  
**Autores: Guillermo Contreras - Cristhian Anchundia**

**Figura 3.** En nuestro medio existes muchos incentivos para gastar y pocos incentivos para ahorrar u obtener un crédito



### Análisis e Interpretación

Los incentivos para gastar y no para ahorrar que en la actualidad se dan también fueron analizados, y dieron como respuesta que un 45% de la población se encuentra Muy de Acuerdo.

#### Pregunta 4.

¿Usted con qué frecuencia ahorra?

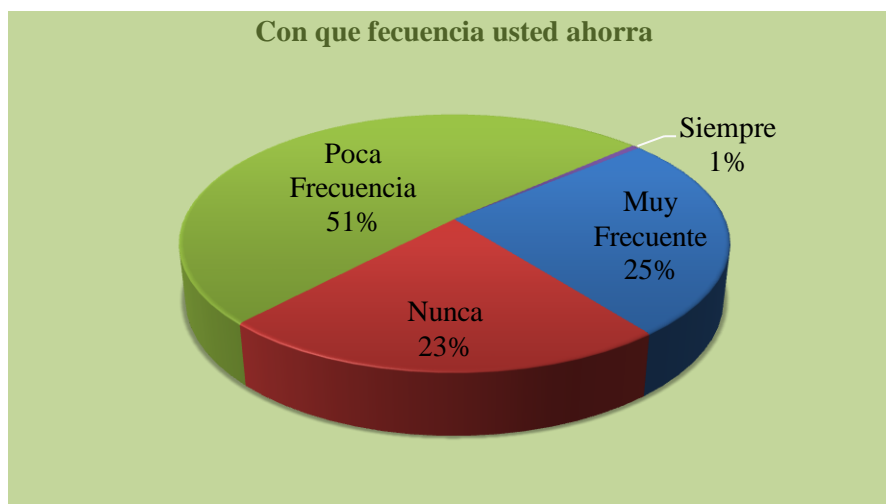
**Cuadro 5.** Frecuencia con la cual ahorran los habitantes de la Parroquia Mariscal Sucre

Con que frecuencia usted ahorra	Sexo		Total	Porcentaje
	Femenino	Masculino		
Muy Frecuente	42	56	98	26%
Nunca	24	63	87	23%
Poca Frecuencia	79	118	197	51%
Siempre	0	2	2	1%
<b>Total general</b>	<b>145</b>	<b>239</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Encuesta aplicada a los habitantes de la parroquia Mariscal Sucre**

**Autores: Guillermo Contreras - Cristhian Anchundia**

**Figura 4.** Frecuencia con la cual ahorran los habitantes de la Parroquia Mariscal Sucre



#### **Análisis e Interpretación**

En la siguiente pregunta realizada, la cual se tenía como objetivo principal saber con qué frecuencia las personas ahorran, y esto dio como resultado que un 51% de los Mariscaleños ahorran con poca frecuencia la cual es una muy buena respuesta siendo un punto muy fuerte para sembrar en las personas una muy buena cultura de ahorro, logrando con esto que este 1% de la población se llegue a incrementar.

**Pregunta 5.**

**¿Alguna vez ha obtenido algún crédito por parte de una institución financiera?**

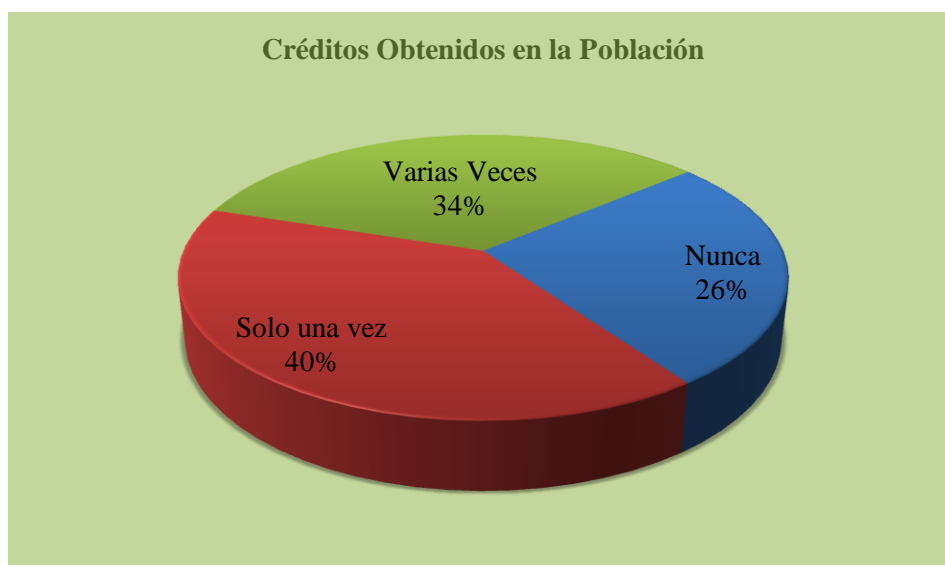
**Cuadro 6.** Créditos por parte de una institución financiera.

Créditos Obtenidos en la Población	Sexo		Total	Porcentaje
	Femenino	Masculino		
Nunca	33	68	101	26%
Solo una vez	55	98	153	40%
Varias Veces	57	73	130	34%
<b>Total general</b>	<b>145</b>	<b>239</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Encuesta aplicada a los habitantes de la parroquia Mariscal Sucre**

**Autores: Guillermo Contreras - Cristhian Anchundia**

**Figura 5.** Créditos por parte de una institución financiera.



**Análisis e Interpretación**

En esta pregunta se necesitaba saber si la población mariscaleña realizaba créditos en instituciones financiera y dio como resultado que un 26% no ha realizado debido a los excesivos requisitos y por lo complicado que es adquirir créditos y por otra parte que un 40% ha realizado créditos solo una vez.

### Pregunta 6.

Considera usted que en las instituciones financieras los requisitos a pedir un crédito son:

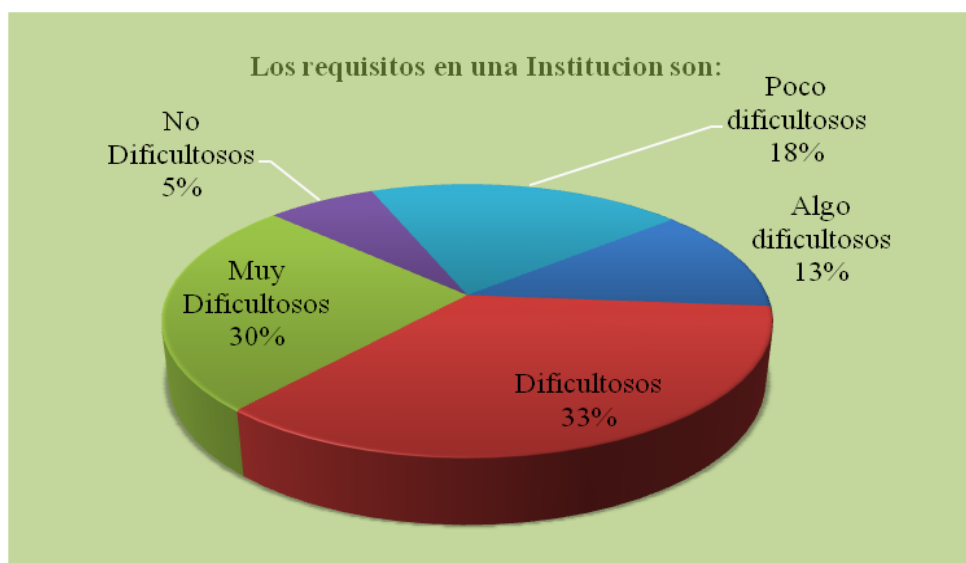
**Cuadro 7.** Requisitos a pedir en una institución financiera

Los requisitos en una Institución son:	Sexo		Total	Porcentaje
	Femenino	Masculino		
Algo dificultosos	18	33	51	13%
Dificultosos	51	75	126	33%
Muy Dificultosos	37	80	117	30%
No Dificultosos	10	11	21	5%
Poco dificultosos	29	40	69	18%
<b>Total general</b>	<b>145</b>	<b>239</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Encuesta aplicada a los habitantes de la parroquia Mariscal Sucre

Autores: Guillermo Contreras - Cristhian Anchundia

**Figura 6.** Requisitos a pedir en una institución financiera son



### Análisis e Interpretación

Como secuencia a la pregunta anterior se necesitaba saber cuáles eran las razones por la cual las personas no realizaban créditos a instituciones financieras y la respuesta a esta pregunta nos refleja que un 33% dice que son dificultosos adquirir los préstamos debido a la cantidad de requisitos que estas piden, y solo un 5% nos afirma que no son dificultosos.



### Pregunta 7.

¿Considera que el establecimiento de una institución financiera aportaría al desarrollo de la misma?

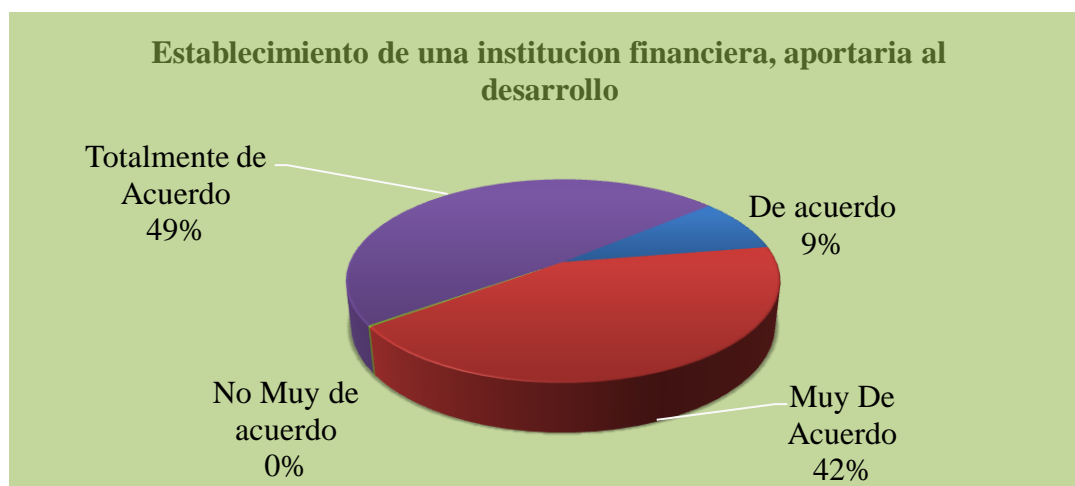
**Cuadro 8.** El establecimiento de una institución financiera, dentro de la Parroquia "Mariscal Sucre", aportaría al desarrollo de la misma.

Establecimiento de una institución financiera, aportaría al desarrollo de la PMS	Sexo		Total	Porcentaje
	Femenino	Masculino		
De acuerdo	12	21	33	9%
Muy De Acuerdo	70	93	163	42%
No Muy de acuerdo	1	0	1	0%
Totalmente de Acuerdo	62	125	187	49%
<b>Total general</b>	<b>145</b>	<b>239</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Encuesta aplicada a los habitantes de la parroquia Mariscal Sucre**

**Autores: Guillermo Contreras - Cristhian Anchundia**

**Figura 7.** El establecimiento de una institución financiera, dentro de la Parroquia "Mariscal Sucre", aportaría al desarrollo de la misma.



### Análisis e Interpretación

Queríamos saber la opinión de la población mariscaleña, en donde la pregunta era si el establecimiento de una institución financiera aportaría el desarrollo de la parroquia vemos que un 49% está totalmente de acuerdo, seguido de muy buenos resultados favorables para nuestro estudio y un total del 0% de la población no está de acuerdo con la pregunta planteada

**Pregunta 8.**

**¿Le gustaría que los requisitos a pedir en una institución financiera sean?:**

**Cuadro 9.** Requisitos a pedir en una institución financiera

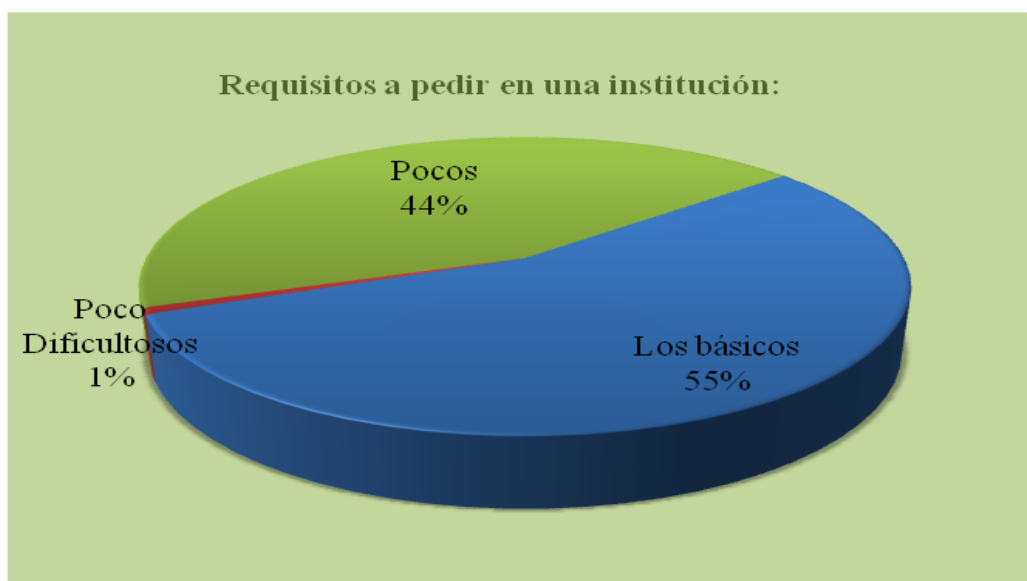
sean:

Requisitos a pedir en una institución sean:	Sexo		Total	Porcentaje
	Femenino	Masculino		
Los básicos	80	134	214	56%
Poco Dificultosos	1	3	4	1%
Pocos	64	102	166	43%
<b>Total general</b>	<b>145</b>	<b>239</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Encuesta aplicada a los habitantes de la parroquia Mariscal Sucre**

**Autores: Guillermo Contreras - Cristhian Anchundia**

**Figura 8.** Requisitos a pedir en una institución financiera sean.



**Análisis e Interpretación**

En esta pregunta nos interesamos en conocer de la población, lo que a ellos les gustaría que una entidad financiera tome en cuenta al pedir los requisitos tanto para realizar créditos o al realizar sus ahorros y como resultado tenemos que un 55% d la población le gustaría que pidan lo básico, y que tan solo el 1% d la población le gustaría que los requisitos sean un poco dificultosos.

**Pregunta 9.**

¿Considera usted qué en la parroquia “Mariscal Sucre” una cooperativa de ahorro y crédito es?:

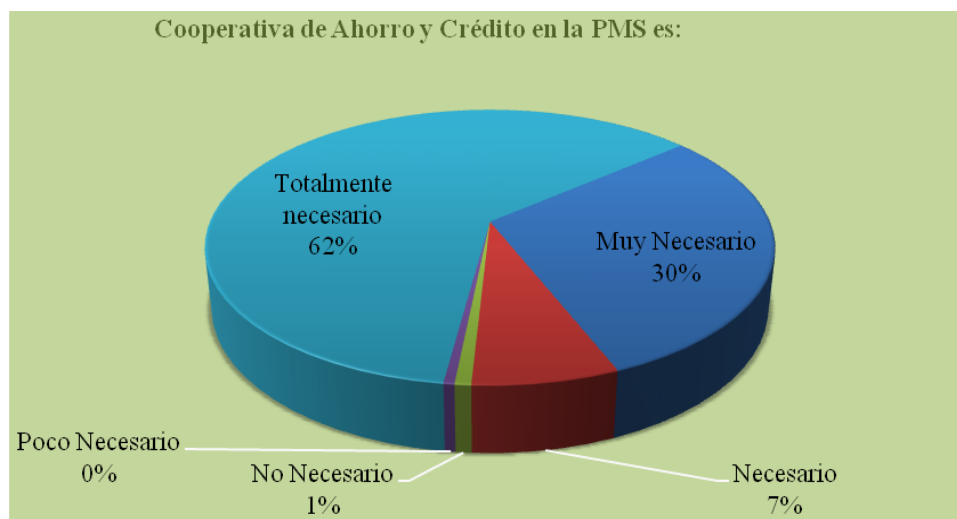
**Cuadro 10.** En la Parroquia "Mariscal Sucre" una cooperativa de ahorro y crédito es:

Cooperativa de Ahorro y Crédito en la PMS es:	Sexo		Total	Porcentaje
	Femenino	Masculino		
Muy Necesario	42	73	115	30%
Necesario	15	12	27	7%
No Necesario	1	2	3	1%
Poco Necesario	0	2	2	1%
Totalmente necesario	87	150	237	62%
<b>Total general</b>	<b>145</b>	<b>239</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Encuesta aplicada a los habitantes de la parroquia Mariscal Sucre**

**Autores: Guillermo Contreras - Cristhian Anchundia**

**Figura 9.** En la Parroquia "Mariscal Sucre" una cooperativa de ahorro y crédito es:



**Análisis e Interpretación**

Una de las últimas preguntas y una de la más importante era de saber si la población considera si una cooperativa de ahorro y crédito es o no necesario y esta muestra arrojó un resultado muy satisfactorio logrando obtener como resultado de la población que un 62% nos dice que es totalmente necesario y que un porcentaje muy bajo como lo es del 1% piensa que no es necesario una cooperativa de ahorro y crédito.

### **4.3 RESULTADOS**

En la Parroquia “Mariscal Sucre”, existe una baja cultura de ahorro y crédito en sus habitantes, quienes se han ido despreocupando de ahorrar debido a muchos factores, siendo uno de ellos y el más importante, que no existe una institución financiera a su alcance para poder desarrollar sus actividades, ni que le ayude par realizar sus proyectos sean estos para poder crecer en sus negocios sean estos de tipo comercial o agrícola.

