



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN FINANZAS Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

**“Elaboración de una Propuesta de Organización y Gestión Empresarial, con la
finalidad de incrementar la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito
La Dolorosa Ltda., Ubicada en Guayaquil,”**

Previa la obtención del Grado Académico de Magíster en Finanzas y Economía
Empresarial

ELABORADO POR:

Cesar Javier Bayas Fernández

TUTOR:

Econ. Uriel Castillo, Ph.D.

Guayaquil, a los 28 días del mes de Julio del año 2020



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por (Elaboración de una Propuesta de Organización y Gestión Empresarial, con la finalidad de incrementar la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Dolorosa Ltda., Ubicada en Guayaquil, presentada por: Cesar Javier Bayas Fernández), como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magíster en Finanzas y Economía

Guayaquil, a los 21 días del mes de julio año 2020

DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Econ. Uriel Castillo Nazareno, Ph.D

REVISORES:

Econ. Jack Chávez García, Mgs

Ing. Constantino Tobalina Dito, Mgs

DIRECTOR DEL PROGRAMA

Econ. María Teresa Alcívar, Ph.D



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

YO, (CESAR JAVIER BAYAS FERNÁNDEZ)

DECLARO QUE:

El trabajo de investigación titulado “(Elaboración de una Propuesta de Organización y Gestión Empresarial, con la finalidad de incrementar la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Dolorosa Ltda., Ubicada en Guayaquil)”previa a la obtención del Grado Académico de Magíster, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del trabajo de titulación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 28 días del mes de Julio año 2020

EL AUTOR

(Cesar Javier Bayas Fernández)



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO

AUTORIZACIÓN

YO, (CESAR JAVIER BAYAS FERNÁNDEZ)

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del trabajo de titulación de la Maestría (Nombre del programa): “(Elaboración de una Propuesta de Organización y Gestión Empresarial, con la finalidad de incrementar la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Dolorosa Ltda., Ubicada en Guayaquil)”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 28 días del mes de Julio año 2020

EL AUTOR

(Cesar Javier Bayas Fernández)

REPORTE DE URKUND

The screenshot displays the URKUND interface. At the top, the document title is "Tercer PMA, Año 2021 (para el periodo 07/2020)". The document was presented on 2021-05-21 14:41:05:00 and is presented by Teresa Alicia Ariles (teresa.ariles@unsa.edu.ec). The recipient is maria.ariles@analisis.orkund.com. A note indicates that the PDF pages are compressed into presentation slides.

Below the document information is a "Lista de fuentes" (List of sources) table with the following entries:

Lista de fuentes	Bitácora
Tercer Informe Anual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Ocasión" S.A. (Del periodo 07/2020)	-
http://www.ahorro.ec/la-ocasion-de-ahorro-y-credit/2021/	-
http://compra.ec/2409933/instalacion-de-ventiladores-en-el-complejo-universitario-de-	-
http://compra.unsa.edu.ec/bitstream/handle/11362/31470/Tercer%20PMA%20-%20C-	-
http://revista.unsa.edu.ec/bitstream/handle/11362/14561/1/2021-04-0901.pdf	-
http://compra.ec/2409933/instalacion-de-ventiladores-en-el-complejo-universitario-de-	-
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	0

The main content area shows a document snippet with the following text:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Ocasión" S.A. (Del periodo 07/2020) tiene plan de crédito hipotecario. Objeto: Rendimiento y Repago de los créditos de la cooperativa de Ahorro y Crédito. Segmento: Confianza.

20% **Acción** **Acción de registro (Institución FINANCIERA TECNOLÓGICA DE AHORRO)** **Tercer informe de AP de** **20%**

Para la confianza depositada por los actuales clientes de la institución financiera.

Elemento Impulsor: Periodo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Ocasión" S.A. con la línea de crédito hipotecario abarcado. Reconocimiento.

Fact 1: La evaluación se basó en el caso, con el propósito de establecer impacto social por la aplicación de la nueva línea de crédito para el cual se utilizaron los Estados financieros.

Fact 4: Definir estrategias orientadas al mercado objetivo, que permitan dar a conocer una forma alternativa de nuestro producto. Fact 2: Determinar el mercado a que le nueva línea de crédito atenderá. Fact 3: Definir un plan para implementar la nueva línea de crédito Fact 5: Establecer.

Saludos en las foros, comunidades, redes sociales y correo electrónico y generar una matriz que permita conocer los aspectos positivos y negativos de la institución.

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTAGO DE CHILE

Dedicatoria

*Mi tesis se la dedico con todo mi amor a mi hijo **Cesar Aníbal Bayas Torres**, eres mi gran orgullo y motivación, gracias por inspirarme en la culminación de mi carrera y ofrecerte continuamente lo mejor.*

Cesar Javier Bayas Fernández

Agradecimientos

*Mis agradecimientos están dirigidos a mi hijo **Cesar Aníbal Bayas Torres**, a mis padres **Esther Fernández** y **Cesar Bayas Ortigas**, por haberme entregado la mejor educación y lecciones de vida; también se lo quiero agradecer a mi mentor el **PSIC. José Pinos** por todo el apoyo brindado.*

Cesar Javier Bayas Fernández

Índice general

Introducción	18
Antecedentes	20
Antecedentes Históricos de las Cooperativas	20
Antecedentes Históricos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Dolorosa, LTDA..	21
Principios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Dolorosa Ltda.....	27
Antecedentes Históricos de las Cooperativas en Ecuador	28
Problemática.....	30
Delimitación del tema	40
Justificación:	41
Objetivos	42
Objetivo general	42
Objetivos específicos	42
Capítulo I.....	43
Marco Teórico	43
Teoría de las organizaciones	43
Teoría del crecimiento económico	46
Teoría del crecimiento económico de Robert Solow	47
Teoría del dinero	47
Teoría cuantitativa del dinero.....	47

Teoría de David Ricardo	48
Teoría de la inversión.....	49
Definición de Finanzas.....	49
Gestión Empresarial	50
Antecedentes	50
Definición de Gestión Empresarial	50
Importancia de la Gestión Empresarial	50
Instituciones Financieras	51
Antecedentes de las Instituciones Financieras	52
Tipos de Instituciones Financieras	52
Principios Económicos Financieros	52
Intermediación Financiera.....	54
Función del Crédito en la Economía	54
La Oferta Monetaria.....	55
Marco Conceptual	55
Definición de micro, pequeñas y medianas empresa MiPymes	55
Crédito MIPYMES.....	56
Crecimiento empresarial	56
Definición de Cooperativas	57
Valores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Dolorosa Ltda.....	58
Principios de las Cooperativas	59

Gestión Financiera	60
Acciones Básicas de la Gestión Financiera.....	60
Función Financiera.....	61
Gestión de riesgos	61
Acuerdo de Basilea I	62
Acuerdo de Basilea II.....	62
Capítulo II	64
Metodología	64
Modalidad Básica de la Investigación.....	64
Niveles de Investigación	66
Matrices Metodológicas para Objetivos Propuestos	67
Técnicas e Instrumentos de la Investigación.....	68
Resumen.....	69
Capítulo III.....	70
Estudio de Mercado de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Guayaquil	70
La Demanda	70
La Oferta	76
Capítulo IV.....	81
Propuesta	81
Titulo	81
Antecedentes	81

Justificación.....	82
Objetivo.....	83
Objetivos Específicos.....	83
Fase 1	84
Diagnóstico Estratégico DAFO.....	85
Matriz axiológica	86
Matriz EFI.....	87
Matriz EFE.....	89
Estrategia.....	90
Acción	90
Análisis Situacional.....	90
Fase 2	91
Diseño de un plan para implementar una nueva línea de crédito.....	92
Fase 3	93
Estudio del mercado	93
Beneficios del nuevo mercado.	94
Beneficios.....	94
Clientes y socios principales del nuevo producto.	95
A quien está orientado.....	95
Definición de la base de posicionamiento.....	95

Fase 4	96
Evaluación del ciclo de vida del mercado objetivo.....	96
Descripción de estrategias orientadas al mercado.....	97
Planificación de nuevos servicios de créditos hipotecarios.	97
Fase 5	98
Medición del impacto en la cooperativa (estado de pérdidas y ganancias para mostrar el crecimiento 10 años sin la implementación de los créditos Hipotecarios y luego con la puesta en marcha de la Propuesta)	98
Implementación de la Propuesta, Línea de Créditos Hipotecarios:	100
Tasa de Descuento:	100
Valor Actual Neto (VAN).....	101
Tasa Interna de Retorno	102
Conclusiones	105
Recomendaciones.....	106
Bibliografía	107

Índice de tabla

Tabla 1 Organizaciones Cooperativas en el país 1919-1938	30
Tabla 2 Indicadores Financieros	32
Tabla 3 Clasificación por Segmento de las Cooperativas	32
Tabla 4 Estado de Situación Financiera	34
Tabla 5 Variación Absoluta y Relativa 2019-2018	35
Tabla 6 Variación Absoluta y Relativa 2019-2018	36
Tabla 7 Variación Absoluta y Relativa 2017-2016	37
Tabla 8 Teorías clásicas	43
Tabla 9 Teorías Modernas	44
Tabla 10. Acciones Básicas de la Gestión Financiera.....	60
Tabla 11. Matriz metodológica objetivo 1	68
Tabla 12. Matriz metodológica objetivo 2	68
Tabla 13. Matriz metodológica objetivo 3	68
Tabla 14. Población de Duran 2010	75
Tabla 15. PEA 2019	75
Tabla 16. Matriz Axiológica	86
Tabla 17.Matriz EFI.....	87
Tabla 18. Matriz EFE.....	89
Tabla 19. Estado de Pérdidas y Ganancias Proyectado.....	99
Tabla 20. Valor Actual Neto	101
Tabla 21. Amortización de Préstamo Hipotecarios para Adquisición de Vivienda.....	102
Tabla 22. Amortización de Prestamos Hipotecarios por Ampliacion y Remodelación...	103
Tabla 23. Amortizacion de Prestamos Hipotecarios para Adquisición de Terrenos.....	103

Tabla 24. Proyección del estado de pérdidas y ganancias con los prestamos hipotecarios