Pudimos darnos cuenta que la población posee un alto grado de interés por que exista una institución financiera que ayude al desarrollo de la localidad y que es indispensable ya que esto ayudaría a que sea una parroquia con alto grado de productividad logrando de esta manera que existan plazas de trabajos, y que sus habitantes puedan mejorar sus negocios de inversión para bien de ellos y sus familias.

También se pudo ver que muchos de los habitantes tienen el temor de acudir a instituciones financieras a realizar sus ahorros y créditos debido a los excesivos requisitos que estas piden al momento que alguien solicita información para aquello. Se pudo ver que el desagrado de trasladarse de la Parroquia hacia la Ciudad de Milagro hace que la población no realice con frecuencia sus ahorros, más que todo lo que son los recintos aledaños ya que los buses no transitan seguido, cosa que sería muy distinto si en la parroquia se implementa una institución financiera.

De la población encuestada cerca del 65% dijo que es totalmente necesario la creación de una cooperativa de ahorro y crédito dentro de la parroquia “Mariscal Sucre” siendo esto una muy buena respuesta, ya que en ella se refleja que nuestro proyecto si tendrá acogida ante ellos y que una institución financiera ayudaría de mucho para que la población desarrolle y que son nuevas alternativas de ingresos económicos para mejorar el nivel de vida de las personas.

Se pudo constatar que los habitantes de la Parroquia “Mariscal Sucre”, son personas trabajadoras, honestas y emprendedoras, siendo esto algo muy rescatable en ellos. Con lo cual la parroquia se convierte en el lugar adecuado para llevar a cabo esta idea de implementar una institución financiera de este tipo.

#### 4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

**Cuadro 11.** Verificación de Hipótesis.

HIPÓTESIS	VERIFICACIÓN
El desconocimiento de los beneficios al realizar la práctica del ahorro y la poca importancia por parte de la ciudadanía para fomentar la misma, origina una escasa cultura de ahorro y crédito.	En la pregunta numero 3 de la encuesta realizada se comprueba esta hipótesis, ya que la respuesta con mayor porcentaje es que hay poca cultura de ahorro y crédito en los habitantes de la parroquia.
La mala distribución de los ingresos por parte de las familias que residen en la parroquia "Mariscal Sucre" genera una baja calidad de vida.	Esto también se logra constatar en la pregunta numero 4, ya que el 70% de las personas encuestadas nos dicen que la calidad de vida de las personas depende del saber distribuir muy bien su dinero.
El bajo nivel de conocimiento de saber cómo conseguir los requisitos que las instituciones financieras requieren para solicitar préstamos, o diferentes trámites impide el emprendimiento en inversión ocasionando un estancamiento en el desarrollo de la población.	Se logra verificar que esto influye mucho, ya que en la actualidad las personas que residen en la parroquia "Mariscal Sucre", no han realizado préstamos, otros han hecho solo una vez y otras personas nunca han solicitado, debido al sinnúmero de papeles que estas instituciones piden.
Las grandes publicidades que existen para incentivar el consumo de productos y servicios dentro del mercado originan desmotivación, para practicar el ahorro por parte de los habitantes.	Otro punto que también se logra comprobar, ya que las opiniones de las personas encuestadas muestran que hay un mayor incentivo en la población por parte de las tiendas comerciales para gastar y no para ahorrar.

## **CAPITULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1 TEMA**

Propuesta de creación de una cooperativa de ahorro y crédito localizada en la Parroquia “Mariscal Sucre”.

#### **5.2 JUSTIFICACIÓN**

Las personas que habitan en esta localidad poseen una escasa cultura de ahorro, lo cual es necesario cambiar en ellos por lo que nuestra idea de creación de una cooperativa de ahorro y crédito tendría una muy buena acogida entre sus habitantes, ya que mejoraría la calidad de vida de las personas que habitan dentro de la parroquia y de sus recintos aledaños.

Pudimos constatar que es un pueblo donde hay gran productividad, tanto en el sector comercial y agrícola lo cual sería de gran beneficio para nuestra idea propuesta. Vemos que los habitantes poseen ingresos favorables semanalmente pero que no saben distribuirlos de la manera que mejor les convenga y para un beneficio futuro.

La creación de una cooperativa de ahorro y crédito surge de la necesidad que existe en los habitantes, la cual sirve para que puedan realizar sus ahorros, ya que es el ahorro muy indispensable en cada uno de nosotros porqué mediante los ahorros se puede salir de grandes imprevistos que ocurren en el día a día.

A mas de eso la idea de creación de una cooperativa de ahorro y crédito se da también debido a que en la localidad no hay una institución financiera que aporte al desarrollo de la parroquia, no existe ningún tipo de empresa financiera que genere fuentes de empleo de este tipo, siendo pioneros en este tema de creación de una cooperativa de ahorro y créditos podemos decir que a nivel de zonas rurales del

Cantón Milagro estaríamos bordeando el primer lugar como institución financiera que se preocupa por la calidad de vida de las personas.

Que no solo piensa en su presente sino en su futuro de agrado para los habitantes de la parroquia “Mariscal Sucre”.

Podemos también justificar nuestra idea de creación de una cooperativa de ahorro y crédito, ya que es de mucho agrado de las personas porque exista ya que esto ayudaría de mucho para cada de los habitantes y futuras generaciones y sería de gran ayuda para las microempresas que existen en la localidad y en sus recintos, y que también serviría de mucho para el sector agrícola y el turismo que se desarrolla en la localidad.

Es por eso que hemos decidido implementar una Cooperativa de Ahorro y Crédito que ayude al desarrollo de la localidad y de cada uno de los habitantes del centro de la parroquia y sus recintos, mejorando con esto el nivel de vida, formando personas emprendedoras las cuales puedan ir mejorando sus ingresos y distribuyan su dinero de la manera adecuada y más conveniente con el fin de que no todo gasten y que siempre reserven algo de su dinero al ahorro.

### **5.3 FUNDAMENTACIÓN**

Dentro de la fundamentación de la propuesta sintetizaremos lo más relevante en lo que compete a los conocimientos aplicados en la cooperativa de ahorro y crédito a implementar.

Las cooperativas se crean hace muchos años atrás en donde hubieron muchas experiencias de asociación, especialmente se daban en el ámbito rural, siendo de carácter agropecuario y religioso, siendo el único principio de servir de ayuda y solidaridad a la comunidad. El cooperativismo aparece debido a los problemas sociales y lo único que esto busca es mejorar la calidad e vida de las personas, impulsar actividades culturales buscando beneficios económicos, sociales y educativos en las personas que se asocian o pertenecen a una asociación cooperativista. En Alemania se da el cooperativismo gracias a Schulze Delitzsch, quien fue la persona que crea las primeras cooperativas siendo estas asociaciones de artesanos y ebanistas, este personaje se despide de la administración pública con el único objetivo de dedicarse a la participación en ideas de creación de cooperativas.

El cooperativismo tuvo un rápido crecimiento tanto así que en Alemania en 1859 existían 183 cooperativas con 19.000 socios y que en tan solo 23 años hubo un crecimiento de 183 a 3841 cooperativas. El cooperativismo se crea para ayudar mutuamente a los socios, y son organizaciones de capital propio, en la cual se dan aportaciones pudiendo ser estas semanales o mensuales, en las cooperativas tanto socios como el personal que labora en ella desempeñan cargos especiales, retribuidos de acuerdo a su responsabilidad.

En la historia de cooperativismo hay también un personaje que vinculado a esta doctrina impulsa una caja de ahorro rurales al igual que el anterior personaje Schulze Delitzsch, ambos personajes se enfocaron en primera instancia en el sector rural, siendo Federico Raiffeisen el creador de una caja de ahorro rural, cuya institución llevaba su apellido por nombre en la cual Raiffeisen establece que una cooperativa busca como objetivo principal la calidad moral de los individuos, y que estas organizaciones los créditos que ofrecen a sus clientes deben ser de interés bajo y a largo plazo, logrando con esto crear su primera cooperativa de Ahorro y Crédito en la ciudad de Hoddesfort-Alemania. En la cual este personaje su ideología la dividió en dos etapas, siendo su primera etapa de carácter y ayuda social, fundo sociedades benéficas cuya filosofía se baso en la acción generosa de los que más tienen a los que tienen menos, y su segunda etapa que fue la de fomentar e implementar mas cooperativas de este tipo en la ciudad.

Su mayor deseo fue de constituir sociedades de capital que ayuden y que resuelvan las necesidades de créditos que tienen los socios y que ante todo elimine el lucro excesivo. Algo importante que este personaje aporta al cooperativismo es que los socios aportaban sus ahorros, y ellos recibían a cambio un interés nominal, otros en cambio recibían estos ahorros como prestamos ya a cambio tenían que pagar un interés un poco mayor y es así como se va desempeñando lo que este sistema de cooperativismo entre los socios y las personas que pertenecían a esta cooperativa. Dejando en claro también que los socios que podían pedir sus préstamos y que su única garantía sería la reputación del socio, y esto es algo que hasta en la actualidad se aplica en todas las cooperativas de ahorro y crédito existentes.

De ahí nace lo que son las famosas cooperativas de ahorro y crédito, las cuales no nacen por lucro sino por la necesidad que hay en las personas es decir que la idea principal por la que nace este negocio es por brindar un servicio de ayuda para sus



socios y clientes, en la cual se ponga a trabajar su capital obteniendo mutuo beneficio tanto para el ahorrista como para el prestamista.

El cooperativismo en América Latina se ve impulsado en los países como: Chile, Costa Rica, México y Perú, y es necesario recalcar que el cooperativismo de ahorro y crédito ha demostrado ser un promotor de la integración social, sin distinción de clase social raza, sexo o ideología.

Las cooperativas de ahorro y crédito no han descuidado sus normas, valores y principios siendo esto lo que ha permitido que las cooperativas sean en la actualidad una de las instituciones financieras populares mejor organizadas y reconocidas por la comunidad internacional de desarrollo y por la mayoría de gobiernos nacionales de cada país, poniendo como ejemplo nuestro país, vemos que las cooperativas existentes que en nuestro país gracias a sus buenos valores y principios estas han ido fortaleciéndose logrando posicionamiento en el mercado financiero, cuyo objetivo social es servir a las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de actividades propias de las cooperativas. En los últimos años estas cooperativas han ido ofreciendo casi los mismos servicios que las entidades bancarias con lo que queda demostrado que las cooperativas de ahorro y crédito han evolucionado continuamente, haciendo que estas instituciones que un día empezaron en el ámbito rural de ciudades de Alemania, y que estaban dedicadas solo a personas que laboraban en la agricultura y a los artesanos se han expandido a nivel mundial buscando el bienestar para las personas asociadas a esta y que ante todo las cooperativas pequeñas que eran han ido evolucionando hasta convertirse en lo que ahora son las famosas cooperativas de ahorro y crédito que buscan el bienestar económico y social de sus socios y clientes, generando fuentes de trabajo y de ingreso para quienes formen parte de esto mediante la obtención de crédito y también mediante el ahorro que los socios realicen.

Siendo el cooperativismo un muy buen mecanismo para el desarrollo de una comunidad, hemos estudiado mucho el tema de cooperativismo para aplicarlo en la localidad de la Parroquia "Mariscal Sucre" ya que la implementación de una cooperativa de este tipo en este sector ayudaría de mucho al crecimiento y desarrollo económico de la parroquia. Logrando con esto calidad de vida en las personas y sobre todo mejorar la agricultura, comercio y economía de las personas que habitan en ella.

También para esto es necesario saber el tipo de personas que vamos a tratar y como debemos empezar analizarlos ya que es indispensable saber las necesidades de nuestros futuros socios y clientes, ya que son ellos la parte indispensable en todo negocio o empresa a implementar. Por lo que hemos estudiado el comportamiento que tienen los clientes al momento de acudir a una organización de este tipo de empresa o el comportamiento que este realiza al momento de comprar.

Como sabemos en lo que compete a lo que es a la personalidad de las personas al momento de acudir a una institución financiera de este tipo siendo en este caso una cooperativa de ahorro y crédito vemos que existen clientes que encuentran el más mínimo detalle a las cosas por lo que no es bueno contradecirle en lo que este diga, y es ahí donde hay que tener la debida paciencia para poder asesorarle de lo que es conveniente y bueno para él y sobretodo dándole una atención personalizada es decir un muy buen servicio que sobrepase lo que él esperaba de nosotros como cooperativa, lo contrario a este tipo de cliente existe el cliente amigable al cual hay que darle la debida importancia, amabilidad pero siempre mantener cierta distancia, es decir no darle la confianza ya que el cliente se puede tornar muy hablador y en muchas ocasiones te puede llegar a hacer perder el tiempo a nuestro personal que labora en la cooperativa.

A mas de este tipo de cliente que puede acudir a la cooperativa existe por otro lado el cliente tímido, el cual acudirá pero este será un poco callado con lo que necesita y es ahí donde nuestro servicio personalizado que tenemos hacia cada cliente empezara a funcionar, inspirándole confianza para que el pueda comunicarse con tranquilidad y nos pueda decir que busca de nuestra institución.

Por lo que este cliente por lo general es más fácil de convencer pero hay que tener el debido cuidado de poderle brindar lo que este necesita y está buscando sobretodo procurar en pocas palabras quedar asegurado de que haya quedado satisfecho con nuestro servicio ofertado.

Hay que saber cómo actuar ante todo este tipo de clientes futuros que van acudir a nuestras instalaciones, ya que todos son buenos clientes hay que saberles dar el trato adecuado para que ellos estén satisfecho con nuestro servicio, como es el caso si tocara un cliente manipulador, el cual tiene personalidad de sabelotodo, siempre tratara de enredarnos al momento que le estemos ofreciendo uno de nuestros servicios por lo que es conveniente evitar otros tipos de temas que no sean

provechosos al momento de dar a conocer los servicios que ofrece nuestra cooperativa.

Existen muchos tipos de personalidades de los clientes, las cuales hay que saberlas sobrellevar para que los clientes vean en nosotros nuestro profesionalismo al momento de que ellos se acerquen a nuestras instalaciones, hay que ponerle ante todo ganas y mucho esfuerzo al momento de tratar con cada uno de ellos. Siendo el caso si toca un cliente preguntón aunque suene un poco grotesco esta definición de cliente tiene toda la razón en querer saber lo que nosotros ofrecemos ya que el necesita saber con exactitud acerca de nuestros servicios, y hay que darle las debidas respuestas para que este se convierta en nuestro cliente y pueda hablar muy bien de nosotros. Es por esta razón que como futura empresa debemos prepararnos y capacitarnos constantemente para poder cumplir con los requisitos y exigencias de los clientes y socios ya que son ellos el pilar fundamental de nuestra institución financiera futura, es decir nos debemos a ellos y tenemos que disponer del mejor talento humano laborando para el bienestar de los clientes, asociados y cooperativa. A mas las personalidades y el comportamiento que tienen los clientes es necesario saber que las organizaciones son el objeto de estudio de la Ciencia de la Administración, a su vez de otras disciplinas como la Sociología, la Economía y la Psicología, por lo que todo se dice que las organizaciones son extremadamente heterogéneas y diversas cuyo tamaño, estructura y objetivos son diferentes.

Todo esto da parte a una amplia diversidad de tipos de organizaciones que debemos conocer como empresarios y administradores de nuestra futura cooperativa de ahorro y crédito.

Es por eso que presentamos una breve descripción de las principales organizaciones que existen, con la única finalidad de saber las características y conocer un panorama amplio, ordenado y comprensible acerca de los tipos de organizaciones.

Tenemos la clasificación de las organizaciones según sus objetivos, estructuras y características que se dividen en: Organizaciones según sus fines, Organizaciones según su formalidad y Organizaciones según su grado de centralización.

También es necesario saber que una organización es el proceso de coordinar personas y recursos para trabajar y alcanzar un propósito común como lo es en este caso en las cooperativas de ahorro y crédito buscar beneficios para la localidad de la

parroquia “Mariscal Sucre” que ayuden a la mejora de calidad de vida de las personas.

Una organización destaca la importancia de la relación que debe existir entre los miembros de la organización, claro esta se debe realizar la división de trabajo para que todos sepan que le corresponde hacer para cumplir con los objetivos planteados al inicio del funcionamiento de la empresa, siendo esta la mejor manera para poder ver el desenvolvimiento de las personas que laboran en una empresa, en este caso podremos ver el desempeño que nuestro talento humano realiza en la cooperativa.

Con lo que respecta a la estructura organizacional, decimos que es el sistema de tareas, relaciones jerárquicas y canales de comunicación que vinculan el trabajo de todos los individuos y grupos en la organización y para que una estructura sea bien realizada es necesario que cumpla con las funciones de repartir las tareas mediante la división de trabajo y pronosticar la coordinación de los resultados de desempeño.

La función de la organización está muy unida a las demás funciones de administración como son: Planeación, Organización, Dirección y Control.

Logrando con estos cuatro pasos en nuestra cooperativa hallar el camino para implantar los objetivos, dentro del cual se tomaran las decisiones con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados.

Teniendo en cuenta que es un proceso para crear las estructuras de una empresa. Realizándose la división de trabajo, ordenando los recursos existentes y sistematizar las diferentes actividades de los individuos.

Y que es todo un proceso con la finalidad de lograr el entusiasmo en los individuos para trabajar y así cumplir los planes y el alcanzar los objetivos de la empresa. Evaluar el desempeño laboral mediante la comparación de los resultados obtenidos con el logro de los objetivos y realizar los correctivos necesarios siempre que amerite el caso.

A más de eso necesitamos saber cómo futura cooperativa de ahorro y créditos los principios operacionales que tienen las cooperativas, las cuales ayudan a orientar su accionar tanto a nivel local, nacional e internacional. En este caso sería a nivel local ya que nuestra institución financiera sería la primera en esta localidad de la Parroquia “Mariscal Sucre”. Y saber todo lo que respecta con:

Adhesión libre y voluntaria; es decir que la adhesión a la cooperativa de ahorro y crédito es voluntaria y abierta a todos los que se encuentren dentro del vínculo

común aceptado y que estos pueden hacer uso de sus servicios y estén dispuestos a aceptar las responsabilidades correspondientes.