..... 104

Índice de figuras

Figura 1. Rendimiento Operativo sobre Activo ROA.....	24
Figura 2. Rendimiento sobre Patrimonio ROE	25
Figura 3.Evolución del Patrimonio	26
Figura 4. Patrimonio porcentual.....	26
Figura 5. Comparación activos entre años 2019-2016.....	38
Figura 6. Comparación pasivos año 2019-2016.....	38
Figura 7. Comparación patrimonio año 2019-2016	39
Figura 8. Comparación de Cartera de Créditos años 2019-2016	39
Figura 9. Comparación de las Cuentas por Cobrar 2019-2016.....	40
Figura 10. Clasificación del Conocimiento.....	65
Figura 11. Demanda de Créditos Según Rama	70
Figura 12. Grandes Empresas según la Rama	71
Figura 13. Pymes según rama	71
Figura 14. Microempresas según Rama	72
Figura 15. Demanda de Créditos Comercio e Industria.....	73
Figura 16. Demanda de Créditos Construcción y Servicios	74
Figura 17. Créditos Otorgados por las Cooperativas	77
Figura 18. Factores que implican menores restricciones	78
Figura 19. Proceso de crédito de la cooperativa	92
Figura 20. Proceso de crédito.....	93
Figura 21. Mercado Planteado	96

Resumen

La presente investigación fue realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Dolorosa, tuvo como propósito elaborar una Propuesta de Organización y Gestión Empresarial, con la finalidad de incrementar la cartera de crédito, para ello se planteó como objetivo general, analizar la situación empresarial de la Cooperativa, lo que permitió determinar las necesidades de la misma, mediante el análisis de sus estados financieros, para poder lograr los objetivos propuestos en este estudio, fue necesario examinar las diferentes conceptualizaciones, que permitieran ahondar sobre el tema, finalmente se determinó que la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Dolorosa, puede implementar una nueva línea de crédito hipotecaria lo que le consentirá incrementar tanto sus clientes como su cartera de crédito.

Palabras Claves: Cooperativa, Gestión Empresarial, Créditos, Estados Financieros.

Abstract

The present investigation was carried out in the Dolorosa Savings and Credit Cooperative, its purpose was to prepare a Proposal for Business Organization and Management, with the purpose of increasing the loan portfolio, for this purpose, the general objective was to analyze the business situation of the Cooperative, which allowed to determine the needs of the same through the analysis of its financial statements, in order to achieve the objectives proposed in this study it was necessary to examine the different conceptualizations that allowed to delve into the subject, it was finally determined that the Savings Cooperative and Credit Dolorosa, you can implement a new line of mortgage credit which will allow you to increase both your clients and your credit portfolio.

Keywords: Cooperative, Business Management, Credits, Financial Statements.

Introducción

Todas las cooperativas, al igual que otro tipo de empresas, están expuestas a los riesgos, es por eso que la (Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria (2019), emite la Resolución N° 128-2015-F, la cual establece disposiciones sobre la administración integral de riesgos que las cooperativas de ahorro y crédito y cajas centrales, deben implementar para identificar, medir, priorizar, controlar, mitigar, monitorear y comunicar los diferentes tipos de riesgos a los cuales se encuentran expuestas.

La presente investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Dolorosa Ltda., de la Provincia de Guayas, ciudad de Guayaquil, con el desarrollo de este estudio se pretende dar pautas para la elaboración de una propuesta de Organización y Gestión Empresarial para la Cooperativa, tal que le permita consolidarse y mantenerse en el tiempo. Lo que se pretende con esta investigación es conseguir pautas para la cooperativa, tal que pueda subir de segmento e igualmente aumentar el número de créditos otorgados, sin que esto implique un riesgo en la recuperación de la cartera de crédito.

Bajo este argumento, se plantea la actual investigación con el fin de aminorar los futuros eventos que puedan afectar la gestión empresarial en las diferentes actividades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Dolorosa”. Específicamente lo que se quiere es otorgar un mayor número de créditos, pero de igual forma minimizar los riesgos implícitos a que estos conllevan.

La idea de otorgar más crédito a los pequeños y medianos empresarios, es buscar igualmente una alternativa que permita generar fuentes de empleos a los diferentes sectores de la localidad y por supuesto mayor clientela para la cooperativa.

La investigación parte con la revisión de diferentes definiciones sobre gestión empresarial. La información recolectada fue un gran referente para desarrollar la metodología de identificación de propuestas de modelos de gestión.

En la actualidad, donde vivimos en un mundo globalizado y a expensas de la tecnología, es de vital importancia para las instituciones financieras, mantenerse a la vanguardia, en pro del sostenimiento de la organización, para ello es de suma importancia brindar productos y servicios de alta calidad, enganchando a sus clientes con un valor agregado que les permita de una forma sana y rentable, sobresalir ante la competencia.

Para los socios de la cooperativa y sus colaboradores, la propuesta de un modelo de gestión empresarial estandarizado favorecerá a la administración a enfocar de mejor forma sus esfuerzos en cumplir su misión institucional: “Somos una cooperativa de ahorro y crédito de Durán que brindamos servicios financieros integrales, competitivos, ágiles, oportunos con calidez y responsabilidad social para el bienestar y progreso de nuestros socios y de sus familias, así como de la comunidad ”, afianzándonos a que se constituya en un referente de la economía popular y solidaria.

Esta investigación será desarrollada en cuatro capítulos, los cuales se resumen a continuación:

En el capítulo I. Se tratará todo lo concerniente al marco teórico, en él se revisarán conceptos, definiciones y puntos de enfoques, según conocedores del tema de gestión empresarial.

El capítulo II, se revisará la metodología que se utilizará a lo largo del desarrollo del presente trabajo de investigación, diferentes metodologías de investigación y diferentes técnicas e instrumentos.

Durante el capítulo III, se dará a conocer el análisis de los resultados obtenidos a través de cuadros y gráficos, dando lugar al análisis e interpretación de la información recolectada; además se encuentra la entrevista realizada al personal administrativo.

El capítulo IV, se planteará la propuesta como solución al problema hallado en la cooperativa, en la misma se puntualizarán semblantes como: ¿dónde se ejecutará la propuesta?, ¿Quiénes serán los responsables? ¿Cuál será el periodo de implantación de la propuesta?

Luego de haber cumplido con las pautas y pasos establecidos en la investigación, se procedió a realizar las conclusiones y recomendaciones correspondientes, para que la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Dolorosa, las pueda tomar en cuenta.

Antecedentes

Antecedentes Históricos de las Cooperativas

Con el propósito de basar el presente trabajo de investigación se ha considerado averiguar acerca de las distintas perspectivas que tienen diferentes autores con relación al tema de las cooperativas. De igual forma se basa en conocer la cooperativa, objeto de nuestro estudio.

Las cooperativas nacieron como una novedosa forma de organización en el contexto del nacimiento del capitalismo industrial, y se fortalecieron durante los dos siglos posteriores divergiendo su estructura y recibiendo protagonismo en una gran diversidad de ramas económicas: consumo, vivienda, de servicios públicos, producción, escolares, etc.

El cooperativismo cuenta con un caudal de experiencia de lucha de más de 200 años, que tiene su correlato en su afianzamiento como actor de peso en el escenario mundial. Lo anterior ha permitido no sólo un desarrollo y una consolidación institucional, económica, política y social -que en ciertos casos es sorprendente como el ejemplo de la corporación

cooperativa de Mondragón- sino también, un relacionamiento y articulación con otras instancias tanto estatales como privadas.

La Alianza Cooperativa Internacional es la portavoz de las cooperativas en todo el mundo. Se fundó en 1895 con el fin de promover el modelo cooperativo (Alianza Cooperativa Internacional, 2019).

Antecedentes Históricos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Dolorosa, LTDA.

La Cooperativa de ahorro y crédito La Dolorosa Ltda., fue constituida en la ciudad de Duran. Provincia de Guayas, el 05 de noviembre de 1964, su primera Comisión Organizadora, estuvo integrada por: Reverendo Padre Eugenio Costello (presidente), Reverendo Padre John Auer (tesorero), Georgina Raffo (secretaria) y los vocales; Julio Mosquera, Luis Pantoja y Arturo Pesántez.

La cooperativa nace con el fin de llenar las necesidades de los pobladores de la populosa Parroquia, que habían caído en las garras de los agiotistas que cobraban intereses exorbitantes por los pequeños capitales que prestaban a los comerciantes que no tenían más remedio que utilizar sus servicios con pena de ver liquidados sus medios de vivir.

Inicialmente la cooperativa fue regulada por el Ministerio de Bienestar Social y desde el año de 1985 por la Superintendencia de Bancos y Seguros. En la actualidad se encuentra bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, por el volumen de sus activos es considerada una cooperativa pequeña y se encuentra ubicada en el segmento 3, según la norma para la segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario.

El 5 de noviembre de 1964, previa convocatoria hecha por el extensionista de la Federación Nacional de Cooperativas del Ecuador, señor Carlos Ríos Palacios y con la

colaboración decidida de los Reverendos Padres Eugenio Costello y John Auer, representantes de la Comunidad Santiago Apóstol en esta localidad, se reunieron a las 7 pm., una gran cantidad de personas en los patios de la Escuela La Dolorosa, con el fin de organizar una Cooperativa de Ahorro y Crédito que viniera a llenar las necesidades de los pobladores de nuestra populosa Parroquia que habían caído en las garras de los agiotistas que cobraban intereses exorbitantes por los pequeños capitales que prestaban a los comerciantes que no tenían más remedio que utilizar sus servicios con pena de ver liquidados sus medios de vivir (COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LA DOLOROSA” Cía. Ltda, 1964).

La Cooperativa recién fundada se la denominó luego de muchas deliberaciones con el nombre de COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LA DOLOROSA” Cía. Ltda., siendo las 11pm se disolvió la reunión, advirtiéndose a los recientes socios fundadores que se les haría un nuevo llamado para comunicarles la marcha de los asuntos de la Cooperativa y establecerla legalmente con su propio Directorio.

La Gestión Financiera es fundamental para que las organizaciones funcionen de manera eficiente y efectiva, es la función por la cual el Gerente Financiero prevé, planifica, organiza, integra, dirige y controla sus acciones. La función financiera se divide en cuatro áreas de decisión:

- Información financiera. ¿Cómo preparar y analizar la información financiera?
- Decisiones de inversión. ¿Dónde invertir los fondos y en qué proporción?
- Decisiones de financiación. ¿De dónde sacas los fondos y en qué proporción?
- Decisiones de política de dividendos. Cómo remunerar a los accionistas de ¿la compañía?

Concretamente en cuanto al tema planteado, que es Elaboración de un proyecto de Organización y Gestión Empresarial para la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Dolorosa

Ltda., Ubicada en Guayaquil, para optimizar los recursos económico-financieros, se ha indagado directamente con la Gerencia General, administrativa, de la institución, quienes manifiestan que actualmente carecen de un modelo de gestión financiera; sin embargo, se necesita implementar herramientas modernas enfocadas en la rentabilidad y el crecimiento de la entidad, lo que nos permitirá obtener una ventaja competitiva importante.

En cuanto a la dinámica de sus actividades, la Cooperativa la Dolorosa, se ha caracterizado por mantener la credibilidad de sus socios y clientes, se enfoca en mantener una solvencia patrimonial, son auspiciantes del deporte y la salud.

Los créditos que otorga la cooperativa, pueden estar destinado al consumo (Compra de vehículo y estudio), crédito de vivienda (hipotecario y Pymes comerciales) y microcréditos (microcrédito y créditos sobre los ahorros).

Dentro de los créditos de consumo, se encuentran el crédito educativo, el cual permite cubrir gastos de estudios, sus montos pueden ser hasta 2.000\$ y a un plazo de 12 meses; y el crédito de vehículo, son créditos destinados a financiar hasta el 65% de las compras de autos nuevos, su monto máximo de aprobación es de 40.000\$ y su plazo es de 60 meses.

El crédito hipotecario, es otorgado hasta 60 meses y van desde 10.000\$ hasta 60.000\$.

Créditos Pymes comercial, son créditos otorgados con el propósito de financiar actividades productivas y de comercialización, capital de trabajo, adquisición y mejoras de activos, se concede hasta por un plazo de 60 meses y sus valores oscilan entre 10.000\$ y 50.000\$.

Los microcréditos, están destinados a capital de trabajo, adecuaciones de negocio o adquisición de activos fijos, para la microempresa, pequeños negocios, para este tipo de

crédito debe existir una garantía, se otorga hasta un máximo de 10.000\$ y tiene un plazo de 36 meses.

Crédito sobre los ahorros, este tipo de crédito está respaldado por los ahorros del solicitante, el monto máximo otorgado es 10.000\$ y el plazo es de 36 meses.

La cooperativa de ahorro y crédito la Dolorosa, está controlada por la por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, su objetivo fundamental es la intermediación financiera y su mercado objetivo es la ciudad de Durán con su agencia en Guayaquil.

Los rendimientos de la cooperativa de ahorro y crédito la Dolorosa, para el año 2016, obtuvo un rendimiento operativo sobre activos tal como se muestra en la figura 2.

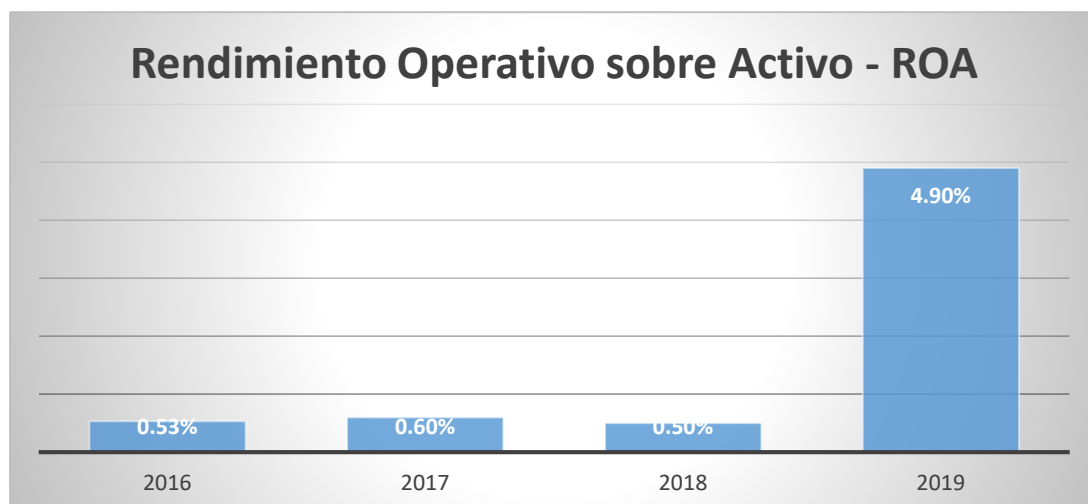


Figura 1. Rendimiento Operativo sobre Activo ROA
Fuente: Cooperativa la Dolorosa (2019)
Elaboración propia

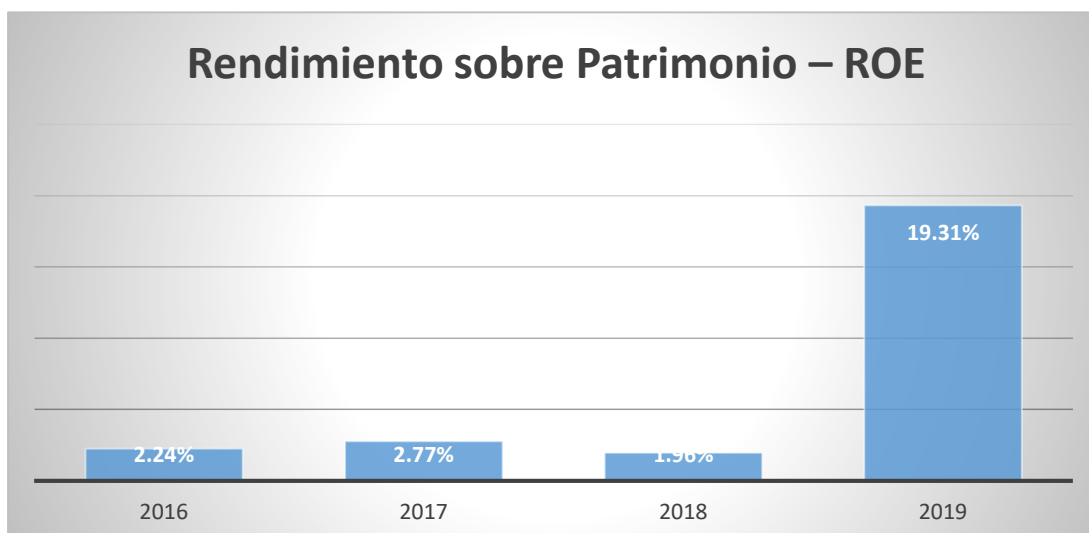


Figura 2. Rendimiento sobre Patrimonio ROE

Fuente: Cooperativa la Dolorosa (2019)

Elaboración propia

La participación en el mercado de la cooperativa, posee un débil posicionamiento, concentración geográfica. COAC La Dolorosa es una institución muy pequeña en el sistema total de cooperativas, concentrada geográficamente y con débil presencia en su zona de influencia. Está expuesta al riesgo de la competencia que representa una amenaza en su segmento.

Posee baja calidad de activos, el indicador de morosidad de COAC La Dolorosa es un alto, frente al promedio del sistema, no obstante, se advierte una mejora en los últimos años por el crecimiento de la cartera y la recuperación de la cartera mala.

La cooperativa cuenta con niveles de solvencia adecuados, los niveles de capitalización son mayores al promedio del sistema.

La Cooperativa no tiene participación en el mercado de valores ecuatoriano.

La evolución del patrimonio durante los últimos 4 años ha sido como se muestra en la siguiente figura.

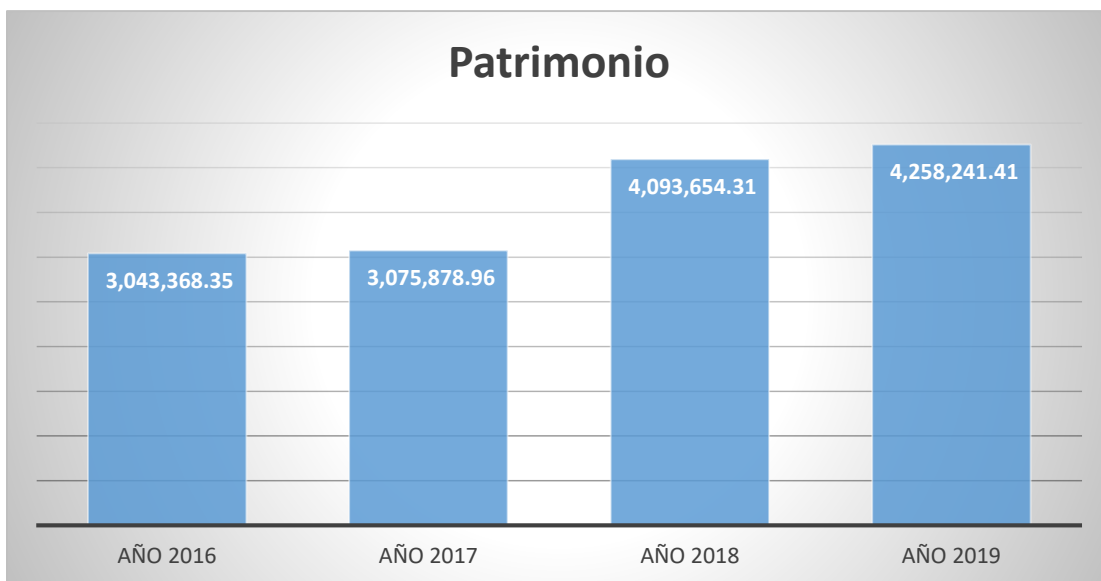


Figura 3. Evolución del Patrimonio

Fuente: Cooperativa la Dolorosa (2019)
Elaboración propia

Puede observarse, que año tras año, entre el 2016 y 2019 ha venido creciendo el patrimonio de la cooperativa, de forma porcentual el crecimiento se muestra en la siguiente figura.