A mas de eso hay que saber muy bien lo que tiene que ver con el Control Democrático; es decir que aquí sus miembros disfrutan d igual derecho al voto(una persona un voto), y a participar en las decisiones que afecten a la cooperativa de ahorro y crédito, mediante el control democrático hemos podido saber que las cooperativas de ahorro y crédito son autónomas dentro del marco de la ley y la reglamentación, ya que las cooperativas de ahorro y crédito son empresas de ayuda mutua que sirven para sus miembros, que son los que gobiernan, a mas de eso nos hemos podido empapara de que los servicios que las cooperativas de ahorro y crédito ofrecen a los cooperativistas están encaminados a mejorar el bienestar económico y social de todos los miembros.

Y que las cooperativas para fomentar el ahorro, poder conceder préstamos y brindar otros servicios a los cooperativistas; los ahorros y depósitos devengaran una tasa equitativa de interés, de acuerdo a la capacidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Y con lo que respecta Rentabilidad Financiera; es necesario dejar en claro que es un objetivo principal de las cooperativas de ahorro y crédito, construir su fuerza financiera, incluyendo las reservas adecuadas y los controles internos que aseguren un servicio continuo a las cooperativas.

El funcionamiento de una cooperativa de ahorro y crédito opera con un consejo de administración y comités auxiliares, el consejo de administración es electa en Asamblea General ordinaria de cooperativistas y los comités auxiliares los nombra también la asamblea y todos estos cargos se dan de carácter voluntario dentro de la cooperativa.

Nos fue indispensable saber que la asamblea general elige de entre sus miembros a un presidente, vicepresidente, un secretario y vocales, y que en algunas cooperativas se contrata un gerente y este tiene la responsabilidad de administrar la cooperativa y procurar la provisión de servicios de la cooperativa. Teniendo en cuenta que la gerencia es un puesto remunerado y que este se puede contratar dependiendo y acorde a la capacidad de pago de la cooperativa.

Con lo que respecta a lo que son préstamos el comité de créditos analiza y aprueba las solicitudes de préstamos, de acuerdo a las políticas establecidas por el Consejo

de Administración. Todo cooperativista miembro del comité de vigilancia, gerente o empleados en una cooperativa de ahorro y crédito, tiene deberes y atribuciones que cumplir ya sea individual o colectivamente. El gerente es el que se encarga de contratar los servicios del resto del personal, que pueden tener o no la capacidad de cooperativistas, y todos los empleados tienen la responsabilidad de ejecutar todas las tareas operativas de la cooperativa.

El trabajo del consejo se centra también en el planeamiento y definición de las políticas y de las actividades que deben ejecutarse. El consejo de Administración responde e informa a los cooperativistas que:

La institución debe relacionarse con otras cooperativas de ahorro y crédito similares, y que el gerente es responsable de la administración de la cooperativa de ahorro y crédito en aplicación de las políticas emanadas del Consejo de Administración y de las normas internas, y que este a su vez debe mantener los registros contables de manera que él pueda responder por todos los valores y bienes originados. A más de eso el gerente tiene la facultad de decidir a quién quiere contratar y al personal que él quiera despedir de la cooperativa, y también asignar funciones a los empleados y supervisarla que las hagan. Es el gerente quien hace las recomendaciones tendientes a mejorar los servicios y puede ejecutar lo que así corresponda a su autoridad gerencial, el gerente es quien tiene la responsabilidad de informar todo lo que acontece en la cooperativa tanto a los cooperativistas como al Consejo de Administración.

El gerente es en sí es quien lleva al éxito a la empresa cooperativa ya que de él depende la capacidad empresarial, dinamismo, visión y habilidades administrativas del gerente. Ya que los empleados sirven y trabajan bajo la autoridad y supervisión de la gerencia, y el trabajo realizado por los empleados contribuye al bienestar de la empresa, por lo que un gerente en una cooperativa de ahorro y crédito juega un papel muy importante ya que toda la estabilidad, credibilidad y crecimiento queda en manos del gerente encargado.

Luego de haber detallado todo con respecto a nuestra cooperativa vemos que una cooperativa de ahorro y crédito necesita de mucha responsabilidad tanto en el manejo de su personal como también en su parte financiera. Hemos podido aprender mucho de todo el estudio a lo que son instituciones cooperativista y poder lograr con lo obtenido el éxito de nuestro proyecto.

## **5.4 OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Fomentar cultura de ahorro y crédito en los habitantes de la Parroquia “Mariscal Sucre”, mediante la implementación de una institución financiera, siendo esta una cooperativa de ahorro y crédito, que ayude a mejorar la calidad de vida de las personas.

### **Objetivos Específicos**

- ✓ Propuesta de implementar la infraestructura adecuada para el funcionamiento de una institución financiera de este tipo dentro de la parroquia.
- ✓ Crear una estrategia de mercado que permita el posicionamiento de la cooperativa en la localidad y sus sectores aledaños.
- ✓ Proponer la implementación estratégica de incentivos para que las personas opten por destinar parte de sus ingresos al ahorro.
- ✓ Diseñar políticas, planes y programas que ayuden a la economía de los habitantes de la parroquia.
- ✓ Elaborar un sistema para administrar los recursos de la cooperativa con: honestidad, responsabilidad, exactitud y transparencia.

## **5.5 UBICACIÓN**

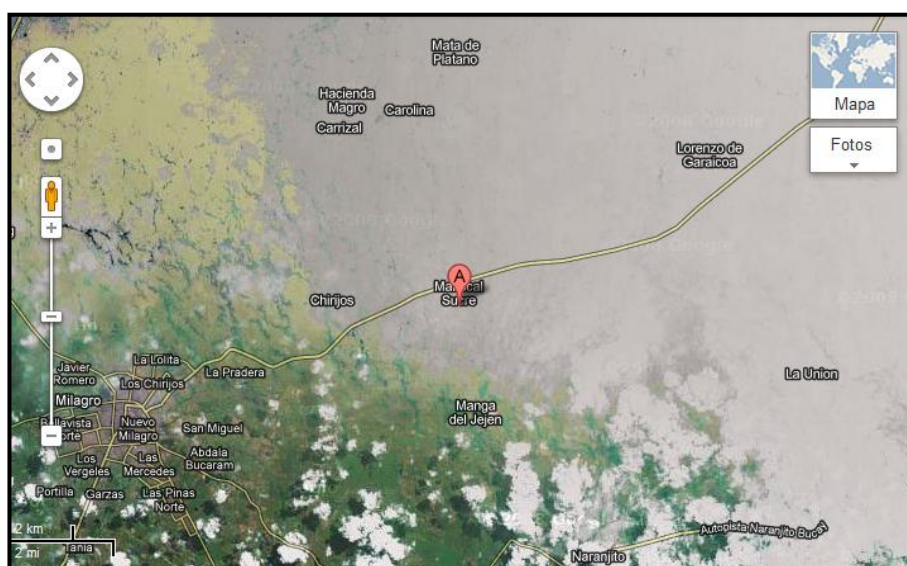
La ubicación geográfica de la Cooperativa proporcionará una gran ventaja, ya que esta será ubicada en las calles principales de la Parroquia “Mariscal Sucre”, perteneciente al sector rural del Cantón Milagro.

Ubicada en calles:

Avenida Tarqui y 3 de febrero (esquina) diagonal al Parque central de la localidad.

Siendo este un lugar de fácil ubicación para nuestros futuros clientes y socios lo cual nos hace cada vez sentir más seguros de la idea de implementar esta institución financiera en la localidad de “Mariscal Sucre”.

**Figura 10.** Ubicación en el google maps de la Parroquia “Mariscal Sucre”



## 5.6 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

### Nombre

Cooperativa de Ahorro y Crédito **“MARISCAL SUCRE”**.

### Razón Social

Nuestra cooperativa de ahorro y crédito, es una empresa de Responsabilidad Limitada, por lo nuestra cooperativa se constituye entre socios que solamente están obligados al pago de sus aportaciones sin que las partes sociales puedan ser representadas por títulos negociables a la orden y al portador, siendo sólo cedibles en los casos y con los requisitos legalmente preestablecidos.

Ya que una sociedad de Responsabilidad Limitada se presenta como una sociedad de tipo capitalista en la que el capital social está dividido en participaciones iguales, acumulables e indivisibles, que no pueden incorporarse a títulos negociables ni denominarse acciones, y en la que la responsabilidad de los socios se encuentra limitada. Teniendo en cuenta que la sociedad de responsabilidad limitada es una sociedad mercantil con denominación o razón social, de capital funcional, dividido en participaciones no representables por títulos negociables, en la que los socios sólo responden con sus aportaciones, salvo en los casos de aportación suplementaria permitidas por la ley.



### Logotipo

El logotipo de nuestra empresa, se crea con la imagen de tan grandioso héroe de nuestro Ecuador en muchas décadas atrás, a más de eso porque así es el nombre de la parroquia donde estamos implementando esta grandiosa idea y porque somos la primera institución de este tipo que va a existir en la Parroquia.

**Figura 11.** Logotipo de la Cooperativa



## **Slogan**

Se crea este slogan, que es tan corto y preciso reflejando el bienestar que queremos hacia nuestros clientes. Logrando distinción y reconocimiento en nuestros futuros socios y clientes.

*“Ahorra ahora y construye tu futuro”*

## **Misión**

Brindar un óptimo servicio en la prestación y asesoramiento de servicios financieros de calidad, donde nuestros socios, clientes y la sociedad, ven en nuestra institución un medio para mejorar su calidad de vida, donde se atenderá cada una de sus necesidades con filosofía de respeto y atención personalizada.

## **Visión**

Posicionar a la Cooperativa de Ahorro de Crédito “Mariscal Sucre”, como una cooperativa líder y de credibilidad en la parroquia “Mariscal Sucre”, mediante el fomento de servicios de calidad, siendo profesionales en todo lo que realicemos y a la hora de brindar servicios financieros a la comunidad.

## **Principios**

Nuestros principios organizacionales son:

**El respeto al cliente:** ya que son ellos el motor de nuestro negocio y merecen el debido respeto al tratarlo sea para alguna consulta que este realice o de alguna otra labor que venga a realizar a nuestras instalaciones, darle la debida atención para que se sienta satisfecho de nuestro trato para con él.

**Atención personalizada:** logrando con esto seguridad en los clientes, para que sientan la debida confianza que ellos merecen al ser atendidos por cualquiera de nosotros.

**Puntualidad:** el cumplir con los horarios de entrada y salida fijados por la administración de nuestra empresa, lograra cumplir con todas las actividades en el tiempo establecido y sin retraso alguno.

**Honestidad:** ser transparentes con nuestros clientes y socios, porque esto es lo que lleva al éxito una institución financiera de este tipo quedando establecido con esto de

que quien labore en nuestra cooperativa de ahorro y crédito debe ir cumpliendo con este muy importante principio.

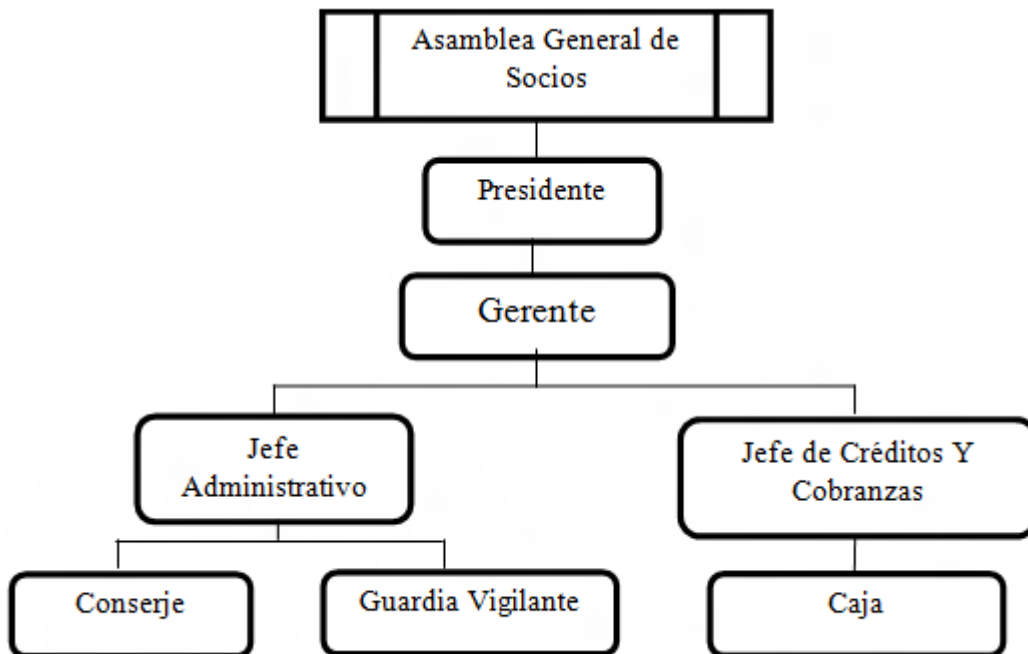
**Compañerismo:** convivencia cordial y de apoyo en el trabajo y cuando el momento lo amerite entre quienes trabajen en la cooperativa, peros siempre en un ambiente de profesionalismo y de respeto.

**Responsabilidad:** realizar el trabajo de manera correcta, al día conformidad a las leyes que van a regentar la Cooperativa, de acuerdo al bienestar de los socios. Personas con un buen nivel de responsabilidad de carácter humano como profesional.

**Transparencia:** El saber que el manejo del dinero es algo serio y por lo cual se necesita de personas honestas y de buena formación ética y moral

### Estructura organizacional

Figura 12. Organigrama de la Cooperativa



**Cuadro 12. Cargos del organigrama (Presidente)**

**PRESIDENTE**

<b>Institución</b>	Cooperativa de ahorro y crédito: “Mariscal Sucre”.
<b>Objetivo estratégico del cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobar normativas de la cooperativa</li> <li>• Evaluar el trabajo del Administrador</li> <li>• Coordinar con el Gerente las actividades aprobadas con la junta de asamblea.</li> </ul>
<b>Línea de reporte directa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consejo de Administración, Asamblea General</li> </ul>
<b>Nivel de supervisión directa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia General</li> </ul>
<b>Principales procesos a su cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocar y presidir las asambleas generales y las reuniones del Consejo de Administración.</li> <li>• Dirimir con su voto los empates en las votaciones en la asamblea general.</li> <li>• Presidir todos los actos oficiales de la cooperativa; y</li> <li>• Cumplir y hacer cumplir la ley y el reglamento general de cooperativas.</li> <li>• Presentar informes periódicos de sus actividades al Consejo de Administración.</li> <li>• Abrir con el Gerente las cuentas bancarias, firmar, endosar y cancelar cheques relacionados con la actividad económica de la cooperativa.</li> <li>• Delegar al Gerente de la institución para que realicen las inversiones.</li> <li>• Los demás previstos en el estatuto social, siempre que no contravengan disposición legal o reglamentaria alguna.</li> <li>• Generar un clima laboral positivo, motivante y desafiante.</li> <li>• Apoyar y participar en las acciones estratégicas que orienten al personal a una filosofía de trabajo que busque el mejoramiento continuo de los procesos de la cooperativa.</li> </ul>

### Cuadro 13. Requisitos del cargo (Presidente)

#### REQUISITOS DEL CARGO

<b>Formulación académica requerida para el cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Título profesional de CPA, Economía, Auditoría y Jurisprudencia.</li></ul>
<b>Experiencia requerida para ocupar el cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acreditar por lo menos dos años de experiencia en la administración o dirección de instituciones financieras</li></ul>
<b>Edad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De 26 años en adelante</li></ul>
<b>Sexo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indiferente</li></ul>
<b>Nivel de contacto - clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relación directa con clientes, socios y empleados.</li></ul>
<b>Departamentos con los que tiene directa relación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Todas las departamentos de la cooperativa</li></ul>
<b>Horario de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De 09:00 – 15:00</li></ul>
<b>Equipos que utiliza</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Computadora, muebles , material, útiles y suministro de oficina</li></ul>
<b>Riesgo del puesto</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alto por ser un casi representante de la cooperativa.</li></ul>
<b>Sistema de pago</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sueldo fijo</li></ul>

**Cuadro 14. Cargos del organigrama (Gerente)**

**GERENTE**

<b>Institución</b>	<b>Cooperativa de ahorro y crédito: “Mariscal Sucre”</b>
<b>Objetivo estratégico del cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderar el crecimiento, desarrollo de la institución.</li> <li>• Establecer esquemas de cambio para el mejoramiento en la funcionalidad de la cooperativa.</li> </ul>
<b>Línea de reporte directa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Auditoría externa, Asamblea de representantes, Entidades de control</li> </ul>
<b>Nivel de supervisión directa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas las unidades administrativas y agencias de la cooperativa</li> </ul>
<b>Principales procesos a su cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisar y laborar el trabajo de campo que desempeña el jefe de créditos y cobranzas.</li> <li>• Representar judicial y extrajudicialmente a la cooperativa.</li> <li>• Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar al menos trimestralmente al consejo de administración de los resultados</li> <li>• Cumplir y hacer cumplir a los socios las disposiciones emanadas de la asamblea general y del Consejo de Administración.</li> <li>• Actualizar y mantener bajo su custodia los inventarios de bienes y valores de la entidad.</li> <li>• Contratar, remover y sancionar a los empleados de la cooperativa, cuyo nombramiento o remoción no sea de competencia de otro órgano de la entidad, y fijar sus remuneraciones.</li> <li>• Suministrar la información que le soliciten los socios, órganos internos de la cooperativa, la Superintendencia y otras instituciones, de acuerdo con su competencia</li> <li>• Presentar al Consejo de Administración los informes periódicos que éste le solicite y el informe anual de labores</li> <li>• Delegar o revocar a otros funcionarios de la cooperativa ciertas funciones a él asignadas, previa autorización del Consejo de Administración, para realizar operaciones específicas</li> <li>• Presidir el comité de crédito de la cooperativa</li> <li>• Mantener y actualizar el registro de certificados de aportación y autorizar sus correspondientes transferencias</li> <li>• Proponer al Consejo de Administración las políticas que permitan la operatividad de la cooperativa</li> <li>• Ejecutar las políticas de tasas de interés y de servicios de acuerdo a los lineamientos fijados por el Consejo de Administración.</li> <li>• Las demás atribuciones y deberes previstos en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero en otras leyes, en este reglamento y en el estatuto de la cooperativa</li> <li>• Generar un clima laboral positivo, motivante y desafiante.</li> <li>• Apoyar y participar en las acciones estratégicas que orienten al personal a una filosofía de trabajo que busque el mejoramiento continuo de los procesos de la cooperativa</li> </ul>