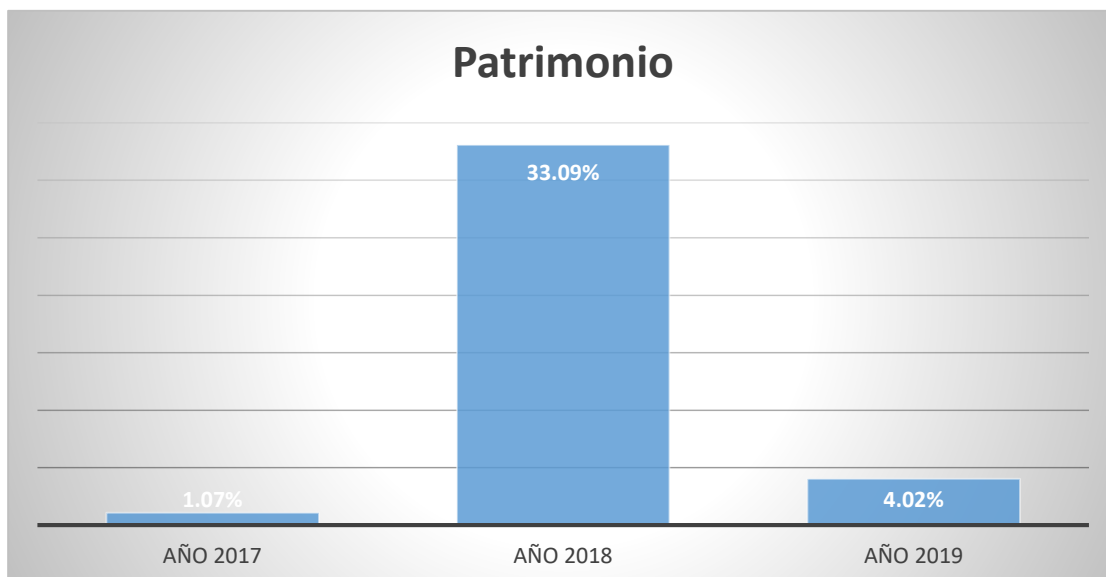


Figura 4. Patrimonio porcentual

Fuente: Cooperativa la Dolorosa (2019)
Elaboración propia

De forma porcentual, puede observarse que la cooperativa tuvo un mayor crecimiento de su patrimonio entre el 2017 y el 2018, donde creció en un 33,09%, mientras que del año 2016 al 2017 el crecimiento alcanzo un 1,07%; en tanto el crecimiento obtenido entre el 2018 y el 2019 represento un 4,02%.

La cooperativa otorga créditos a una tasa conveniente y a los más bajos costos operativos, las cuotas son pagadas de forma mensual y sus cuotas son fijas.

Principios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Dolorosa Ltda.

- Membresía abierta a todos los miembros de la comunidad.
- Se realizan reuniones Ordinarias o Extraordinarias para la elección de su Junta directiva.
- Participación activa de cada uno de sus miembros.
- Capacitación y Formación, especialmente a los jóvenes de la comunidad.
- Compromiso con la comunidad, a través de más de 54 años de experiencia.

Fundamentación Legal de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

El Marco Regulatorio de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador, está dado en inicio por la Carta Magna, el Código Orgánico Monetario y Financiero, la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, el Reglamento de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, el Resoluciones emitidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, así como las Resoluciones específicas emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

La (Constitución de la República de Ecuador, 2018), en su artículo 311, menciona:

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. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de

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.

En este artículo la Constitución acepta a las cooperativas como parte del sector financiero del país.

El (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014), en su artículo 163 dice:

Sector financiero popular y solidario. El sector financiero popular y solidario está compuesto por:

1. Cooperativas de ahorro y crédito;
2. Cajas centrales;
3. Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro; y,
4. De servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras calificadas como tales por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el ámbito de su competencia.

El Código Orgánico Monetario y Financiero, mediante diferentes artículos, regula las actividades de las cooperativas, por ejemplo, en su artículo 450, regula los cupos de créditos de las cooperativas, en el 451, especifica cómo deben ser las órdenes de pago, el 452 norma como deben ser las inversiones realizadas por las cooperativas de ahorro y crédito. Este Código establece las regulaciones de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador desde el artículo 445 hasta el 457, que va desde cómo debe estar compuesto su capital hasta las prohibiciones para las cooperativas.

Antecedentes Históricos de las Cooperativas en Ecuador

En los orígenes y consolidación del movimiento cooperativo ecuatoriano se pueden diferenciar por lo menos tres fases primordiales, la primera se inicia cerca de la última década del siglo XIX, cuando se crean especialmente en Quito y Guayaquil una serie de organizaciones artesanales y de ayuda mutua; la segunda comienza a partir de 1937, año en el cual se dicta la primera Ley de Cooperativas con el fin de dar mayor alcance organizativo a

los movimientos campesinos, modernizando su estructura productiva y administrativa, mediante la utilización del modelo cooperativista; la tercera etapa se emprende a mediados de los años sesenta con la expedición de la Ley de Reforma Agraria (en 1964) y de la nueva Ley de Cooperativas (en 1966) (Da Ros, 2007).

Las nacientes organizaciones mutuales que afloraron en el país, a fines del siglo XIX, se especificaron por ser entidades gremiales y multifuncionales; su autonomía respecto de la Iglesia Católica y de los partidos políticos variaba según los casos, pero era generalmente precaria.

Las intenciones que buscaban las organizaciones mutualistas eran, por lo general, similares: contribuir al mejoramiento social, moral e intelectual de sus asociados mediante la ayuda mutua (en caso de enfermedad, indigencia o muerte), la organización de cajas de ahorro y la instauración de planteles educacionales y talleres para los afiliados y sus hijos. En algunos casos, los estatutos establecían la constitución de cooperativas de consumo (como en el caso del Gremio de Carpinteros) para la distribución de artículos de primera necesidad, como mecanismo para contrarrestar el abuso de ciertos comerciantes (Da Ros, 2007).

El Estado ecuatoriano intervino directamente para incentivar el desarrollo de empresas cooperativas solamente a partir de 1937, año en el cual se dictó la primera Ley de Cooperativas (Decreto Supremo n. 10 del 30 de noviembre de 1937, publicado en el Registro Oficial n. 8131 del 1ro. de diciembre de 1937); el respectivo Reglamento se expidió un año más tarde.

Uno de los objetivos perseguidos por el gobierno de facto del General Alberto Enríquez Gallo, su patrocinador, era racionalizar la tradicional economía campesina, estableciendo medidas sociales y económicas tendientes a evitar posibles levantamientos indígenas y a modernizar su estructura de producción, adoptando formas de carácter cooperativo (Da Ros, 2007, p. 254).

En la figura que sigue se puede apreciar las primeras organizaciones cooperativas, conformadas en el país:

Tabla 1
Organizaciones Cooperativas en el país 1919-1938

Organizaciones	Clase	Domicilio	Fecha de registro	N de socios	Capital Inicial
Asistencia social protectora del Obrero	Servicio	Guayaquil	IX-16-1919	----	----
Caja de Ahorro y cooperativa de Préstamos de la federación Obrera de Chimborazo	Ahorro y Crédito	Riobamba	1927	----	----
Juján	Agrícola	Juján-Guayas	X-31-1927	----	601.2
Hermandad Ferroviaria	Consumo	Quito	I-16-1928	----	18.800
Montúfar	Agrícola	San Gabriel	VI-15-1937	----	-----
Sindicado Textil El Prado	Consumo	Riobamba	VI-15-1937	----	-----
Obrera de Consumo Tejedores de Sombrero de Paja	Consumo	Cuenca	VI-19-1938	237	838.6
Toquilla	Industrial	Tabacundo	IV-29-1938	200	353.8
Cayambe	Agrícola	Cayambe	VI-7-1938	62	438.8
Empleados Públicos Nro 1	Prod y Merc	Quito	VI-16-1938	50	353.8

Fuente (Da Ros, 2007).

Problemática

Las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador se encuentran reguladas por las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, y por el Código Orgánico Monetario y Financiero, con el objetivo de complementar la regulación y el control de las entidades que pertenecen al Sector Financiero Popular y Solidario. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) ubica a las cooperativas en cinco segmentos según el tipo y total de activos que posee cada una de ellas.

La cooperativa “La Dolorosa” inicio y ha desarrollado sus operaciones en el cantón Durán, Provincia del Guayas, con una trayectoria de más de 50 años de actividad financiera, cuenta con una oficina matriz en el cantón Durán y varias agencias en la ciudad de Guayaquil. La entidad opera en dos edificios que son de su propiedad. La cooperativa tiene más dieciocho mil socios. Los ingresos y resultados presentan crecimiento sostenido, las colocaciones han mantenido un crecimiento sostenible.

En la actualidad y motivado a la historia de las instituciones financieras en Ecuador, a causa del cambio de la moneda, el pueblo ecuatoriano ha perdido la confianza en las instituciones financieras, motivado a esto se plantea la necesidad de crear una propuesta de Organización y Gestión Empresarial para la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Dolorosa Ltda., Ubicada en Guayaquil.

Tomando en cuenta al Sistema Nacional Financiero, formado por asociaciones y cooperativas, así como organismos comunitarios y de integración, Álvaro Andrade, manifestó que hoy en día existen 14.978 en el país, que se consagran a consumo, producción, servicios, vivienda y transporte. El incremento de los activos en este sector fue de un 30% y la utilidad aumento un 70%. Es preciso manifestar, que uno de los retos más importantes para el sector no financiero, es optimizar su capacidad de gestión (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019).

Por lo antes expuesto, se considera que se debe implementar un Modelo de Gestión empresarial que le permita a la cooperativa la Dolorosa Optimizar los Recursos Económicos y Financieros, ganar en competitividad financiera y mejorar la capacidad crediticia de la cooperativa lo que lograría la satisfacción a un marco mayor de socios y clientes con los productos y servicios financieros que la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Dolorosa ofrece en su localidad, igualmente permitirá incrementar la cartera de crédito, tomando las previsiones necesarias, que le permitan mitigar los riesgos en la recuperación de dicha cartera.

En la tabla N°1, se puede observar una comparación sobre los diferentes índices financieros de la cooperativa, que justifican la Propuesta de Organización y Gestión Empresarial en la Cooperativa:

Tabla 2
Indicadores Financieros

Índice	Año 2019	Año 2018
Cobertura Patrimonial de Activo	265,58%	289,89%
Morosidad Bruta Total	7,73%	8,33%
Morosidad Cartera Microempresa	13,80%	13,74%
Rendimiento Operativo sobre Activo – ROA	4,90%	0,50%
Rendimiento sobre Patrimonio – ROE	19,31%	1,96%
Fondos Disponibles/Total depósitos a corto plazo	21,02%	28,59%

Fuente: Cooperativa la Dolorosa (2019).
Elaboración propia

Como se puede observar los índices financieros son de gran importancia para evaluar a una empresa, indiferentemente cual sea su índole, en el caso de la cooperativa por tratarse de una institución financiera es imprescindible tomar en cuenta las ratios que tengan que ver con su solvencia, la morosidad de la cartera de crédito.

Para la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2016), “Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos”

Tabla 3
Clasificación por Segmento de las Cooperativas

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80.000.000,00
2	Mayor a 20.000.000,00 hasta 80.000.000,00
3	Mayor a 5.000.000,00 hasta 20.000.000,00
4	Mayor a 1.000.000,00 hasta 5.000 000,00
5	Hasta 1.000.000,00 y las Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2016)
Elaboración propia

La cooperativa de ahorro y crédito la Dolorosa, según la clasificación por segmentos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, para el año 2016 se encuentra ubicada en el segmento 3.

La investigación se justifica, primero, ya que se pretende mediante la implementación de la Propuesta de Organización y Gestión Empresarial incrementar los activos de la cooperativa con la finalidad de realizar todos los trámites necesarios para subir de categoría en la segmentación, por otro lado y tomando en cuenta los estados financieros de la misma incrementar la cartera de crédito, proponiendo políticas de incentivación a los clientes para mitigar los riesgos de cobranza en dichos créditos.

Seguidamente se presentan los estados financieros de la cooperativa, con la finalidad de contar con un punto de partida, que permita realizar y sustentar la propuesta.

Tabla 4*Estado de Situación Financiera*

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA DOLOROSA LTDA.
BALANCE GENERAL



CONSOLIDADO

Cuenta	Descripción	Año 2019	Año 2018	Año 2017	Año 2016
1	Activo	17.002.636,60	16.096.377,58	15.717.338,53	13.609.692,15
11	Fondos Disponibles	1.647.328,77	2.243.807,47	2.509.685,45	3.136.523,79
13	Inversiones	2.350.000,00	3.236.000,00	2.250.000,00	1.300.000,00
14	Cartera de Créditos	11.532.213,32	9.253.771,34	9.598.645,44	8.683.783,91
16	Cuentas por cobrar	195.521,65	110.987,79	123.062,25	129.263,16
18	Propiedades y equipos	1.165.652,99	1.168.000,99	1.163.906,38	295.618,76
19	Otros	111.919,87	83.809,99	72.039,01	64.502,53
2	Pasivos	12.676.074,78	11.962.728,73	11.644.696,78	10.522.001,56
21	Obligaciones con el público	11.719.871,03	11.036.238,79	10.711.321,63	9.595.645,12
23	Obligaciones inmediatas	57.512,17	39.497,03	44.239,18	32.706,68
25	Cuentas por pagar	889.416,18	881.366,79	868.756,92	886.644,17
29	Otros pasivos	9.275,40	5.626,12	20.379,05	7.005,59
3	Patrimonio	4.258.241,41	4.093.654,31	3.075.878,96	3.043.368,35
31	Capital Social	2.436.191,20	2.371.842,46	2.340.097,95	2.292.841,06
33	Reservas	570.580,90	570.580,90	478.183,40	467.093,69
34	Otros aportes patrimoniales	855,00	855,00	855,00	855,00
35	Superávit por valuaciones	886.035,70	1.150.375,95	256.742,61	282.578,60
36	Resultados	364.578,61	-	-	-

Fuente: Cooperativa la Dolorosa (2019).

Elaboración propia

Tabla 5

Variación Absoluta y Relativa 2019-2018

		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA DOLOROSA LTDA.				
		BALANCE GENERAL				
		CONSOLIDADO				
Cuenta	Descripción	Año 2019	Año 2018	Variación Absoluta	Variación relativa	
1	Activo	17.002.636,60	16.096.377,58	906.259,02	5,63%	
11	Fondos Disponibles	1.647.328,77	2.243.807,47	- 596.478,70	-26,58%	
13	Inversiones	2.350.000,00	3.236.000,00	- 886.000,00	-27,38%	
14	Cartera de Créditos	11.532.213,32	9.253.771,34	2.278.441,98	24,62%	
16	Cuentas por cobrar	195.521,65	110.987,79	84.533,86	76,17%	
18	Propiedades y equipos	1.165.652,99	1.168.000,99	- 2.348,00	-0,20%	
19	Otros	111.919,87	83.809,99	28.109,88	33,54%	
2	Pasivos	12.676.074,78	11.962.728,73	713.346,05	5,96%	
21	Obligaciones con el público	11.719.871,03	11.036.238,79	683.632,24	6,19%	
23	Obligaciones inmediatas	57.512,17	39.497,03	18.015,14	45,61%	
25	Cuentas por pagar	889.416,18	881.366,79	8.049,39	0,91%	
29	Otros pasivos	9.275,40	5.626,12	3.649,28	64,86%	
3	Patrimonio	4.258.241,41	4.093.654,31	164.587,10	4,02%	
31	Capital Social	2.436.191,20	2.371.842,46	64.348,74	2,71%	
33	Reservas	570.580,90	570.580,90	-	0,00%	
34	Otros aportes patrimoniales	855,00	855,00	-	0,00%	
35	Superávit por valuaciones	886.035,70	1.150.375,95	- 264.340,25	-22,98%	
36	Resultados	364.578,61	-	364.578,61		

Fuente: Cooperativa la Dolorosa (2019).

Elaboración propia

Tabla 6*Variación Absoluta y Relativa 2018-2017*

		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA DOLOROSA LTDA.				
		BALANCE GENERAL				
		CONSOLIDADO				
Cuenta	Descripción	Año 2018	Año 2017	Variación Absoluta	Variación relativa	
1	Activo	16.096.377,58	15.717.338,53	379.039,05	2,41%	
11	Fondos Disponibles	2.243.807,47	2.509.685,45	-	265.877,98	-10,59%
13	Inversiones	3.236.000,00	2.250.000,00	-	986.000,00	43,82%
14	Cartera de Créditos	9.253.771,34	9.598.645,44	-	344.874,10	-3,59%
16	Cuentas por cobrar	110.987,79	123.062,25	-	12.074,46	-9,81%
18	Propiedades y equipos	1.168.000,99	1.163.906,38	-	4.094,61	0,35%
19	Otros	83.809,99	72.039,01	-	11.770,98	16,34%
2	Pasivos	11.962.728,73	11.644.696,78	318.031,95	2,73%	
21	Obligaciones con el público	11.036.238,79	10.711.321,63	-	324.917,16	3,03%
23	Obligaciones inmediatas	39.497,03	44.239,18	-	4.742,15	-10,72%
25	Cuentas por pagar	881.366,79	868.756,92	-	12.609,87	1,45%
29	Otros pasivos	5.626,12	20.379,05	-	14.752,93	-72,39%
3	Patrimonio	4.093.654,31	3.075.878,96	1.017.775,35	33,09%	
31	Capital Social	2.371.842,46	2.340.097,95	-	31.744,51	1,36%
33	Reservas	570.580,90	478.183,40	-	92.397,50	19,32%
34	Otros aportes patrimoniales	855,00	855,00	-	-	0,00%
35	Superávit por valuaciones	1.150.375,95	256.742,61	-	893.633,34	348,07%
36	Resultados	-	-	-	-	-

Fuente: Cooperativa la Dolorosa (2019).

Elaboración propia

Tabla 7

Variación Absoluta y Relativa 2017-2016

		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA DOLOROSA LTDA.			
		BALANCE GENERAL			
		CONSOLIDADO			
Cuenta	Descripción	Año 2017	Año 2016	Variación Absoluta	Variación relativa
1	Activo	15.717.338,53	13.609.692,15	2.107.646,38	15,49%
11	Fondos Disponibles	2.509.685,45	3.136.523,79	- 626.838,34	-19,99%
13	Inversiones	2.250.000,00	1.300.000,00	950.000,00	73,08%
14	Cartera de Créditos	9.598.645,44	8.683.783,91	914.861,53	10,54%
16	Cuentas por cobrar	123.062,25	129.263,16	- 6.200,91	-4,80%
18	Propiedades y equipos	1.163.906,38	295.618,76	868.287,62	293,72%
19	Otros	72.039,01	64.502,53	7.536,48	11,68%
2	Pasivos	11.644.696,78	10.522.001,56	1.122.695,22	10,67%
21	Obligaciones con el público	10.711.321,63	9.595.645,12	1.115.676,51	11,63%
23	Obligaciones inmediatas	44.239,18	32.706,68	11.532,50	35,26%
25	Cuentas por pagar	868.756,92	886.644,17	- 17.887,25	-2,02%
29	Otros pasivos	20.379,05	7.005,59	13.373,46	190,90%
3	Patrimonio	3.075.878,96	3.043.368,35	32.510,61	1,07%
31	Capital Social	2.340.097,95	2.292.841,06	47.256,89	2,06%
33	Reservas	478.183,40	467.093,69	11.089,71	2,37%
34	Otros aportes patrimoniales	855,00	855,00	-	0,00%
35	Superávit por valuaciones	256.742,61	282.578,60	- 25.835,99	-9,14%
36	Resultados	-	-	-	

Fuente: Cooperativa la Dolorosa (2019).