### Cuadro 15. Requisitos del cargo (Gerente)

#### REQUISITOS DEL CARGO

<b>Formulación académica requerida para el cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Título profesional de Administración de Empresas, Economía, Auditoría y Jurisprudencia o acreditar cuatro años de experiencia en la administración o dirección de instituciones financieras.</li><li>• Haber aprobado cursos de manejo gerencial</li><li>• Aptitudes para planificar y dirigir trabajos de grupo</li><li>• Capacidad de mando</li><li>• Excelentes relaciones personales</li><li>• Disposición de tiempo completo</li><li>• Hablar el idioma quichua y castellano</li><li>• Ser socio fundador</li></ul>
<b>Experiencia requerida para ocupar el cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acreditar por lo menos cuatro años de experiencia en la administración o dirección de instituciones financieras</li></ul>
<b>Edad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De 25 años en adelante</li></ul>
<b>Sexo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indiferente</li></ul>
<b>Nivel de contacto - clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relación directa con el socio y público en general</li></ul>
<b>Horario de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Libre por ser representante de la cooperativa</li></ul>
<b>Equipos que utiliza</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Computadora, muebles, material, útiles y suministro de oficina</li></ul>
<b>Riesgo del puesto</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alto por ser representante de la cooperativa</li></ul>
<b>Sistema de pago</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Una parte fija más una parte variable según desempeño de sus funciones</li></ul>

**Cuadro 16. Cargos del organigrama (Jefe Administrativo)**

**JEFE ADMINISTRATIVO**

<b>Institución</b>	Cooperativa de ahorro y crédito “Mariscal Sucre”
<b>Objetivo estratégico del cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El de brindar una confianza al socio en lo referente a la atención al cliente y dar la seguridad al socio en el recurso financiero que deposita con nosotros</li> </ul>
<b>Línea de reporte directa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia General</li> </ul>
<b>Nivel de supervisión directa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conserje – Guardia vigilante</li> </ul>
<b>Principales procesos a su cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar diariamente las recaudaciones y los depósitos bancarios correspondientes</li> <li>• Control de trabajo a personal a su cargo (recibidores – pagadores y oficial de inversiones )</li> <li>• Emitir y recibir los comprobantes legales de registro por las transacciones realizadas en caja realizando los respectivos reportes de caja.</li> <li>• Realizar transferencias de certificados a ahorros cuando hay cancelación de créditos.</li> <li>• Generar un clima laboral positivo, motivante y desafiante</li> <li>• Apoyar y participar en las acciones estratégicas que orienten al personal a una filosofía de trabajo que busque el mejoramiento continuo de los procesos de la cooperativa</li> <li>• Verificar los saldos de todas las cuentas bancarias de la cooperativa.</li> <li>• Realizar semanalmente un flujo de caja.</li> <li>• Realizar inversiones que garanticen rentabilidad y seguridad en beneficio de la cooperativa con autorización de la gerencia general.</li> <li>• Mantener un índice de liquidez de acuerdo con normas de prudencia financiera.</li> <li>• Elaborar informes del área requeridos por la gerencia general.</li> <li>• Analizar mensualmente a las instituciones financieras del país para verificar su solvencia y seguridad para posibilidad de inversiones.</li> <li>• Preparar un informe de gerencia mensualmente con índices financieros</li> </ul>



**Cuadro 17. Requisitos del cargo (Jefe Administrativo)**

**REQUISITOS DEL CARGO**

<b>Formulación académica requerida para el cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tener por lo menos aprobado el cuarto año de economía, administración o carreras a fines</li><li>• Conocimiento básico de computación</li><li>• Capacidad de mando</li><li>• Aptitud de planificar y dirigir</li></ul>
<b>Experiencia requerida para ocupar el cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dos años de experiencia en funciones similares en instituciones financieras.</li></ul>
<b>Edad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De 25 en adelante</li></ul>
<b>Sexo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indiferente</li></ul>
<b>Nivel de contacto con clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hay una relación directa con el socio y público en general</li></ul>
<b>Departamentos con los que tiene directa relación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gerencia y Presidencia de la cooperativa</li></ul>
<b>Horario de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De 7h30 a 18H00 de lunes a viernes y de 8h00 a 14h00 los días sábados</li></ul>
<b>Equipos que utiliza</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Computadora, muebles, útiles y materiales de oficina.</li></ul>
<b>Riesgo del puesto</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El trabajar con dinero</li><li>• La custodia de documentación que esta a su cargo.</li></ul>
<b>Sistema de pago</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sueldo fijo más una parte variable de acuerdo al desempeño del puesto.</li></ul>

**Cuadro 18. Cargos del organigrama (Jefe de Créditos y Cobranzas)**

**JEFE DE CREDITOS Y COBRANZAS**

<b>Institución</b>	Cooperativa de ahorro y crédito “Mariscal Sucre”
<b>Objetivo estratégico del cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejar los recursos económicos de la Cooperativa de manera eficiente en el otorgamiento de créditos y su recuperación oportuna</li> <li>• El de lograr el fortalecimiento y crecimiento de la Cooperativa</li> <li>• Conseguir financiamiento interno para lograr el cumplimiento de objetivos de la Cooperativa</li> </ul>
<b>Línea de reporte directa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia General</li> </ul>
<b>Nivel de supervisión directa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspectores de Crédito</li> </ul>
<b>Principales procesos a su cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo de campo, búsqueda de créditos y nuevos clientes de 11:00am – 14:00pm.</li> <li>• Planificar, organizar, y supervisar técnicamente la unidad de crédito de la matriz.</li> <li>• Controlar que las políticas de créditos diseñadas y aplicadas se enmarquen en las normas establecidas en el Reglamento Interno de crédito</li> <li>• Implementar políticas y estrategias que permitan establecer una evaluación eficaz de los sujetos de crédito y sus garantes</li> <li>• Revisar y evaluar los métodos y procedimientos aplicados en la administración del crédito</li> <li>• Reportar a Gerencia General el informe de actividades del área de crédito de la casa matriz en forma mensual o cuando el caso lo requiera.</li> <li>• Asesorar al personal en general sobre nuevas líneas de crédito interna o externa que administra la cooperativa</li> <li>• Emitir y proporcionar a la gerencia general la información del departamento que fuere solicitado por las entidades de control u organismos a fines</li> <li>• Presentar la planificación mensual de su área a su cargo</li> <li>• Realizar visitas a los socios</li> <li>• Hacer el seguimiento al destino del crédito</li> <li>• Aprobar créditos hasta un monto de \$ 1.000,00 dólares</li> <li>• Coordinar con las agencias sobre la información de crédito</li> <li>• Imprimir los anexos de cartera al fin de cada mes y cuadrar con contabilidad.</li> <li>• Controlar el índice de morosidad.</li> <li>• Recepción de carpetas de crédito.</li> <li>• Acreditación de los créditos en el sistema SIA.</li> <li>• Llenar los pagares y letras de cambio que son los respaldos de las operaciones de crédito</li> </ul>

**Cuadro 19.** Requisitos del cargo (Jefe de Créditos y Cobranzas)

**REQUISITOS DEL CARGO**

<b>Formulación académica requerida para el cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título en Economía, Administración o carreras a fines</li> <li>• conocimientos básicos de computación</li> <li>• Hablar el idioma quechua y castellano.</li> <li>• Conocimiento del entorno.</li> <li>• Capacidad de negociación y mando</li> <li>• Aptitud de planificación y dirigir</li> </ul>
<b>Experiencia requerida para ocupar el cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tres años en funciones similares en instituciones financieras</li> </ul>
<b>Edad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De 25 en adelante</li> </ul>
<b>Sexo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indiferente</li> </ul>
<b>Nivel de contacto - clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hay una relación directa con el socio y público en general</li> </ul>
<b>Departamentos con los que tiene directa relación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contabilidad, Cajas, Inversiones, Gerencia</li> </ul>
<b>Horario de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De 7h30 a 18h00 de lunes a viernes y de 8h00 a 14h00 los sábados</li> </ul>
<b>Equipos que utiliza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora, teléfono, calculadora, televisión, videos, muebles, materiales y útiles de oficina.</li> </ul>
<b>Riesgo del puesto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por la toma de decisiones al otorgar un crédito.</li> <li>• La custodia de documentación que respalda los créditos de la institución.</li> </ul>
<b>Sistema de pago</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sueldo fijo más una parte variable de acuerdo al desempeño del puesto.</li> </ul>

**Cuadro 20.** Cargos del organigrama (Conserje)

**CONSERJE**

<b>Institución</b>	Cooperativa de ahorro y crédito: “Mariscal Sucre”
<b>Objetivo estratégico del cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Velar por que la imagen del edificio de la cooperativa sea la mejor</li><li>• Velar por los bienes y la seguridad de la cooperativa en la casa matriz y oficinas</li></ul>
<b>Línea de reporte directa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gerencia general, Jefe administrativo, Presidencia</li></ul>
<b>Nivel de supervisión directa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ninguna</li></ul>
<b>Principales procesos a su cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El de mantener limpia y en su orden las oficinas de la cooperativa</li><li>• Realizar los pagos de agua, luz, teléfono y otros</li><li>• Entregar y retirar la correspondencia de la cooperativa</li><li>• Realizar los trámites de la cooperativa en instituciones públicas y privadas.</li><li>• Tener control y custodio de los bienes de la cooperativa</li><li>• Realizar los depósitos y retiros bancarios</li><li>• Abrir y cerrar las oficinas de la cooperativa</li><li>• Comprar los materiales, útiles y suministros de la cooperativa</li><li>• Llevar y actualizar los archivos de la cooperativa</li><li>• Poner las alarmas y seguridades durante el día en las oficinas de la cooperativa.</li><li>• Generar un clima laboral positivo, motivante y desafiante</li></ul>

### Cuadro 21. Requisitos del cargo (Conserje)

#### REQUISITOS DEL CARGO

<b>Formulación académica requerida para el cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tener título de bachiller</li><li>• Tener un curso de relaciones humanas</li><li>• Hablar el idioma quichua y castellano</li></ul>
<b>Experiencia requerida para ocupar el cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tres meses en funciones similares</li></ul>
<b>Edad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De 20 años en adelante</li></ul>
<b>Sexo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hombre de preferencia</li></ul>
<b>Nivel de contacto - clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El contacto es bajo</li></ul>
<b>Departamentos con los que tiene directa relación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Todos</li></ul>
<b>Horario de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De 7h30 a 20h00 de lunes a viernes y de 7h30 a 17h00 los días sábados</li></ul>
<b>Equipos que utiliza</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materiales de limpieza y aseo</li></ul>
<b>Riesgo del puesto</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Seguridad de las instalaciones de la cooperativa</li></ul>
<b>Sistema de pago</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Base fija más una parte variable de acuerdo a desempeño del puesto</li></ul>

**Cuadro 22.** Cargos del organigrama (Guardia Vigilante)

**GUARDIA VIGILANTE**

<b>INSTITUCIÓN</b>	Cooperativa de ahorro y crédito MILAGRO
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL CARGO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El de velar por la seguridad e instalaciones del edificio</li><li>• Velar por la integridad física de los funcionarios y socios de la institución</li></ul>
<b>LINEA DE REPORTE DIRECTA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jefe administrativo, Gerencia General y Presidencia</li></ul>
<b>NIVEL DE SUPERVISIÓN DIRECTA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ninguna</li></ul>
<b>PRINCIPALES PROCESOS A SU CARGO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acompañar diariamente a la persona que realiza los depósitos y retiros al banco</li><li>• Vigilar que todos los bienes permanezcan en los lugares respectivos</li><li>• Dar información a los socios, clientes y particulares que necesiten</li><li>• Colaborar con la limpieza de los lugares de acceso al público</li><li>• Custodiar el edificio y sus alrededores cuando toque el turno nocturno</li><li>• Vigilar y poner orden y disciplina cuando el caso lo requiera a los socios y particulares que perturben la tranquilidad de los empleados</li><li>• Generar un clima laboral positivo, motivante y desafiante</li></ul>

**Cuadro 23. Requisitos del cargo (Guardia Vigilante)**

**REQUISITOS DEL CARGO**

<b>Formulación académica requerida para el cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Título de bachiller</li><li>• Haber aprobado curso de relaciones humanas</li><li>• Haber realizado la instrucción militar.</li><li>• Tener conocimiento y manejo de armas</li><li>• Tener conocimientos de defensa personal</li></ul>
<b>Experiencia requerida para ocupar el cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Seis meses en funciones similares</li></ul>
<b>Edad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De 20 años en adelante</li></ul>
<b>Sexo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De preferencia hombre</li></ul>
<b>Nivel de contacto - clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tiene un nivel de contacto alto</li></ul>
<b>Departamentos con los que tiene directa relación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ninguna</li></ul>
<b>Horario de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De 7h30 a 20h00 de lunes a viernes y de 8h00 a 17h00 los días sábados</li></ul>
<b>Equipos que utiliza</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Armas de Fuego, Seguridad.</li></ul>
<b>Riesgo del puesto</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alto riesgo por la responsabilidad de las instalaciones de la cooperativa por la integridad física de las personas.</li></ul>
<b>Sistema de pago</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Una parte fija más una parte variable según el desempeño de su trabajo.</li></ul>

**Cuadro 24. Cargos del organigrama (Caja)**

CAJA

<b>Institución</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cooperativa de ahorro y crédito: “Mariscal Sucre”</li></ul>
<b>Objetivo estratégico del cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El de brindar una confianza al socio en lo referente a la atención en el área de cajas y dar la seguridad al socio en el recurso financiero que deposita con nosotros.</li></ul>
<b>Línea de reporte directa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gerencia general, Jefe de créditos y cobranzas</li></ul>
<b>Nivel de supervisión directa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ninguna</li></ul>
<b>Principales procesos a su cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recibir dinero en efectivo o cheques debidamente verificados por: ahorros, aportaciones, pagos de créditos entre otros, efectuando los registros individuales de constancia correspondientes.</li><li>• Responsabilizarse por el faltante de dinero que resultare al final del día.</li><li>• Emitir y recibir los respectivos comprobantes legales de registro por los depósitos de ahorros, retiros, pagos de créditos y otras transacciones que realizan los socios y realizar los respectivos reportes de caja.</li><li>• Entregar el dinero y reportes de trabajo a contabilidad debidamente cuadrados como son los cuadros de caja, reportes del sistema de ahorros, retiros y créditos, sumatoria de papeletas y arqueos de caja.</li><li>• Entrega a los socios dinero por los créditos otorgados.</li><li>• Registrar el detalle de cheques recibidos</li><li>• Archivar la documentación del departamento.</li><li>• Generar un clima laboral positivo, motivante y desafiante</li></ul>



### Cuadro 25. Requisitos del cargo (Caja)

#### REQUISITOS DEL CARGO

<b>Formulación académica requerida para el cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Título de bachiller en ciencias contables, comercio o administración.</li><li>• Conocimientos básicos de computación.</li><li>• Honestidad comprobada</li><li>• Hablar el idioma quichua y castellano</li><li>• Tener conocimiento sobre el manejo del dólar</li></ul>
<b>Experiencia requerida para ocupar el cargo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tres meses en funciones similares</li></ul>
<b>Edad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De 20 años en adelante</li></ul>
<b>Sexo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indistintamente</li></ul>
<b>Nivel de contacto - clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El contacto con el cliente es muy alto</li></ul>
<b>Departamentos con los que tiene directa relación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Todos</li></ul>
<b>Horario de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De 9h30 a 16h00 de lunes a viernes y de 10h00 a 15h00 los días sábados</li></ul>
<b>Equipos que utiliza</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Equipos de cómputo, equipos de oficina y útiles de oficina, detectador de billete falsos.</li></ul>
<b>Riesgo del puesto</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alto riesgo al trabajar con dinero</li><li>• Custodio de los documentos de respaldo de las operaciones de caja</li></ul>
<b>Sistema de pago</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Base fija más una parte variable de acuerdo a desempeño del puesto y hora extras</li></ul>

**Figura 13.** Análisis FODA

**ANALISIS FODA**

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Disponibilidad de infraestructura Unicos en la localidad Atención personalizada Trabajo en equipo Equipos tecnologicos de punta Personal comprometido Recurso Humano calificado Rápido accesos a microcréditos Variedad de servicios Solvencia	Credibilidad al ser nuevos en la localidad Sin posicionamiento en el mercado Queja de los clientes Control interno insuficiente Personal no comprometido con la institución Inconfrimidad salarial del personal que labora en la cooperativa Baja promoción y publicidad de los servicios afertados Concentración de depositos a plazos. Calidad en los servicios Falta de politicas internas Capacitacion deficiente del personal
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Mercado rural amplio Nuevo entorno economico y social Zona agricola eficiente Recintos pertenecientes a la parroquia no atendidos Clientes de la parroquia insatisfechos por la banca privada Crecimiento acelerado de clientes	Cooperativas grandes pngan sucursales en la localidad Capacidad de pago de la clientela Desinterés de la población Inestabilidad economica del pais Tasa de interés elevada en comparación con la banca Variación climática