Elaboración propia



Figura 5. Comparación activos entre años 2019-2016

Fuente: Cooperativa la Dolorosa (2019).

Elaboración propia

Comparando el año 2019 con el 2016, se puede observar que dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Dolorosa LTDA., no existió gran variación en los activos, no obstante, hubo un decrecimiento en los fondos disponibles, en las inversiones y en las propiedades y equipos.



Figura 6. Comparación pasivos año 2019-2016

Fuente: Cooperativa la Dolorosa (2019).

Elaboración propia.

Los pasivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Dolorosa LTDA., no obtuvieron una gran variación comparando el año 2019 con el 2016.



Figura 7. Comparación patrimonio año 2019-2016

Fuente: Cooperativa la Dolorosa (2019).
Elaboración propia

Al igual que en el activo y en el pasivo, no existió gran variación dentro de los rubros del patrimonio para la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Dolorosa LTDA.

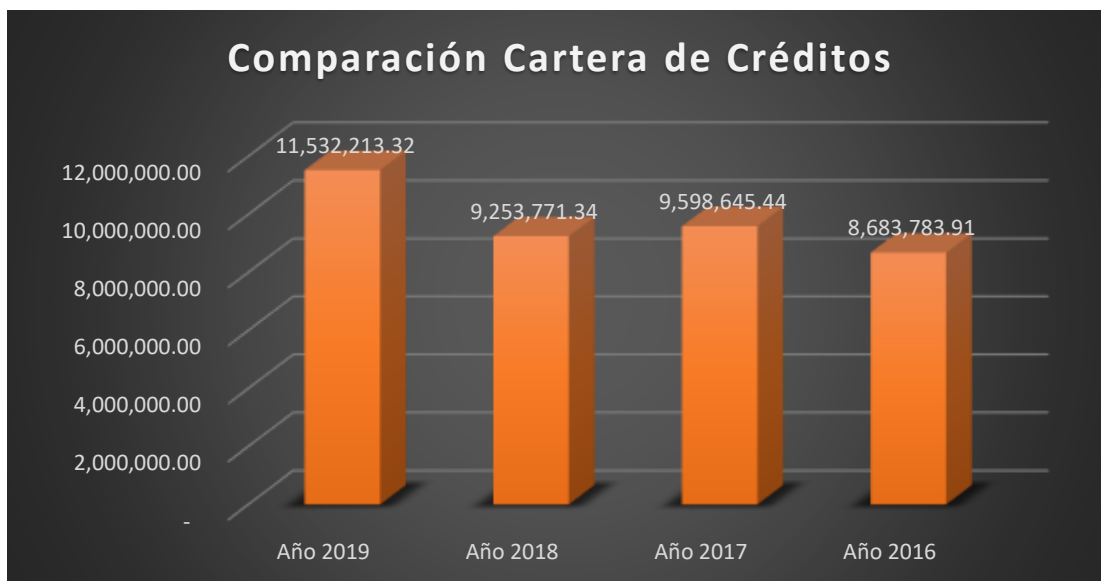


Figura 8. Comparación de Cartera de Créditos años 2019-2016

Fuente: Cooperativa la Dolorosa (2019).
Elaboración propia.

La cartera de créditos entre los años 2016-2019 se mantuvo estable y la variación más significativa fue entre el año 2018-2019.

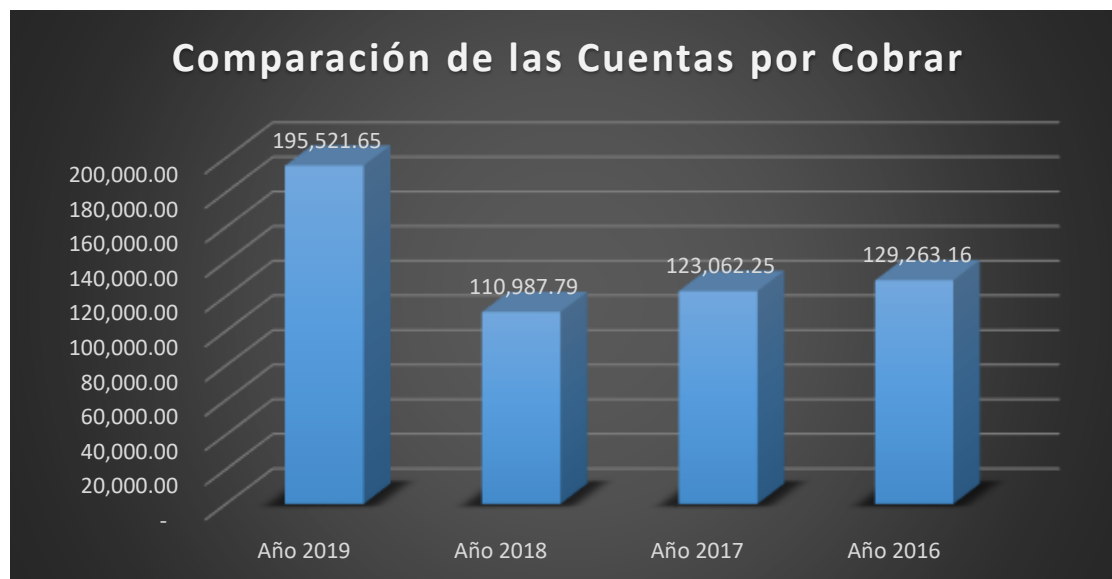


Figura 9. Comparación de las Cuentas por Cobrar 2019-2016

Fuente: Cooperativa la Dolorosa (2019).
Elaboración propia.

Al igual que en la comparación de cartera de créditos la variación de las cuentas por cobrar más relevante entre los años comparados está entre los años 2018-2019

Tomando en cuenta la comparación realizada de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Dolorosa LTDA., durante el periodo 2016-2019, se observa que la misma no ha sufrido cambios relevantes, lo que ocasiona el relegue en el mercado financiero y podría llevarla a una crisis organizativa, de la cual no se podría recuperar; por este motivo se justifica este trabajo de investigación, ya que mediante este estudio, se quiere elaborar una Propuesta de Organización y Gestión Empresarial, con la finalidad de incrementar la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Dolorosa Ltda., Ubicada en Guayaquil, con el propósito que le permita a la misma su desarrollo y crecimiento dentro del ámbito financiero en el que se desenvuelve.

Delimitación del tema

Campo: Empresarial

Área: Organización y Gestión Empresarial Financiera

Tema: “Elaboración de una Propuesta de Organización y Gestión Empresarial para la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Dolorosa Ltda., Ubicada en Guayaquil”

Delimitación espacial: El presente proyecto se desarrollará en la ciudad de Guayaquil, Provincia de Guayas, tomando en cuenta el recurso financiero de la Cooperativa La Dolorosa.

Justificación:

La Gestión Empresarial es una actividad, que a través de individuos competentes busca la mejora de las organizaciones, mediante su competitividad y rentabilidad, son áreas funcionales de la gestión, encontrada en todo tipo de organización, concerniendo los análisis, decisiones y acciones afines con los medios financieros precisos a la actividad de dicha entidad. Así, la gestión empresarial compone todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros, humanos, tecnológicos y materiales de la organización, así como los procesos técnicos que contienen en toda la organización.

El Modelo de Gestión Empresarial se llevará a cabo con la finalidad de fortificar las áreas que pudiesen ser deficientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Dolorosa, LTDA., ubicada en Guayaquil.

Un Modelo de Gestión Empresarial comprende un conjunto de estudios de carácter técnico, que facilitan realizar una gestión efectiva sobre la cooperativa, para garantizar un crecimiento sostenido y rentable de sus recursos.

La presente investigación está fundamentada básicamente a la gran utilidad que puede significar para la Cooperativa, debido a que, al contar con una óptima gestión empresarial, podrá mejorar su desarrollo y sostenibilidad, el argumento objeto de estudio, es de cuantiosa trascendencia para los socios, motivado a que, con la adopción de una propuesta de gestión,

la cooperativa optimizará recursos administrativos y financieros, conllevando esto a mejorar su rentabilidad y crecimiento económico.

Actualmente, las cooperativas de gran trayecto en el mercado, son cada vez más competitivas, por lo tanto, deben implementar tácticas empresariales, garantizando de esta forma el éxito en cada uno de los productos y servicios ofertados, implementando modelos de gestión que les permita perfeccionar el logro de sus objetivos.

Por otro lado, un Modelo de Gestión Empresarial consentirá valorar la situación financiera actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Dolorosa, en la ciudad de Guayaquil.

Objetivos

Objetivo general

Analizar la situación empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Dolorosa LTDA. para elaborar una propuesta eficiente de la organización y gestión empresarial.

Objetivos específicos

- Ejecutar un diagnóstico de la organización empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Dolorosa, LTDA., ubicada en Guayaquil.
- Reconocer los factores que inciden en la vida de la organización y gestión empresarial
- Elaborar una propuesta de Gestión Empresarial para la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Dolorosa, LTDA., que le permita incrementar el segmento y los créditos dentro de la institución

Capítulo I

Marco Teórico

En este capítulo se explicarán las bases teóricas en el cual se fundamenta la Propuesta de Gestión Empresarial para la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Dolorosa Ltda. Se mencionan los diversos puntos de vista de los autores de las teorías y las aportaciones más importantes, lo que permitirá comprender de mejor manera la propuesta de gestión empresarial que será aplicada a la cooperativa.

Teoría de las organizaciones

Seguidamente, se presenta una tabla resumen, con las teorías de los principales autores del pensamiento administrativo, así como sus postulados:

Tabla 8
Teorías clásicas

Nombre de la teoría	Autores	Postulado
Teoría científica	Frederick Taylor, Henry L Gantt, Lillian y Frank Gilbreth	La mejor forma de organización es la que permite medir el esfuerzo individual.
Teoría funcional	Henri Fayol	La mejor forma de organización está basada en una distribución de funciones, que se subdividen en subfunciones y procedimientos, los cuales a su vez son desarrollados por uno o más puestos.
Teoría burocrática	Max Weber	La mejor forma de organización es la que tiene reglas claras y racionales, decisiones impersonales y excelencia técnica en sus empleados y gestores.
Teoría de las relaciones humanas	Elton Mayo, Mary Parker Follet, Abraham Maslow, Frederick Herzberg, Douglas McGregor	La mejor forma de organización es la que considera e integra a las personas que la hacen funcionar.

Teoría de los sistemas cooperativos	Chester Barnard, 1938	La mejor forma de organización es la que asegura la cooperación de los miembros que la conforman, mediante un trato justo y beneficios recíprocos.
Teoría de los sistemas	Ludwig von Bertalanffy, Robert Katz, Franz Rosenzweig	La mejor forma de organización es la que coordina armónicamente los diferentes subsistemas que definen el sistema organizacional.
Teoría del comportamiento	James G. March, Herbert A. Simon	La mejor forma de organización es la que permite que los empleados de todos los niveles tomen decisiones y colaboren en el cumplimiento de los objetivos, de acuerdo a su nivel de influencia y autoridad.
Teoría política	Philip Selznick, Jeffrey Pfeffer y Michel Crozier	La mejor forma de organización es la que crea relaciones entre los diferentes grupos de interés que existen en ella y gestiona de manera positiva el conflicto.
Teoría del desarrollo organizacional	Kurt Lewin y Douglas McGregor	La mejor forma de organización es la que promueve el cambio planeado basado en intervenciones, en las que la colaboración entre distintos niveles organizacionales es posible.
Teoría de la contingencia	Tom Burns, G. M. Stalker, Joan Woodward, John Child	La mejor forma de organización depende de la tecnología, tamaño y medio ambiente.

Fuente: (Morgan, 2009)
Elaboración propia

Tabla 9
Teorías Modernas

Nombre de la teoría	Autores	Postulado
Teoría de la población ecológica	Michael T. Hannan y John H. Freeman	La mejor forma de organización es la que consigue adaptarse al entorno y seguir operando con eficiencia.
Teoría institucional	John W. Meyer, Brian Rowan y P. J. DiMaggio, W. Powell	La mejor forma de organización es la que considera e integra a las personas que la hacen funcionar.
Teoría del costo de transacciones	Oliver E. Williamson	La mejor forma de organización es la que minimiza los costos de transacción.

Teoría de los recursos y capacidades	Jay Barney	La mejor forma de organización es la que gestiona más racionalmente sus recursos y capacidades.
Teoría de la agencia	Richard P. Rumelt, Dan Schendel, David J. Teece	La mejor forma de organización es la que crea los mecanismos que previenen que el agente actúe a favor de sus propios intereses y lo premia si actúa a favor de los intereses de la organización.
Teoría del caos determinista	A. B. Cambell	La mejor forma de organización es la que gestiona la variabilidad caótica de la organización a través de su complejidad.
Teoría de los sistemas alejados del equilibrio	Ilya Prigogine	La mejor forma de organización es la que puede adaptarse y auto-organizarse.
Teoría de los sistemas adaptativos complejos	Stuart A. Kauffman	La mejor forma de organización es la que permite ajustes continuos de sus elementos entre sí y con su entorno.
Teoría de la autocriticabilidad organizada	Humberto Maturana y Francisco Varela	La mejor forma de organización es la que crea una red de procesos u operaciones que pueden crear o destruir elementos del mismo sistema, como respuesta a las perturbaciones del medio.

Fuente: (Morgan, 2009)
Elaboración propia

La teoría clásica se describe por las siguientes particularidades:

- División de las actividades en tareas simples y repetitivas.
- Establecimiento de procedimientos precisos y rígidos.
- Jerarquía bien centralizada y definida a través de la estructura organizacional.
- Separación de las actividades de dirección de las actividades ejecutoras.
- Comunicación en una sola dirección.
- Centralización y control bien definidos sobre la base de la autoridad formal del cargo.

- Limitados conocimientos de los trabajadores, sólo sobre las actividades a realizar, que como se expuso eran muy simples.
- La elevación de la productividad se buscaba sobre la base de: un estricto control sobre, los métodos empleados en el proceso de trabajo, los movimientos que se ejecutaban y la medición de los tiempos de estos, la determinación de los ritmos de trabajo.
- Introducción de las líneas de montaje con gran rigidez para la realización de una producción rígida también (Alonso, Ocegueda, & Castro, 2006).

Teoría del crecimiento económico

En el pensamiento de Smith, el desarrollo o el adelanto económico surge representado como un proceso endógeno, circular y acumulativo de cambio y transformación estructural que resulta de las relaciones de interdependencia existentes entre el proceso de acumulación de capital, la expansión de los mercados y el crecimiento de la producción, de la productividad y del empleo (Dobb, 2005).

La medula del análisis de Smith del progreso económico está formada por:

- Su pensamiento de la acumulación de capital y de la división del trabajo.
- La proposición de que la “división del trabajo está limitada por el alcance o la extensión del mercado”, la cual está fundada en la relación de dependencia recíproca existente entre la extensión y generalización de la división social del trabajo, del proceso de subdivisión y especialización de industrias y la intensidad y el desarrollo del proceso de intercambio.
- El argumento de que todo acto de ahorro supone siempre, si bien no necesariamente de forma totalmente simultánea, una decisión o un acto correlativo de inversión, es decir, de acumulación de capital.

Teoría del crecimiento económico de Robert Solow

Nació como una reprobación al modelo keynesiano, que conducía al desequilibrio, ya sea a un creciente desempleo o a una prolongada inflación.

Los estudios de Solow, expusieron cuantitativamente la relevancia de la acumulación de capital y el progreso tecnológico en la producción per cápita a largo plazo. Pero, sobre todo observaron a la tecnología, la calificación de la mano de obra y las innovaciones como los principales motores del crecimiento económico. Por tanto, se descartaban factores como el incremento de la población y la apertura de nuevos recursos naturales o alguna política económica que pretendiera estimular la economía y la acumulación de capital como se había planteado hasta entonces (Rodríguez, 2005).

Teoría del dinero

Teoría cuantitativa del dinero

Esta teoría surgió en el siglo XVI motivado a lo que hoy se presenta como “la revolución de los precios”. Como consecuencia de la llegada masiva de materiales preciosos (sobre todo oro y plata) desde América, los europeos pensaban que se harían ricos. No obstante, lo que ocurrió fue que los precios de los bienes se incrementaron. Este nivel de inflación no es considerado tan elevado si se compara con el siglo XX, pero para esa fecha era muy raro ver aumento en los precios.

En 1556, Martín de Azpilicueta, de la escuela de Salamanca, fue el primer economista en asociar el aumento de los precios al incremento de metales preciosos en la economía (la oferta monetaria de entonces). Azpilicueta dedujo que cuando los metales provenientes de América comenzaron a intercambiarse por bienes en Europa, el valor de esos metales cayó. Dando lugar a una subida de los precios de los bienes. Su explicación fue que la cantidad de oro y plata crecía más rápido que la cantidad de bienes, por lo que los precios se debían

ajustar. Poco después incluyó a su teoría cuantitativa la velocidad de circulación del dinero, dado que el incremento de transacciones comerciales también influía en el aumento de los precios.

La teoría económica del pensador español pronto se extendió por Europa. En el año 1568 el francés Jean Bodin argumentó también que “al aumentar la cantidad de dinero en circulación sin que haya un aumento comparable del suministro de mercancías, los precios tienden a reaccionar al alza».

Varios siglos después, Irving Fisher plasmó estas teorías en una fórmula en su libro “el poder adquisitivo del dinero”, siendo la forma más moderna y elaborada de esta teoría. La teoría cuantitativa del dinero a veces se conoce por ello teoría de Fisher (Ludwig, 1936)

La teoría cuantitativa del dinero es una teoría económica que procura explicar las causas de la inflación, es decir, las variaciones de los precios y del valor del dinero en un país. Para explicar la inflación, la teoría cuantitativa del dinero relaciona la oferta monetaria con el nivel general de precios. La oferta monetaria es la cantidad de dinero que existe en la economía. Se puede estimar ya que son los bancos centrales lo que controlan la liquidez de la economía. (Ortíz, 2001)

Teoría de David Ricardo

David Ricardo también intentó explicar el comportamiento de la inflación mediante una ecuación, conocida como teoría de David Ricardo:

$$P = k * M$$

Siendo k el porcentaje de dinero que se utiliza para las transacciones. Si M aumenta los precios (P) también aumentan (Ludwig, 1936).

Teoría de la inversión

Desde el punto de vista de Keynes, se presume que el ingreso no está necesariamente al nivel del pleno uso de los recursos; y que la inversión es el elemento activo, y el ahorro residuo. La secuencia entonces es: la eficiencia marginal del capital y la tasa de interés determinan la inversión; la inversión, por efecto multiplicador, genera un determinado ingreso; y este ingreso da lugar a un ahorro con el cual se financiará la inversión. No hay forma de minusvalorar, desde un encuadre teórico que se reivindica keynesiano, el rol de la inversión en la demanda efectiva; menos todavía, se puede afirmar que basta estimular los ingresos (y los ahorros) para que haya inversión (Keynes, 2003).

Definición de Finanzas

Córdoba (2016), define las finanzas de la siguiente forma: “todas aquellas actividades relacionadas con el intercambio y manejo de capital. Las finanzas son una parte de la economía, ya que tienen que ver con las diferentes maneras de administrar dinero en situaciones particulares y específicas” (p. 4).

Las finanzas provienen del latín *finis*, que significa acabar o terminar. Las finanzas tienen su origen en la finalización de una transacción económica con la transferencia de recursos financieros; es decir, con la transferencia de dinero se acaba la transacción.

Las finanzas, según Gitman (2007):

Se define como el arte y la ciencia de administrar el dinero. Casi todos los individuos y organizaciones ganan o recaudan dinero y gastan o lo invierten. Las finanzas se ocupan del proceso, de las instituciones, de los mercados y de los instrumentos que participan en la transferencia de dinero entre los individuos, las empresas y los sectores (p. 3).