**Fuente:** Elaborado por Guillermo Contreras y Cristhian Anchundia

**Figura 14. Áreas de Iniciativa Estratégica Ofensiva**

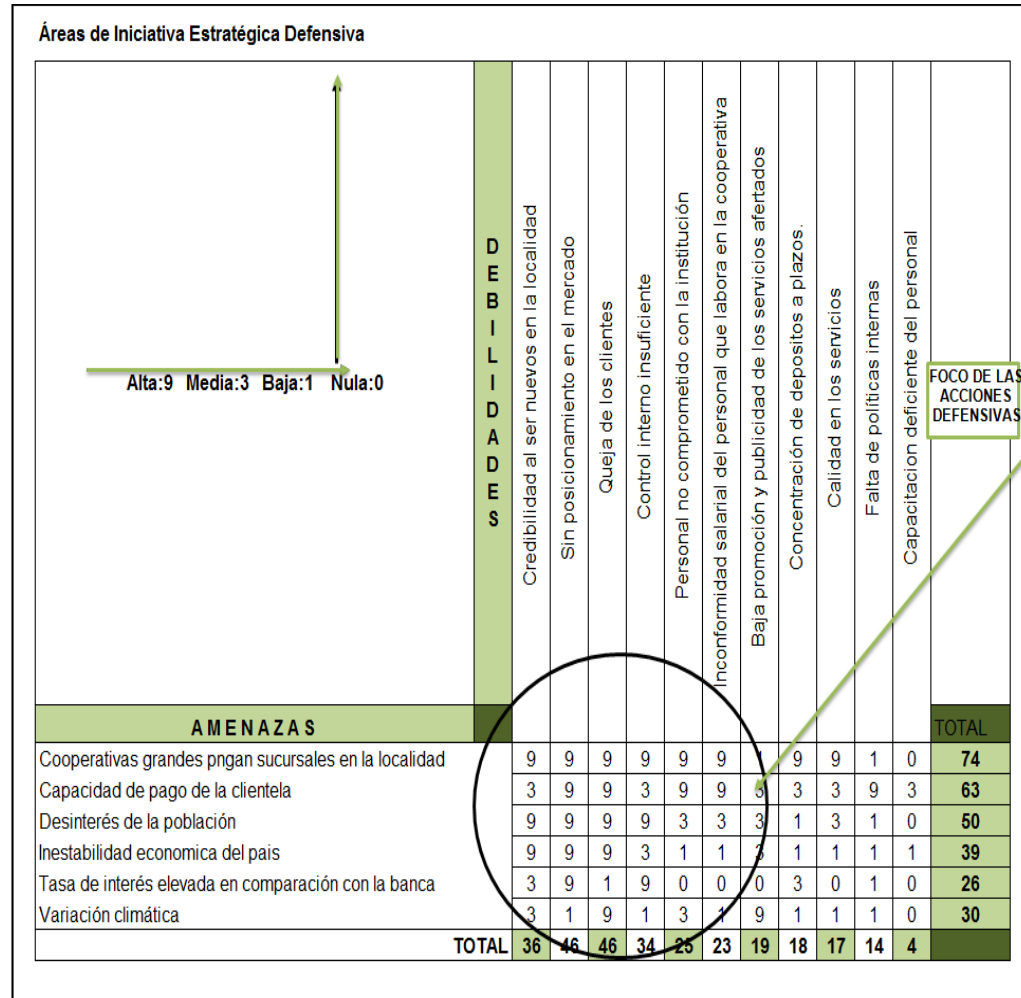
Alta:9 Media:3 Baja:1 Nula:0

		O P O R T U N I D A D E S						TOTAL
		Mercado rural amplio	Nuevo entorno economico y social	Zona agricola eficiente	Recintos pertenecientes a la parroquia no atendidos	Cilientes de la parroquia insatisfechos por la banca privada	Crecimiento acelerado de clientes	
F O R T A L E Z A S								
Disponibilidad de infraestructura		9	9	9	9	3	1	46
Unicos en la localidad		9	9	9	3	3	9	42
Atención personalizada		9	9	9	1	3	9	40
Trabajo en equipo		9	9	9	9	3	1	40
Equipos tecnologicos de punta		9	3	9	9	9	3	42
Personal comprometido		9	1	9	3	9	3	34
Recurso Humano calificado		1	9	3	9	3	3	28
Rápido accesos a microcréditos		9	9	1	3	3	0	25
Variedad de servicios		9	3	1	3	1	1	18
Solvencia		9	1	1	1	3	1	16
	<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>62</b>	<b>60</b>	<b>50</b>	<b>46</b>	<b>31</b>	

FOCO DE LAS ACCIONES OFENSIVAS

**Fuente:** Elaborado por Guillermo Contreras y Cristhian Anchundia

**Figura 15. Áreas de Iniciativa Estratégica Defensiva**



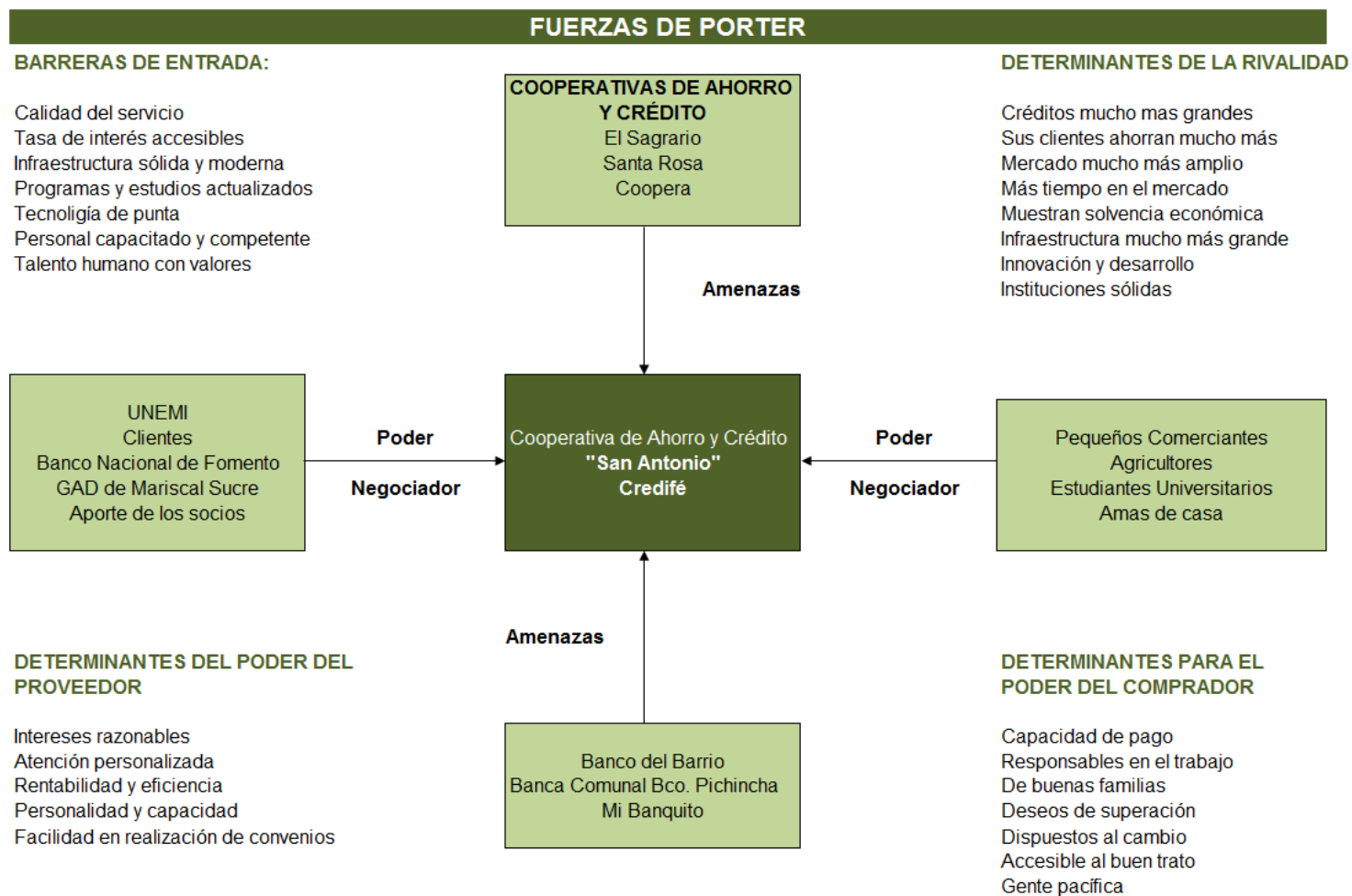
**Fuente:** Elaborado por Guillermo Contreras y Cristhian Anchundia

**Figura 16. Estrategias FO FA DO DA**

ESTRATEGIAS FO-FA-DO-DA	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
		Mercado rural amplio Nuevo entorno economico y social Zona agricola eficiente Recintos pertenecientes a la parroquia no atendidos Clientes de la parroquia insatisfechos por la banca privada Crecimiento acelerado de clientes
FORTALEZAS	FO	FA
Disponibilidad de infraestructura Unicos en la localidad Atención personalizada Trabajo en equipo Equipos tecnologicos de punta Personal comprometido Recurso Humano calificado Rápido accesos a microcréditos Variedad de servicios Solvencia	1.- Desarrollar campaña de imagen de la cooperativa de ahorro y credito en la parroquia y sus recintos. 2.- Aprovechar y darnos a conocer como la primera entidad preocupada por el bienestar social y economico de los mariscaleños. 3.- La tecnologia usada y aplicada en nuestra institucion sirva de manera eficiente, para el desarrollo de la cooperativa y satisfaccion de los clientes y socios. 4.- Instruir en forma continua al personal de trabajo para un mejor desempeño de los trabajadores en la institucion 5.- Atender cada una de las necesidades de los futuros clientes.	1.- Hacer de nuestra institucion, una cooperativa solida tanto en infraestructura como solventemente, obteniendo con esto la fidelidad del cliente. 2.- Estudiar y ver la capacidad de pago de los clientes, y de acuerdo a esto hacer la realizacion del credito. 3.- Mejorar la eficiencia y efectividad del manejo de los recursos económicos del Fondo Común mediante la adquisición de tecnologia. 4.- Las tasas de interes inferiores a las aplicables en el mercado financiero y la aplicación de nuevas politicas crediticias pueden contribuir al incremento de socios.
DEBILIDADES	DO	DA
Credibilidad al ser nuevos en la localidad Sin posicionamiento en el mercado Queja de los clientes Control interno insuficiente Personal no comprometido con la institución Inconfmidad salarial del personal que labora en la cooperativa Baja promoción y publicidad de los servicios ofertados Concentración de depositos a plazos. Calidad en los servicios Falta de politicas internas Capacitacion deficiente del personal	1.- Realizar publicidad a la cooperativa mediante publicidad, escrita, radial y televisiva . 2.- Seleccionar el personal adecuado para que labore en la empresa. 3.- Foratelecer el conocimiento de cada uno de los que laboran en la cooperativa para que ellos brinden la debida atencion que el cliente necesita. 4.- Implementar y ejecutar procedimientos y procesos en todas las areas de la cooperativa. 5.- Mejorar e ir corrigiendo día a día el servicio brindado a los clientes. 6.- Promover credibilidad en nuestros futuros clientes.	1.- Capacitar e incentivar al personal de la cooperativa. 2.- Tener mejor comunicación con los clientes y socios. 3.- Crear una sólida estructura organizacional con base en el trabajo que realiza nuestro talento humano. 4.- Mantener una comunicación transversal y horizontal en el interior de la organización 5.- Mantener informado de los logros de la Cooperativa y del desarrollo humano a sus miembros y a la comunidad.

**Fuente:** Elaborado por Guillermo Contreras y Cristhian Anchundia

**Figura 17. Fuerza de PORTER**



**Fuente:** Elaborado por Guillermo Contreras y Cristhian Anchundia

## **Fundamentación Legal**

Tomado de ley de Cooperativas, vigente.

Artículo 1.- 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.

Artículo 2.- Las Cooperativas de Ahorro y Crédito pueden ser de Primer o Segundo Piso; las Cooperativas de Primer Piso son aquellas que pueden realizar intermediación financiera con sus socios y terceros que podrán ser personas naturales o jurídicas; las Cooperativas de Segundo Piso son aquellas que únicamente pueden realizar intermediación financiera con Cooperativas de Ahorro y Crédito de Primer Piso, socias o no socias.

Artículo 3.- Las cooperativas se rigen por los valores y principios universales del cooperativismo, los mismos que deberán ser aplicados en las resoluciones de carácter general emitidas para el sector cooperativo. Los principios del cooperativismo son:

- a) Adhesión abierta y voluntaria;
- b) Control democrático de los socios;
- c) Participación económica de los socios;
- d) Autonomía e independencia;
- e) Educación, capacitación e información;
- f) Cooperación entre cooperativas; y,
- g) Compromiso con la comunidad.

Artículo 4.- Para efectos de este Reglamento, se entiende que las cooperativas que realizan intermediación financiera con el público son aquellas que captan recursos en las cuentas de pasivo mediante cualquier instrumento jurídico, sea de sus socios o de terceros o de ambos, pudiendo recibir aportaciones en sus cuentas patrimoniales, con la finalidad de brindar servicios financieros permitidos por la Ley.

Artículo 5.- La Superintendencia determinará los montos mínimos de capital de constitución de nuevas cooperativas para lo cual considerará la localización geográfica y las áreas de influencia económica del medio.

La Junta Bancaria determinará los requisitos que las cooperativas deberán cumplir para someterse bajo su control. Las cooperativas de ahorro y crédito fiscalizadas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social que no superen el monto mínimo de activos que para tal efecto establezca la Junta Bancaria, se registrarán por la Ley de Cooperativas y continuarán bajo la fiscalización de la Dirección Nacional de Cooperativas de dicho Ministerio.

Artículo 6.- Las cooperativas serán administradas por sus socios, los cuales tienen derecho a elegir y ser elegidos democráticamente como directivos, conforme al presente Reglamento y a la normativa interna que se apruebe para tal fin, procurando en todo momento una adecuada representación local, proporcionalidad y alternabilidad en el ejercicio de sus mandatos.

Artículo 7.- Los socios que sean elegidos como representantes y directivos cumplirán con los requisitos establecidos en este Reglamento, y tendrán el derecho y la obligación de ser capacitados en los temas relacionados con la administración técnica y financiera de su cooperativa conforme se establezca en el Programa de Capacitación anual de cada cooperativa y que en ningún caso contemplará menos de dos capacitaciones por año.

Artículo 8.- Son de exclusiva responsabilidad de los entes de representación de las cooperativas la fijación de los gastos de operación, administración y funcionamiento, para lo cual destinarán recursos suficientes y acordes con las necesidades y tamaño de sus administradas. Las limitaciones que se impongan en estos temas serán



fijados internamente por las cooperativas y constarán en el Estatuto Social y normativa interna de las mismas.

## TITULO SEGUNDO

### DE LA CONSTITUCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LAS COOPERATIVAS

Artículo 9.- La Superintendencia autorizará la constitución de cooperativas y concederá personería jurídica únicamente a aquellas que realicen intermediación financiera con el público en general, que cumplan con el capital social mínimo y con los demás requisitos que establezca este Reglamento y las normas de la Junta Bancaria.

Artículo 10.- La Superintendencia, para los casos de constitución o cambio de denominación, autorizará que las cooperativas que realizan intermediación financiera con el público, adquieran cualquier denominación, siempre y cuando no pertenezca a otra cooperativa controlada por esta institución o fiscalizada por la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Inclusión Económica y Social, para lo cual, los peticionarios deberán presentar a la Superintendencia un certificado de la Dirección Nacional de Cooperativas que indique, que la denominación solicitada no pertenece a una cooperativa sujeta a su fiscalización.

Las cooperativas sujetas al control de la Superintendencia, junto a su denominación, harán constar obligatoriamente la frase “Cooperativa de Ahorro y Crédito Controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros”.

Artículo 11.- Para su constitución y funcionamiento, las cooperativas deberán estar integradas en todo tiempo por un mínimo de cincuenta personas naturales mayores de edad o personas jurídicas de derecho privado. La reducción del número de socios por debajo de este número será causal de liquidación forzosa.

No podrán participar como socias en la constitución de una Cooperativa, ni en ningún momento adquirir esa calidad, las instituciones del sistema financiero privado o público, del mercado de valores, del sistema de seguros privados y del sistema de seguridad social.

Artículo 12.- Los requisitos para autorizar la constitución de una Cooperativa, serán los que establezca la Junta Bancaria mediante Resolución.

Artículo 13.- La Superintendencia efectuará el análisis técnico y legal de la documentación presentada y, en el término de sesenta días laborables, autorizará o negará la constitución de la cooperativa, así como aprobará el estatuto social. La Superintendencia podrá disponer de oficio cambios en el estatuto, así como en la normativa interna de las cooperativas únicamente cuando aquellas se encuentren en contraposición directa con la Ley o este Reglamento.

La resolución que otorgue personería jurídica a la cooperativa, se publicará en un periódico de circulación nacional y en el Registro Oficial, y surtirá efecto una vez inscrita en el Registro Mercantil del cantón donde la cooperativa fije su domicilio principal.

Artículo 14.- Dentro de los ocho días siguientes a la inscripción de la resolución, el consejo de administración provisional convocará a la primera asamblea general de socios con el objeto de designar vocales de los consejos de administración y de vigilancia, y conocer y aprobar los gastos de constitución de la cooperativa.

Prueba del cumplimiento de lo dispuesto en la resolución se remitirá a la Superintendencia para obtener el certificado de autorización de funcionamiento; así mismo se remitirá copia certificada del acta y del expediente de la primera asamblea en el término de ocho días contados a partir de la fecha en que tuvo lugar.

La cooperativa deberá comunicar a la Superintendencia la fecha en que iniciará sus operaciones. En caso de que éstas no se inicien en el transcurso de seis meses, contados a partir de la fecha de otorgamiento del certificado de autorización de funcionamiento, éste quedará sin efecto y será causal de liquidación forzosa, salvo que por causas debidamente justificadas el Superintendente, antes del vencimiento de dicho plazo, lo amplíe por una sola vez hasta por seis meses.

Artículo 15.- Dentro de los ocho días siguientes al de la elección, los consejos de administración y de vigilancia procederán a designar de entre sus miembros a sus respectivos presidentes, vicepresidentes y secretarios. El consejo de administración designará, además, al gerente general de la cooperativa. Previo al ejercicio de sus

cargos, los vocales de dichos consejos y el gerente general deberán obtener la calificación de la Superintendencia.

Artículo 16.- Calificados los miembros de los consejos de administración y de vigilancia y el gerente general e inscrita la resolución de aprobación de la constitución, la institución financiera depositaria de la cuenta de integración de capital de la cooperativa pondrá a disposición del representante legal de ésta, los valores depositados más los intereses generados, previa la presentación del documento que le acredite estar calificado por la Superintendencia, el cual debe estar inscrito en el Registro Mercantil del cantón en el que la cooperativa haya fijado su domicilio principal.

## **5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

### **5.7.1 Actividades**

#### **Gobierno Corporativo**

En el marco de tener una institución sólida y bien conformada la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mariscal Sucre" Ltda.

Está conformada por profesionales capaces de manejar las situaciones más difíciles y complejas por la que esta atraviese.

La Cooperativa cuenta con una estructura organizacional comandada por la asamblea general de socios y los demás cargos establecidos en el organigrama.

#### **Productos y servicios**

##### **Requisitos para ser socio mediante apertura de cuenta de ahorros**

Ser mayor de edad.

Original y copia de cedula de ciudadanía.

Original y copia de papeleta de votación actualizada.

Original y copia de planilla de servicio básico (puede ser de luz, agua o teléfono donde resida).

Valor mínimo de apertura \$25.00.

### **Ahorra para tu futuro**

Es un ahorro planificado que le permite aportar desde 20USD mensuales con la rentabilidad del 6.0% anual.

Todo socio con una Cuenta Mejor Futuro dispone de un Seguro de Vida.


El Seguro de Vida establece que en caso de muerte del titular si no se cumplió el tiempo establecido en el contrato, se ofrece ayuda económica a familiares del fallecido.

- ✓ *Las personas que realicen sus préstamos, al momento de realizarlo deberán dejar el 10% del valor a retirar, como garantía del dinero prestado. Sea cual sea el tipo del crédito.*

**Ej.** Es decir si la cantidad prestada es 1000 dólares deberá dejar 100 dólares como garantía en su cuenta de ahorro.

## Crédito de Consumo

**Cuadro 26.** Especificaciones del Crédito de Consumo

	CRÉDITO DE CONSUMO	
	TASA DE INTERÉS ANUAL:	20
	TASA DE INTERÉS MENSUAL:	1,67

**Fuente:** Elaborado por Guillermo Contreras y Cristhian Anchundia

### Destino del Crédito


Adquisición de bienes o pago de servicios.

### Requisitos para el Crédito

- Copia de cedula y papeleta de votación
- Tres Últimos Roles de Pagos Actualizados
- Relación de dependencia de al menos un año
- Documento que sustente patrimonio: copia del impuesto predial, copia de matrícula del vehículo
- Planilla de servicios básicos (luz, agua o teléfono) actualizada
- Declaración del impuesto a la renta

## Crédito de vivienda

**Cuadro 27.** Especificaciones del Crédito de Vivienda

	CRÉDITO DE VIVIENDA	
	TASA DE INTERÉS ANUAL:	17
	TASA DE INTERÉS MENSUAL:	1,42

**Fuente:** Elaborado por Guillermo Contreras y Cristhian Anchundia

### Destino del Crédito


Remodelación y mejoramiento de vivienda.

### Requisitos para el Crédito

- Solicitud de Crédito debidamente llena y firmada por el actor legal
- Copia de cedula y papeleta de votación
- Rol de Pagos actualizado (dependientes)
- Planilla de servicios básicos (luz, agua o teléfono).
- Declaración del impuesto a la renta
- Copia del RUC o RISE (microempresarios)
- Copia de escrituras originales de propiedad.

## Crédito Productivo

**Cuadro 28.** Especificaciones del Crédito Productivo

	CRÉDITO PRODUCTIVO	
	TASA DE INTERÉS ANUAL:	13
	TASA DE INTERÉS MENSUAL:	1,08

**Fuente:** Elaborado por Guillermo Contreras y Cristhian Anchundia

### Destino del Crédito

Actividades productivas y comercialización que necesitan las personas para emprender actividades que eventualmente aumentarán su ingreso.

### Requisitos para el Crédito

- Solicitud de Crédito debidamente llena, con datos claros y firmada por el representante legal
- Copia de cedula y papeleta de votación
- Planilla de servicios básicos (luz, agua o teléfono).
- Copia del RUC o RISE
- Poseer una microempresa durante 1 año mínimo
- Justificar ingresos y patrimonio.
- Todos los documentos deben ser actuales.

## Marketing Mix

### Producto



En esta etapa se muestra lo que nosotros ofrecemos tanto para el bienestar social y económico de la localidad de la parroquia “Mariscal Sucre” en la cual también se busca satisfacer las necesidades de los clientes.

**Figura 18.** Marketing Mix (Producto)

**Cuenta de ahorro:** es el primer paso que el socio da para ser parte de la cooperativa con el cual el cliente tiene que dar un depósito inicial de USD30.00 e ir realizando sus ahorros de la manera que mejor le convenga.

**Ahorra para tu futuro:** que es otro tipo de ahorro que existe en la cooperativa pero no es de carácter obligatorio, este ahorro es para ayuda futura de los clientes, en la cual sus ahorros van a ir generando un tipo de interés mayor anualmente.

### Servicios

**Seguro de desgravamen:** aseguramos a tu familia mínimo de dos personas, por muerte accidental del cliente o socio, y que estas sean menores a 18 años de edad.

**Fondo mortuario:** en caso de fallecimiento de la persona del cliente, se ofrecerá una ayuda económica a sus familiares.

**Asesoramiento de emprendimiento:** te ayudamos a manejar e invertir tus recursos, logrando que tus finanzas aumenten en el corto o largo plazo.



**Figura 19.** Marketing Mix (Servicio)



## Créditos



**Figura 20.** Crédito de Consumo



**Figura 21.** Crédito de Vivienda



**Figura 22.** Crédito Productivo

✓ **Créditos de Consumo:** monto de dinero que otorgamos a personas para la adquisición de bienes o pago de servicios, y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto plazo con financiación de 12 meses es decir un año.

✓

✓ **Créditos de Vivienda:** Son créditos que se otorgan a la población mariscaleña que les sirva para remodelar su vivienda, o puedan invertir en pequeños cambios que mejoren status de vida, es pactado para ser pagados en el corto plazo con financiación de 12 meses es decir un año.

✓ **Crédito Productivo:** monto de dinero que otorgamos a negocios (tiendas,avícolas) de diverso tamaño para satisfacer necesidades de capital de Trabajo, y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto plazo con financiación a 12 meses.

## Precio

Nosotros como cooperativa de ahorro y crédito el precio lo hemos determinado a la tasa de interés que se genera al momento de realizar un crédito sea de cualquier tipo en la cooperativa.

### Tasa de interés



**Figura 23.** Tasa de interés activa

- ✓ La tasa de interés anual que generara un crédito es del 21.00% si el crédito que realiza es de consumo.
- ✓ La tasa de interés anual que generara un crédito es del 17.00% si el crédito que realiza es de vivienda.
- ✓ La tasa de interés anual que generara un crédito es del 13.00% si el crédito que realiza es de productivo.

Tenemos también:

### Tasa de interés



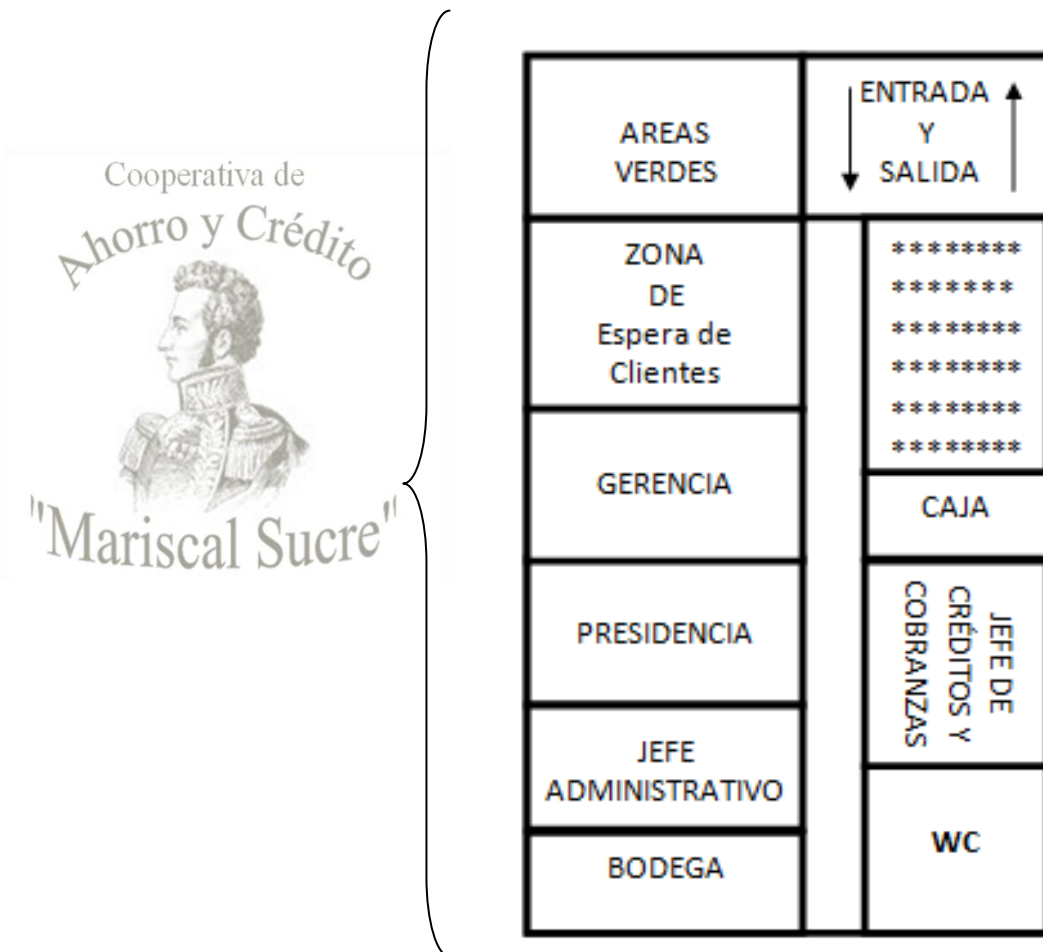
**Figura 24.** Tasa de interés pasiva

- ✓ La tasa de interés que nosotros pagamos a nuestros proveedores por su dinero destinado al ahorro que es de 6.0% anualmente.

## Plaza

Nuestra cooperativa, mostrara un aspecto integro a nuestros clientes mostrando un buen servicio mediante nuestras instalaciones, limpias y adecuadas para recibirlos. La limpieza se la realizara diariamente ya que esto es indispensable en una institución como la nuestra, logrando con esto permanecer en la mente del cliente de la cooperativa, a más la cooperativa tendrá un diseño adecuado con climatización que haga sentir a cómodos a los cliente y visitantes.

**Figura 25.** Plaza, distribución de las áreas de la Cooperativa.



## Promoción

Es la debida publicidad que daremos a la cooperativa para hacer que el consumidor en este caso los socios quiera formar parte de nuestra empresa. Por lo que nuestra debida promoción de la cooperativa la haremos mediante volantes a las personas que habitan en la localidad de la parroquia "Mariscal Sucre" y a más de eso la haremos mediante perifoneo siendo esta una muy buena estrategia para poder llegar a los clientes. Nuestro negocio que recién se va a introducir al mercado necesita de mucha publicidad para darnos a conocer en la localidad de "Mariscal Sucre" para ello se realizará publicidad en prensa escrita de la ciudad de Milagro como lo es, en el periódico Prensa "La Verdad", "El Milagreño" entre otros, siendo estos medios de comunicación escritos comprados por la mayoría de los habitantes de la parroquia.

**Figura 26.** Publicidad (Prensa escrita en los periódicos, vallas)

**Donde ahorrar tu dinero y realizar tus créditos para mejorar tu calidad de Vida, es la mejor opción.**

Cooperativa de  
**Ahorro y Crédito**

**"Mariscal Sucre"**

Te espera en:  
**Calles: AV. TARQUI Y 3 DE FEBRERO**  
diagonal al parque central de la parroquia.




The advertisement is enclosed in a decorative border. It includes images of a roll of money tied with a rope, a house made of money, and a gift box with a portrait of a man on it.

A más de eso se realizaran folletos para entregar a los clientes que se acerquen a nuestras instalaciones, en la cual se detallara los servicios que ofrecemos, nuestros principios y valores y de manera más detallada información acerca de nuestra ubicación y números donde pueden contactarnos. También se ubicaran en las principales calles de la parroquia y recintos, vallas publicitarias logrando captar la mayor cantidad de clientes.

**Figura 27.** Publicidad (Folletos I parte)

<p>Soy de <b>Mariscal Sucre!!!</b></p> <p>Y la <b>Mariscal Sucre</b></p> <p>es mi <b>COOPERATIVA</b></p>  <p>Para abrir tu cuenta necesitas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser mayor de edad.</li> <li>• Original y copia de cedula de ciudadanía.</li> <li>• Original y copia de papeleta de votación actualizada.</li> <li>• Original y copia de planilla de servicio básico (puede ser de luz, agua o teléfono donde reside).</li> </ul> <p>Depósito Inicial <b>\$25.00.</b></p>	 <p>El buen manejo del crédito.</p> <p>Todas las personas necesitan o requieren créditos en algún momento de sus vidas y muchos pueden tener el acceso a ellos. Para ello es indispensable cumplir con ciertos requisitos siendo los principales contar con antecedentes crediticios y comerciales positivos, demostrar ingresos mensuales moderados y lo más importante ser muy responsables con la obligación a adquirir.</p> <p><b>Mariscal Sucre</b> Cooperativa de Ahorro y Crédito</p> <p>Matriz: Mariscal Sucre—Milagro</p> <p>Parroquia Mariscal Sucre Zona Urbana</p> <p>Avenida Tarqui y J de Febrero (500) diagonal al Parque central de la parroquia.</p> <p>Telefonos: (04)2525-382 / 091-1111148 091-298615</p>	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito</p>  <p>"Mariscal Sucre"</p>  <p>Ahorra ahora y construye</p> <p>TÚ Futuro</p> <p>Cooperativa de Ahorro de Crédito "Mariscal Sucre", líder y de credibilidad en la parroquia "Mariscal Sucre"</p>
---	--	---

**Figura 28.** Publicidad (Folletos II parte)

<p><b>Tipos de Créditos</b></p> <p><b>Créditos de Consumo</b></p>  <p><b>Créditos de Vivienda</b></p>  <p><b>Microcréditos</b></p>  <p><b>Servicios</b></p> <p>Seguro de desgravamen</p> <p>Fondo mortuario</p> <p>Asesoramiento de emprendimiento</p> <p><i>Mayor información en nuestras oficinas</i></p>	<p><b>Ahorra para tu futuro</b></p>  <p>Es otro tipo de ahorro que existe en la cooperativa pero no es de carácter obligatorio, este ahorro es para ayuda futura de los clientes, en la cual sus ahorros van a ir generando un tipo de interés mayor anualmente.</p> <p>Cooperativa de <b>Ahorro y Crédito</b></p>  <p><b>"Mariscal Sucre"</b></p>	<p><b>Misión</b></p> <p>Brindar un óptimo servicio en la prestación y asesoramiento de servicios financieros de calidad, donde nuestros socios, clientes y la sociedad, ven en nuestra Institución un medio para mejorar su calidad de vida, donde se atenderá cada una de sus necesidades con filosofía de respeto y atención personalizada.</p> <p><b>Visión</b></p> <p>Posicionar a la Cooperativa de Ahorro de Crédito "Mariscal Sucre", como una cooperativa líder y de credibilidad en la parroquia "Mariscal Sucre", mediante el fomento de servicios de calidad, siendo profesionales en todo lo que realicemos y a la hora de brindar servicios financieros a la comunidad.</p>
--	--	--

## **5.7.2 Recursos, análisis financiero**

### **Recursos humanos**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mariscal Sucre”, contará con un seleccionado equipo de trabajo formado por siete personas con amplios conocimientos teóricos y financieros sobre el cooperativismo y poder brindar a todos nuestros clientes un servicios de calidad, acompañado de un entorno con ambiente integro, limpio y agradable al momento de estar en nuestras instalaciones.

El talento humano de la Cooperativa “Mariscal Sucre” tendrán los siguientes cargos:

- ✓ Presidente
- ✓ Gerente General
- ✓ Jefe de Créditos y Cobranzas
- ✓ Jefe Administrativo
- ✓ Caja
- ✓ Guardia Vigilante
- ✓ Conserje

**Inversiones y activos fijos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"Mariscal Sucre"**

**Cuadro 29.** Inversiones y Activos Fijos

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MARISCAL SUCRE"</b>			
<b>ACTIVOS FIJOS</b>			
<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>C. UNITARIO</b>	<b>C. TOTAL</b>
	<b><u>MUEBLES Y ENSERES</u></b>		
4	ESCRITORIOS	150,00	600,00
4	SILLAS EJECUTIVAS	60,00	240,00
12	SILLAS PYCAS	7,00	84,00
12	SILLAS DE ESPERA	40,00	480,00
4	ARCHIVADORES	75,00	300,00
	<b>TOTAL MUEBLES Y ENSERES</b>		<b>1.704,00</b>
	<b><u>EQUIPOS DE OFICINA</u></b>		
4	CALCULADORAS/SUMADORAS	50,00	200,00
1	MESA EJECUTIVA	250,00	250,00
1	AIRE ACONDICIONADO SPLIT	360,00	360,00
2	TELEFAX	150,00	300,00
4	TELEFONOS	40,00	160,00
	<b>TOTAL EQUIPOS DE OFICINA</b>		<b>4.678,00</b>
	<b><u>EQUIPO DE COMPUTACIÓN</u></b>		
4	COMPUTADORAS	450,00	1.800,00
1	IMPRESORA MULTIFUNCIONAL	300,00	300,00
	<b>TOTAL DE EQUIPO DE COMPUTACIÓN</b>		<b>2.100,00</b>
	<b><u>VEHICULOS</u></b>		
1	AUTO AVEO	14.000,00	14.000,00
	<b>TOTAL VEHICULOS</b>		<b>14.000,00</b>
	<b><u>EDIFICIOS</u></b>		
1	LOCAL	15.000,00	15.000,00
	<b>TOTAL EDIFICIO</b>		<b>15.000,00</b>
<b>TOTAL INVERSION EN ACTIVOS FIJOS</b>			<b>37.482,00</b>

**Fuente:** Elaborado por Guillermo Contreras y Cristhian Anchundia



**Cuadro 30. Flujo de Caja Proyectado**

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MARISCAL SUCRE"</b>							
<b>FLUJO DE CAJA PROYECTADO</b>							
	<b>AÑO 0</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>	<b>TOTAL</b>
<b>INGRESOS OPERATIVOS</b>							
VENTAS	-	145.560,00	152.838,00	160.479,90	168.503,90	176.929,09	804.310,88
<b>TOTAL INGRESOS OPERATIVOS</b>		<b>145.560,00</b>	<b>152.838,00</b>	<b>160.479,90</b>	<b>168.503,90</b>	<b>176.929,09</b>	<b>804.310,88</b>
<b>EGRESOS OPERATIVOS</b>							
INVERSION INICIAL	<b>46.482,00</b>	-	-	-	-	-	-
GASTO DE ADMINISTRATIVOS	-	52.802,32	45.110,44	47.365,96	49.734,26	52.220,97	247.233,94
GASTO DE VENTAS	-	5.100,00	5.100,00	5.100,00	5.100,00	5.100,00	25.500,00
GASTOS GENERALES	-	7.980,00	8.379,00	8.797,95	9.237,85	9.699,74	44.094,54
GASTO DE COMBUSTIBLE	-	5.100,00	5.355,00	5.622,75	5.903,89	6.199,08	28.180,72
GASTO DE MANTENIMIENTO	-	1.500,00	1.575,00	1.653,75	1.736,44	1.823,26	8.288,45
PAGO PARTICIP. EMPLEADOS	-	-	9.936,97	12.131,60	12.883,24	13.773,49	14.596,18
PAGO DEL IMPUESTO A LA RENTA	-	-	14.077,38	17.186,44	18.251,26	19.512,44	20.677,92
<b>TOTAL DE EGRESOS OPERATIVOS</b>	<b>46.482,00</b>	<b>72.482,32</b>	<b>89.533,79</b>	<b>97.858,45</b>	<b>102.846,93</b>	<b>108.328,98</b>	<b>388.571,73</b>
<b>FLUJO OPERATIVO</b>	<b>-46.482,00</b>	<b>73.077,68</b>	<b>63.304,22</b>	<b>62.621,45</b>	<b>65.656,96</b>	<b>68.600,11</b>	<b>333.260,41</b>
<b>INGRESOS NO OPERATIVOS</b>							
PRESTAMO BANCARIO	15.000,00	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL ING. NO OPERATIVOS</b>	<b>15.000,00</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>EGRESOS NO OPERATIVOS</b>							
<b>INVERSIONES</b>							
PAGO DE CAPITAL	-	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00	15.000,00
PAGO DE INTERESES	-	1.950,00	1.560,00	1.170,00	780,00	390,00	5.850,00
<b>TOTAL EGRESOS NO OPERATIVOS</b>	<b>-</b>	<b>4.950,00</b>	<b>4.560,00</b>	<b>4.170,00</b>	<b>3.780,00</b>	<b>3.390,00</b>	<b>20.850,00</b>
<b>FLUJO NETO NO OPERATIVO</b>	<b>15.000,00</b>	<b>-4.950,00</b>	<b>-4.560,00</b>	<b>-4.170,00</b>	<b>-3.780,00</b>	<b>-3.390,00</b>	<b>-20.850,00</b>
<b>FLUJO NETO</b>	<b>-31.482,00</b>	<b>68.127,68</b>	<b>58.744,22</b>	<b>58.451,45</b>	<b>61.876,96</b>	<b>65.210,11</b>	<b>312.410,41</b>
<b>SALDO INICIAL</b>	<b>-</b>	<b>9.000,00</b>	<b>77.127,68</b>	<b>135.871,90</b>	<b>194.323,34</b>	<b>256.200,30</b>	<b>-</b>
<b>FLUJO ACUMULADO</b>	<b>-</b>	<b>77.127,68</b>	<b>135.871,90</b>	<b>194.323,34</b>	<b>256.200,30</b>	<b>321.410,41</b>	<b>-</b>

TIR DEL NEGOCIO  
32%

TIR DEL INVERSIONISTA  
43%

**Fuente:** Elaborado por Guillermo Contreras y Cristhian Anchundia

**Cuadro 31.** Estado de Pérdidas y Ganancias Proyectado

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MARISCAL SUCRE"</b>						
<b>ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS PROYECTADO</b>						
	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>	<b>TOTAL</b>
<b>VENTAS</b>	145.560,00	152.838,00	160.479,90	168.503,90	176.929,09	804.310,88
(-) <b>COSTO DE VENTAS</b>	6.600,00	6.930,00	7.276,50	7.640,33	8.022,34	36.469,17
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	138.960,00	145.908,00	153.203,40	160.863,57	168.906,75	767.841,72
<b>COSTOS INDIRECTOS</b>	70.763,52	63.470,64	66.145,11	68.260,30	71.208,91	339.848,48
<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>	68.196,48	82.437,36	87.058,29	92.603,27	97.697,84	427.993,24
(-) <b>GASTOS FINANCIEROS</b>	1.950,00	1.560,00	1.170,00	780,00	390,00	5.850,00
<b>UTILIDAD ANTES PART. IMP</b>	66.246,48	80.877,36	85.888,29	91.823,27	97.307,84	422.143,24
<b>PARTICIPACION EMPLEADOS</b>	9.936,97	12.131,60	12.883,24	13.773,49	14.596,18	63.321,49
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPTO</b>	56.309,51	68.745,76	73.005,05	78.049,78	82.711,66	358.821,76
<b>IMPUESTO RENTA</b>	14.077,38	17.186,44	18.251,26	19.512,44	20.677,92	153.026,93
<b>UTILIDAD NETA</b>	42.232,13	51.559,32	54.753,79	58.537,33	62.033,75	269.116,32

**Fuente:** Elaborado por Guillermo Contreras y Cristhian Anchundia

**Cuadro 32. Balance General Proyectado**

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MARISCAL SUCRE"</b>						
<b>BALANCE GENERAL</b>						
<b>CUENTAS</b>	<b>AÑO 0</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>						
CAJA -BANCOS	9.000,00	77.127,68	135.871,90	194.323,34	256.200,30	321.410,41
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>9.000,00</b>	<b>77.127,68</b>	<b>135.871,90</b>	<b>194.323,34</b>	<b>256.200,30</b>	<b>321.410,41</b>
<b>ACTIVOS FIJOS</b>	<b>37.482,00</b>	<b>37.482,00</b>	<b>37.482,00</b>	<b>37.482,00</b>	<b>37.482,00</b>	<b>37.482,00</b>
DEPRECIAC. ACUMULADA	-	4.881,20	9.762,40	14.643,60	18.831,80	23.020,00
<b>TOTAL DE ACTIVO FIJO</b>	<b>37.482,00</b>	<b>32.600,80</b>	<b>27.719,60</b>	<b>22.838,40</b>	<b>18.650,20</b>	<b>14.462,00</b>
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	<b>46.482,00</b>	<b>109.728,48</b>	<b>163.591,50</b>	<b>217.161,74</b>	<b>274.850,50</b>	<b>335.872,41</b>
<b>PASIVO</b>						
<b>CORRIENTE</b>						
PRESTAMO	15.000,00	12.000,00	9.000,00	6.000,00	3.000,00	-
PARTICIPACION EMPL. POR PAGAR	-	9.936,97	12.131,60	12.883,24	13.773,49	14.596,18
IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR	-	14.077,38	17.186,44	18.251,26	19.512,44	20.677,92
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>15.000,00</b>	<b>36.014,35</b>	<b>38.318,04</b>	<b>37.134,51</b>	<b>36.285,93</b>	<b>35.274,09</b>
<b>PATRIMONIO</b>						
APORTE CAPITAL	31.482,00	31.482,00	31.482,00	31.482,00	31.482,00	31.482,00
UTILIDAD DEL EJERCICIO	-	42.232,13	51.559,32	54.753,79	58.537,33	62.033,75
UTILIDAD AÑOS ANTERIORES	-	-	42.232,13	93.791,45	148.545,24	207.082,57
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>31.482,00</b>	<b>73.714,13</b>	<b>125.273,45</b>	<b>180.027,24</b>	<b>238.564,57</b>	<b>300.598,32</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>46.482,00</b>	<b>109.728,48</b>	<b>163.591,50</b>	<b>217.161,74</b>	<b>274.850,50</b>	<b>335.872,41</b>

0,00                      0,00                      0,00                      0,00                      0,00

**Fuente:** Elaborado por Guillermo Contreras y Cristhian Anchundia

**Cuadro 33. Índices Financieros Proyectados**

INDICES FINANCIEROS						
DESCRIPCION	INV. INICIAL	AÑO1	AÑO2	AÑO3	AÑO4	AÑO5
Flujos netos	-46.482,00	73.077,68	63.304,22	62.621,45	65.656,96	68.600,11

**Fuente:** Elaborado por Guillermo Contreras y Cristhian Anchundia

**Cuadro 34. Tasa de Rendimiento Promedio de la Empresa**

TASA DE RENDIMIENTO PROMEDIO	MAYOR AL 12%
SUMATORIA DE FLUJOS	333.260,41
AÑOS	5
INVERSION INICIAL	46.482,00
TASA DE RENTIMIENTO PROMEDIO	143,39%

**Fuente:** Elaborado por Guillermo Contreras y Cristhian Anchundia

**Cuadro 35. Ratios del Capital de Trabajo**

CAPITAL DE TRABAJO		
	<b>POSITIVO</b>	58451,45
INDICE DE LIQUIDEZ	MAYOR A 1	23,71
VALOR AGREGADO SOBRE VENTAS	MENOR A 50%	37,61 %
INDICE DE EMPLEO		1,62

**Fuente:** Elaborado por Guillermo Contreras y Cristhian Anchundia

**Cuadro 36. Tasa Interna de Retorno**

TASA INTERNA DE RETORNO		
SUMA DE FLUJOS DESCONTADOS		246.964,23
VAN	<b>POSITIVO</b>	<b>200.482,23</b>
INDICE DE RENTABILIDAD I.R.	MAYOR A 1	1,23
RENDIMIENTO REAL	MAYOR A 12	23,19
<b>TASA INTERNA DE RETORNO</b>		<b>147,49%</b>

**Fuente:** Elaborado por Guillermo Contreras y Cristhian Anchundia

**Cuadro 37.** Razones de la CoAC “Mariscal Sucre”

RAZONES	
UTILIDAD OPERATIVA	333.260,41
GASTOS FINANCIEROS	5.850,00
INVERSION INICIAL	46.482,00
UTILIDAD NETA	269.116,32
VALOR DEL CREDITO	15.000,00
VENTAS	804.310,88
COSTO DE VENTA	376.317,64
TOTAL DEL ACTIVO	14.462,00

**Fuente:** Elaborado por Guillermo Contreras y Cristhian Anchundia

**Cuadro 38.** Rendimientos de Liquidez y Corriente de la CoAC “Mariscal Sucre”

RENDIMIENTO DE LIQUIDEZ			
RIESGO DE LIQUIDEZ	MENOR AL 50%	0,2971	29,71%

RENDIMIENTO CORRIENTE			
RENDIMIENTO CORRIENTE	MAYOR A 12%	0,3849	38,49%

**Fuente:** Elaborado por Guillermo Contreras y Cristhian Anchundia

### **5.7.3 Impacto**

Beneficiará a la población rural y urbana de la parroquia “Mariscal Sucre”, logrando en ellos una fuente vital de ingresos y trabajo para el sector comercial y agrícola de la localidad ayudándoles a incursionar, innovar o fortalecer sus negocios mediante la implementación de esta Cooperativa de ahorro y crédito, se busca fomentar en ellos cultura de ahorro y crédito valga la redundancia, logrando con esto mejorar el nivel de vida de las personas que habitan en la parroquia, por cuanto se promoverá ante todo la mejora y expansión de sus negocios y funcionamiento de ellos, dándoles una visión más amplia y diferenciada de los beneficios que obtendrían si deciden ser parte de un gran cambio para bien de su calidad de vida.

Con la creación de la Cooperativa de ahorro y crédito dentro de la parroquia se lograra tener una población económicamente activa tanto para el casco comercial como agrícola de la localidad.

Se formara personas emprendedoras que busquen siempre su bienestar económico para el presente y futuro de ellos.

Mejoraremos el status de vida de las personas, mediante la prestación de créditos que les ayuden a ir mejorando su capital de trabajo y que este a su vez les permita destinar cierta parte de sus ingresos al ahorro. Haremos de la parroquia Mariscal Sucre, una parroquia con visión ahorrativa logrando con esto bienestar económico y social en la población y a más de eso será una parroquia de ejemplo para otras.

### 5.7.4 Cronograma

**Figura 29.** Cronograma

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "Mariscal Sucre"																												
ACTIVIDADES	SEMANAS																											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
Remodelación del local	■	■	■	■	■	■																						
Implementación del local							■	■	■	■	■	■																
Documentación de la cooperativa											■	■	■															
Selección del personal (Recibimiento de CV - Entrevistas)													■	■	■	■												
Capacitación del personal																	■	■	■									
Contactar con las fuentes de financiamiento.																			■	■								
Búsqueda de clientes y socios																					■	■	■					
Elaboración de una base de datos de clientes																						■	■	■				
Publicidad																											■	■
Inauguración de la Cooperativa																												■

**Fuente:** Elaborado por Guillermo Contreras y Cristhian Anchundia

### **5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta**

Los siguientes temas de la presente tesis, evalúan que la propuesta realizada es la mejor para solucionar el problema de la escasa cultura de ahorro existente en la Parroquia “Mariscal Sucre” y de sus recintos aledaños.

- ✓ Problematización
- ✓ Sistematización del problema
- ✓ Estructura de los objetivos
- ✓ Los temas del marco teórico relacionados con las variables
- ✓ Estructura de las hipótesis
- ✓ La muestra sea la correcta
- ✓ Selección de los métodos y técnicas más adecuados
- ✓ Estructura de las encuestas
- ✓ Resultados de la encuesta
- ✓ Verificación de hipótesis.



## CONCLUSIONES

- ✓ Luego de haber determinado mediante un estudio que en la localidad de Mariscal Sucre, existe escasa cultura de ahorro y crédito en la población y que a su vez la población nos indico que les gustaría que exista en la localidad una institución financiera que les permita destinar parte de sus ingresos al ahorro y que por el contrario también les ayude con créditos para mejorar su capital de trabajo e ir mejorando su calidad de vida.
- ✓ Se planteo la propuesta de creación de una Cooperativa de ahorro y Crédito con la finalidad de mejorar la calidad de vida y ayudar a las diferentes familias de la Parroquia “Mariscal Sucre”, que desean superarse y salir adelante.
- ✓ La propuesta de implementar una cooperativa de ahorro y crédito en la parroquia tiene una gran acogida por parte de sus habitantes siendo de gran estímulo para nosotros proponer la implementación de una institución de este tipo en la localidad.
- ✓ Con lo que estamos seguros que se lograra ayudar a la población mariscaleña no solamente económicamente sino mas bien dándoles a conocer los beneficios que trae llevar parte de tus ingresos al ahorro.
- ✓ Según las investigaciones realizadas se concluyó que es muy importante la realización de este proyecto para el desarrollo económico y social de los habitantes de la parroquia, siendo ellos nuestra principal preocupación al momento de realizar este estudio.

## RECOMENDACIONES

- ✓ Para incentivar a la población mariscaleña a que destine parte de sus ingresos al ahorro, se debe implementar la Cooperativa de Ahorro y Crédito, y se espera que la creación de esta cooperativa se la pueda realizar en un futuro, mejorando con esto el bienestar de la población.
- ✓ Desarrollar estrategias de marketing, que llamen la atención de nuestros futuros clientes, logrando con esto que ellos conozcan mas de nosotros y que conozcan mas que todo los beneficios que otorga ahorrar.
- ✓ Elaborar claramente los objetivos que existen en cada una de las áreas de la cooperativa, y a más de eso se obtenga ante todo la participación y apoyo del personal de trabajo, para formar una cooperativa solida.
- ✓ Capacitar nuestro personal de trabajo en nuevas tecnologías y en todo cuanto compete a nivel de cooperativas, ya que es el personal de trabajo el principal capital de trabajo de una empresa.
- ✓ Implementar programas en las cuales los mayores mandos de la cooperativa salgan al campo de trabajo a observar y estudiar la situación que viven cada uno de nuestros futuros clientes, y puedan conocer sus necesidades.
- ✓ Otorgarles al personal que labora en la cooperativa responsabilidades, nuevas funciones y a su vez recompensar el talento humano que ellos tienen y asignarles una buena remuneración, que vaya de acuerdo a la real capacidad y recursos del trabajador a mas de eso crear ambiente propicio de trabajo que haga que ellos puedan trabajar cómodamente.

## BIBLIOGRAFIA

CUBA, Holguín y FERNÁNDEZ, Miguel Ángel: La satisfacción del cliente un indicador de productividad. Artículo: " La gestión y la calidad mediante los RRHH" - Ley general de instituciones del sistema financiero 1997

Guzmán Amaro y Raymundo: Administración de Personal, Editorial Limusa, México 2007.

BREALEY, Richard y MYERS, Stewart, Principios de Finanzas Corporativas. Quinta Edición, McGraw - Hill, España, 2004

SAPAG CHAIN, Nassir y SAPAG CHAIN, Reinaldo, Preparación y Evaluación de Proyectos. Cuarta Edición. McGraw – Hill Interamericana, Chile, 2008.

C. KINNEAR, Thomas y R. TAYLOR James, Investigación de Mercados. Quinta Edición, McGraw - Hill Interamericana, Colombia, 2008.

HERNANDEZ, Roberto, FERNANDEZ, Carlos y BAPTISTA, Pilar: *Metodología de la Investigación*, MacGraw-Hill, Mexico, 2006

GRAY, Clifford y LARSON, Erik: *Administración de proyectos*, McGraw-hill, México, 2009.

JIMÉNEZ Juan Carlos. Psicólogo y Experto en RRHH Artículo: "Los clientes no deseados", Madrid 2005.

STANTON ETZEL, Walker, Fundamentos de Marketing. Onceava Edición, McGraw - Hill, México, 2007.

WESTON, Fred y BRIGHAM, Eugene. Fundamentos de Administración Financiera. Décima edición.

## Linkografía

BARZALLO MENDIETA, Mario Patricio: *Fundamentos históricos y teóricos del sistema cooperativo de ahorro y crédito,*

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/funhistocooperativa.htm>, extraído el 03 de noviembre de 2011.

THOMPSON, Iván: *Tipos de clientes, sus características y su comportamiento,*

<http://www.promonegocios.net/clientes/tipos-clientes.html>, extraído el 09 de julio de 2011

MAQUITA, CUSHUNSHI LTDA: *Factores claves para el desarrollo de las cooperativas,*

<http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/363/File/pdfs/SUBSITIO%20FIDA/ENFOQUES%20Y%20EXPERIENCIAS%20DEL%20DESARROLLO%20RURAL/Cooperativa%20Maquita%20Cushunchic.pdf>, extraído el 11 de julio de 2011.

AELUCOOP LTDA: *¿Cómo nacen las Cooperativas de Ahorro y Crédito? Y su funcionamiento,*

<http://www.aelucoop.com.pe/cont/preguntas.shtml#1>, extraído el 09 de agosto de 2012.

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS: *Ley de compañías,*

[http://www.supercias.gov.ec/Documentacion/Sector%20Societario/Marco%20Legal/LEY\\_DE\\_COMPANIAS.pdf](http://www.supercias.gov.ec/Documentacion/Sector%20Societario/Marco%20Legal/LEY_DE_COMPANIAS.pdf), extraído 15 de octubre del 2011.

COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE: *Diseños y tsa de intereses que ofrece la cooperativa,*

[https://www.29deoctubre.fin.ec/productos\\_y\\_servicios/ahorro/cuenta\\_de\\_ahorros](https://www.29deoctubre.fin.ec/productos_y_servicios/ahorro/cuenta_de_ahorros), extraído 05 de septiembre del 2011.

THOMPSON, Iván: *Tipos de organizaciones,*

<http://www.promonegocios.net/empresa/tipos-organizaciones.html>, extraído el 05 de julio de 2011.

JOSE PLENT, Emilce María: *Tipos de clientes*

<http://www.gestiopolis.com/Canales4/mkt/tiposdeclien.htm>, extraído el 17 de julio de 2011.

COOPERA LTDA: Servicios financieros para la comunidad con sus características,

<http://www.coopera.fin.ec/contenido/servicios-financieros>, extraído 24 de agosto del 2011.

**ANEXOS**

a. Anexo 1. Formato de la Encuesta



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO  
 UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES  
 ENCUESTA DIRIGIDA HACIA LA POBLACION DE LA PARROQUIA MARISCAL SUCRE

OBJETIVO: Conocer si en la Parroquia mariscal sucre existe la práctica del ahorro y solicitudes de créditos a instituciones financieras.  
 COOPERACION: Agradecemos la debida atención que usted brinda a la presente encuesta, ya que las informaciones que de aquí resulten serán de gran importancia y se mantendrán en total confidencialidad, siendo usados únicamente para dicho estudio.

<p><b>1.- ¿SEXO?</b></p> <table border="1"> <tr><td>Masculino</td><td></td></tr> <tr><td>Femenino</td><td></td></tr> </table>	Masculino		Femenino		<p><b>5.- ¿Considera usted que en nuestro medio existen muchos incentivos para gastar y pocos incentivos para ahorrar u obtener un crédito?</b></p> <table border="1"> <tr><td>Totalmente de acuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>Muy de acuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>De acuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>No muy de acuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>En desacuerdo</td><td></td></tr> </table>	Totalmente de acuerdo		Muy de acuerdo		De acuerdo		No muy de acuerdo		En desacuerdo		<p><b>9.- ¿Considera usted que el establecimiento de una institución financiera en su parroquia aportaría al desarrollo de la misma?</b></p> <table border="1"> <tr><td>Totalmente de acuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>Muy de acuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>De acuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>No muy de acuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>no de acuerdo</td><td></td></tr> </table>	Totalmente de acuerdo		Muy de acuerdo		De acuerdo		No muy de acuerdo		no de acuerdo							
Masculino																																
Femenino																																
Totalmente de acuerdo																																
Muy de acuerdo																																
De acuerdo																																
No muy de acuerdo																																
En desacuerdo																																
Totalmente de acuerdo																																
Muy de acuerdo																																
De acuerdo																																
No muy de acuerdo																																
no de acuerdo																																
<p><b>2.- ¿ENTRE CUAL DE ESTAS SE ENCUENTRA SU EDAD?</b></p> <table border="1"> <tr><td>Menor a 18 años</td><td></td></tr> <tr><td>Entre 18-25</td><td></td></tr> <tr><td>Entre 26-35</td><td></td></tr> <tr><td>Entre 36-45</td><td></td></tr> <tr><td>Entre 46-55</td><td></td></tr> <tr><td>Entre 56-65</td><td></td></tr> <tr><td>Mayor a 65</td><td></td></tr> </table>	Menor a 18 años		Entre 18-25		Entre 26-35		Entre 36-45		Entre 46-55		Entre 56-65		Mayor a 65		<p><b>6.- ¿Usted con qué frecuencia ahorra?</b></p> <table border="1"> <tr><td>Nunca</td><td></td></tr> <tr><td>Poca frecuencia</td><td></td></tr> <tr><td>Muy frecuente</td><td></td></tr> <tr><td>siempre</td><td></td></tr> </table>	Nunca		Poca frecuencia		Muy frecuente		siempre		<p><b>10.- Le gustaría que los requisitos a pedir en una institución financiera sean?</b></p> <table border="1"> <tr><td>Pocos</td><td></td></tr> <tr><td>Pidan lo básico</td><td></td></tr> <tr><td>Pocos dificultosos</td><td></td></tr> <tr><td>Difícultosos</td><td></td></tr> </table>	Pocos		Pidan lo básico		Pocos dificultosos		Difícultosos	
Menor a 18 años																																
Entre 18-25																																
Entre 26-35																																
Entre 36-45																																
Entre 46-55																																
Entre 56-65																																
Mayor a 65																																
Nunca																																
Poca frecuencia																																
Muy frecuente																																
siempre																																
Pocos																																
Pidan lo básico																																
Pocos dificultosos																																
Difícultosos																																
<p><b>3.- ¿Cree usted que en la parroquia Mariscal Sucre sus habitantes practican una cultura de ahorro y crédito?</b></p> <table border="1"> <tr><td>Nada</td><td></td></tr> <tr><td>Poco</td><td></td></tr> <tr><td>Mucho</td><td></td></tr> <tr><td>Totalmente</td><td></td></tr> </table>	Nada		Poco		Mucho		Totalmente		<p><b>7.- ¿Alguna vez ha obtenido algún crédito por parte de una institución financiera?</b></p> <table border="1"> <tr><td>Nunca</td><td></td></tr> <tr><td>Solo una vez</td><td></td></tr> <tr><td>Varias Veces</td><td></td></tr> </table>	Nunca		Solo una vez		Varias Veces		<p><b>11.- Considera usted que en la parroquia Mariscal sucre una cooperativa de ahorro y crédito es?</b></p> <table border="1"> <tr><td>Totalmente necesario</td><td></td></tr> <tr><td>Muy necesario</td><td></td></tr> <tr><td>Necesario</td><td></td></tr> <tr><td>Poco necesario</td><td></td></tr> <tr><td>No necesario</td><td></td></tr> </table>	Totalmente necesario		Muy necesario		Necesario		Poco necesario		No necesario							
Nada																																
Poco																																
Mucho																																
Totalmente																																
Nunca																																
Solo una vez																																
Varias Veces																																
Totalmente necesario																																
Muy necesario																																
Necesario																																
Poco necesario																																
No necesario																																
<p><b>4.- ¿Usted considera que una mala distribución de sus Ingresos influye en una baja calidad de vida?</b></p> <table border="1"> <tr><td>Totalmente de acuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>De acuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>No muy de acuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>No influye</td><td></td></tr> </table>	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		No muy de acuerdo		No influye		<p><b>8.- ¿Considera usted que en las instituciones financieras los requisitos para obtener un crédito son?</b></p> <table border="1"> <tr><td>Muy dificultosos</td><td></td></tr> <tr><td>Difícultosos</td><td></td></tr> <tr><td>Algo dificultosos</td><td></td></tr> <tr><td>Poco dificultosos</td><td></td></tr> <tr><td>No dificultosos</td><td></td></tr> </table>	Muy dificultosos		Difícultosos		Algo dificultosos		Poco dificultosos		No dificultosos														
Totalmente de acuerdo																																
De acuerdo																																
No muy de acuerdo																																
No influye																																
Muy dificultosos																																
Difícultosos																																
Algo dificultosos																																
Poco dificultosos																																
No dificultosos																																

- b. **Anexo 2.** Fotografías de las encuestas realizadas a los habitantes de la Parroquia “Mariscal Sucre”.





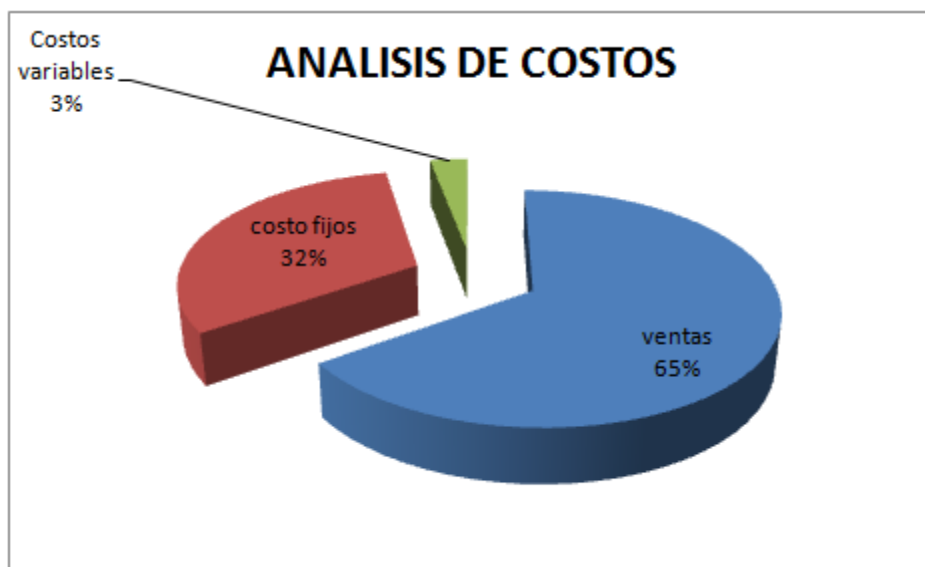
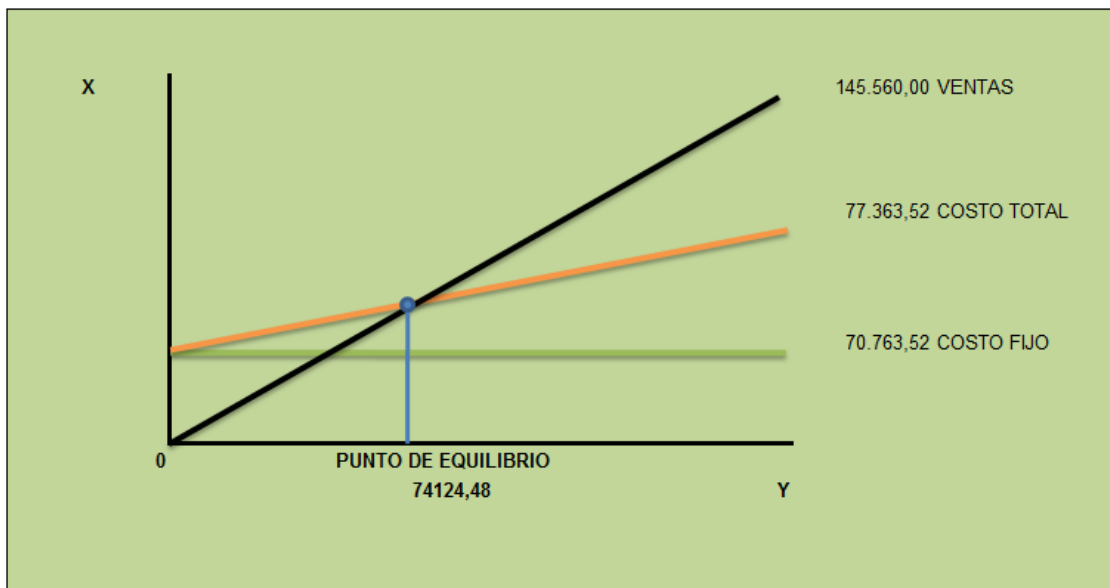
# ANEXOS

**FINANCIEROS**

c. Anexo 3 – Análisis de Costos COMS “Mariscal Sucre”

DATOS	
ventas	145.560,00
costo fijos	70.763,52
Costos variables	6.600,00

**Fuente:** Elaborado por Guillermo Contreras y Cristhian Anchundia



d. Anexo 4 – Detalle de Gastos COMS “Mariscal Sucre”

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MARISCAL SUCRE"</b>						
<b>DETALLE DE GASTOS</b>						
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>		<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
1	PRESIDENTE	9.600,00	10.080,00	10.584,00	11.113,20	11.668,86
1	GERENTE GENERAL	8.400,00	8.820,00	9.261,00	9.724,05	10.210,25
1	JEFE ADMINISTRATIVO	5.400,00	5.670,00	5.953,50	6.251,18	6.563,73
1	JEFE DE CREDITOS Y COBRANZAS	5.400,00	5.670,00	5.953,50	6.251,18	6.563,73
1	CAJA	5.760,00				
1	GUARDIA VIGILANTE	4.080,00				
1	CONSERJE	4.080,00	4.284,00	4.498,20	4.723,11	4.959,27
	APORTE PATRONAL	5.062,32	5.315,44	5.581,21	5.860,27	6.153,28
	DECIMO CUARTO	1.460,00	1.533,00	1.609,65	1.690,13	1.774,64
	DECIMO TERCERO	3.560,00	3.738,00	3.924,90	4.121,15	4.327,20
	<b>TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>52.802,32</b>	<b>45.110,44</b>	<b>47.365,96</b>	<b>49.734,26</b>	<b>52.220,97</b>
<b>GASTOS DE GENERALES</b>		<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
	AGUA	600,00	630,00	661,50	694,58	729,30
	ENERGIA ELECTRICA	3.000,00	3.150,00	3.307,50	3.472,88	3.646,52
	TELEFONO	1.800,00	1.890,00	1.984,50	2.083,73	2.187,91
	SERVICIOS DE INTERNET	1.080,00	1.134,00	1.190,70	1.250,24	1.312,75
	UTILES DE OFICINA	1.500,00	1.575,00	1.653,75	1.736,44	1.823,26
	DEPRECIACION MUEBLES Y ENSERES	170,40	170,40	170,40	170,40	170,40
	DEPRECIACION DE EQUIPO DE COMPUTACION	693,00	693,00	693,00	-	-
	DEPRECIACION DE VEHICULO	2.800,00	2.800,00	2.800,00	2.800,00	2.800,00
	DEPRECIACION DE EDIFICIO	750,00	750,00	750,00	750,00	750,00
	DEPRECIACION DE EQUIPO DE OFICINA	467,80	467,80	467,80	467,80	467,80
	<b>TOTAL GASTOS GENERALES</b>	<b>12.861,20</b>	<b>13.260,20</b>	<b>13.679,15</b>	<b>13.426,05</b>	<b>13.887,94</b>
<b>GASTO DE VENTAS</b>		<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
	PUBLICIDAD	5.100,00	5.100,00	5.100,00	5.100,00	5.100,00
	INETERES POR AHORRO ANUAL 6%	1.500,00	1.575,00	1.653,75	1.736,44	1.823,26
	<b>TOTAL GASTOS DE VENTAS</b>	<b>5.100,00</b>	<b>5.100,00</b>	<b>5.100,00</b>	<b>5.100,00</b>	<b>5.100,00</b>
<b>6,00%</b>						
<b>TOTAL DE COSTOS INDIRECTOS</b>		<b>70.763,52</b>	<b>63.470,64</b>	<b>66.145,11</b>	<b>68.260,30</b>	<b>71.208,91</b>

Fuente: Elaborado por Guillermo Contreras y Cristhian Anchundia