Gestión Empresarial

Antecedentes

La evolución histórica de la gestión empresarial, tiene un desenvolvimiento de ideas a nivel culturales en oriente y occidente, alcanzado el desarrollo del hombre en cada uno de los sistemas sociales por lo que ha pasado (Mártinez, 2013), ya que ha evolucionado la toma de decisiones analizando sus cuatro funciones claves para el desarrollo de mando a nivel empresarial, como lo son; planificar, organizar, dirigir y controlar, por consiguiente una gestión y persona dinámica en el mundo empresarial en el desenvolvimiento de un entorno y mercado competitivo y productivo a una escala mundial.

Para Hernández (2011), La dinámica de la gestión empresarial ha evolucionado satisfactoriamente, en el mundo de los negocios y está imbricada en el mercado, entorno y sociedad, donde se han desarrollado distintas teorías para su aplicación, siendo el propósito de este artículo revisar y presentar didácticamente las distintas teorías en la aplicación de las organizaciones empresariales, como la científica por Frederick W. Taylor, Henry L. Gantt y Frank y William Gilbreth, la funcional, Henry Fayol, la Estructuralista, Max Weber, la de Relaciones humanas, Elton Mayo, Abraham Maslow, Douglas McGregor, Mary Parker Follett, Frederick Herzberg. Lo anterior con un enfoque que lleve al análisis de su contribución a la fundamentación conceptual para la generación de ventajas competitivas y elementos diferenciadores en el mercado local, regional, nacional e internacional.

Definición de Gestión Empresarial

La gestión empresarial es la que se basa en la información más significativa para la gestión de la institución, organizaciones y empresas. Es la que le permite subsistir y prosperar, todas las organizaciones deben ser un agente de cambio y tecnología, esto será fundamental para el cambio económico (Mártinez, 2013).

Importancia de la Gestión Empresarial

La gestión empresarial es esencial en lo que hace a la dinámica de una economía de mercado; dicha gestión remite a la capacidad de un individuo, el empresario, de observar escenarios dentro de la economía que garantizan una rentabilidad razonable como para generar en los mismos bienes y servicios. Esto significa que recae en el empresario el rol de dar cuenta de oportunidades económicas y a partir de esta visión movilizar al capital hacia las

mismas. Este fenómeno es clave en el capitalismo y ha sido puesto en relieve en distintos textos teóricos de diversos economistas, destacándose entre todos ellos los de Joseph Shumpeter (Mártinez, 2013).

Instituciones Financieras

Las instituciones financieras, son instituciones que se especializan en la acumulación de capitales y su transferencia por medio de préstamos con interés o a invertir de forma directa. Las instituciones financieras más conocidas son los bancos, cuya operación básica radica en captar ahorros y otorgar créditos, otras instituciones financieras son las cooperativas de ahorro y crédito, existe una tasa pasiva y una tasa activa, la tasa activa siempre es más alta que la pasiva, y es de allí y de otras operaciones de inversión que estas instituciones financieras obtiene su rentabilidad, las tasas son controladas por el Banco Central de cada país, según corresponda, en el caso de Ecuador, se llama Banco Central del Ecuador (Acedo & Acedo, 1998).

Una institución financiera es una entidad con ánimo de lucro que tiene como labor la prestación de servicios financieros a los agentes económicos de la sociedad.

Los servicios de las instituciones financieras se han refinado de tal forma, que a menudo resulta complejo delimitar su actividad. Desde la depositaria y el préstamo (servicios clásicos de la banca) hasta servicios más modernos y sofisticados como el factoring o la banca de inversión.

Las instituciones financieras siempre se están reinventando, tal que siempre están a la vanguardia en todo lo concerniente a las nuevas tecnologías.

Antecedentes de las Instituciones Financieras

Los precursores de las instituciones financieras se remontan a tiempos muy antiguos, ya en la época de los griegos existían prestamistas encargados de estas tareas.

En la época mercantilista la necesidad de almacenar metales preciosos llegados de Sudamérica, creó la necesidad de una figura que prestara el servicio de custodia. Esto creó la figura de los primeros bancos privados. Por lo tanto, esto se considera como el germen de las instituciones financieras como se conocen actualmente (Acedo & Acedo, 1998).

Tipos de Instituciones Financieras

Actualmente, los sistemas financieros de los países, clasifican a las instituciones financieras en dos tipos:

Instituciones bancarias: Esta entidad puede captar fondos del público en forma de dinero o de recursos financieros de distinto tipo. Su principal actividad es la de captar fondos de agentes con excedentes de capital, para prestarlo a agentes con déficit. Además, estas pueden también conceder garantías y avales, emitir dinero electrónico o realizar transferencias bancarias entre otras actividades.

Instituciones no bancarias: La principal diferencia de estas con las anteriores es que no pueden captar depósitos del público. Por lo demás, pueden realizar las mismas actividades (Acedo & Acedo, 1998).

Principios Económicos Financieros

Existen diez principios económicos financieros:

1. El dilema entre el riesgo y el beneficio. Es preferible tener una cantidad de dinero ahora que la misma en el futuro. El dueño de un recurso financiero

debe recibir una contraprestación para que prescinda de este, lo que, en el caso de la ahorrista, es la tasa de interés y en el caso del inversionista, la tasa de rendimiento o de retorno.

2. El valor del dinero en el tiempo. A largo plazo, maximizar la ganancia neta; es decir, la función: ganancia neta = ingresos - costos.
3. Maximización de la riqueza del inversionista. El principio de conformidad financiera establece que las inversiones a largo plazo se deben financiar con fondos a largo plazo, y, de manera semejante, se deben financiar inversiones a corto plazo con fondos a corto plazo.
4. Financiamiento apropiado. El ser humano prefiere tener dinero en efectivo, pero sacrifica liquidez con la esperanza de ganar interés o utilidades.
5. El dilema entre la liquidez y la necesidad de invertir. El inversionista prudente no debe esperar a que la economía siga siempre igual. El nivel de los negocios de una empresa o inversionista puede variar respondiendo a fuerzas económicas locales, regionales, nacionales o mundiales. Algunos se ven favorecidos en tiempos de bonanzas y otros prosperan en tiempos de dificultad.
6. El ciclo de los negocios. El buen empleo de fondos adquiridos por deuda sirve para aumentar las utilidades de una empresa o inversionista.
7. Apalancamiento o uso de deuda. El inversionista prudente diversifica su inversión total, repartiendo sus recursos entre varias inversiones distintas. El efecto de diversificar es distribuir el riesgo y así reducir el riesgo total.
8. Diversificación eficiente. En una economía de libre mercado, cada recurso económico idealmente será empleado en el uso que más rendimiento promete, sin ningún tipo de obstáculo.

9. El desplazamiento de recursos. Es una situación en la que la capacidad de inversión de las empresas se reduce debido a la deuda pública. El efecto desplazamiento se basa en dos hechos económicos fundamentales: el consumo del dinero y la escasez de los recursos.
10. Costos de oportunidad. Se entiende como aquel costo en que se incurre al tomar una decisión y no otra. Se mide por la rentabilidad esperada de los fondos invertidos en el proyecto o de la asignación de la inmovilización a otras utilidades (Córdoba, Gestión Financiera, 2016, pp. 4-5).

Intermediación Financiera

Función de mediación que realizan las instituciones nacionales de crédito, organismos auxiliares, instituciones nacionales de seguros y fianzas y restante instituciones o entidades legalmente autorizadas para constituirse como medios de enlace, entre el acreditante de un financiamiento y el acreditado, obteniendo una comisión por su tarea de concertar los créditos en los mercados de dinero nacionales e internacionales. Representa la parte del endeudamiento neto de la banca de desarrollo y de los fondos y fideicomisos de fomento, requerido para financiar a los sectores privado y social, y para cubrir su déficit de operación. Su cálculo se obtiene de restar al endeudamiento neto total de las instituciones financieras de fomento, el financiamiento neto al sector público y la variación de disponibilidades (Campuzano, Conlledo, & Palomo, 2017).

Función del Crédito en la Economía

El crédito constituye la substancia del desarrollo económico; sin el crédito sería improbable la presencia del comercio ya que este subsiste gracias al crédito. La necesidad de conceder al comprador un plazo para el desembolso obliga, a su vez, al distribuidor a solicitarlo del fabricante. El crédito comercial, asimismo denominado crédito

interempresarial o «tradecredit», es el crédito que se concede a las empresas no financieras entre sí y representa un canal de financiación básica al margen de los tradicionales circuitos bancarios (Pyme al Día, 2019).

La Oferta Monetaria

Al hablarse de oferta monetaria se está haciendo referencia a la cantidad de dinero que hay en manos del público en un determinado momento (Fernández, Rodríguez, Parejo, & Calvo , 2011).

La oferta monetaria tiene dos elementos: el dinero legal, que está constituido por los billetes y monedas que componen el efectivo en manos del público; y el dinero bancario, que está integrado por los depósitos que existen en los bancos y demás intermediarios financieros (Fernández, Rodríguez, Parejo, & Calvo , 2011).

Marco Conceptual

Definición de micro, pequeñas y medianas empresa MiPymes

De acuerdo a la International Financial Reporting Standard (2016), define a las MiPymes, como: “Las pequeñas y medianas entidades son entidades que: (a) no tienen obligación pública de rendir cuentas; y (b) publican estados financieros con propósito de información general para usuarios externos” (p. 11). Igualmente, la MiPymes pueden ser caracterizadas por su tamaño, sus activos, ventas, empleados, entre otros.

En el caso específico de Ecuador, se consideran MiPymes, aquellas empresas que cumplan con los siguientes requisitos:

Medianas empresas “B”, sus ventas están entre 2.000.001\$ y 5.000.000\$ y la cantidad de empleados, entre 100 y 199.

Medianas empresas “A”, sus ventas están entre 1.000.001\$ y 2.000.000\$ y la cantidad de empleados, entre 50 y 99.

Pequeñas empresas, sus ventas están entre 100.001\$ y 1.000.000\$ y la cantidad de empleados, entre 10 y 49.

Microempresas, sus ventas son menores a 100.000\$ y 1.000.000\$ y la cantidad de empleados, entre 1 y 9 (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016).

Crédito MIPYMES

Un crédito pyme es un crédito enfocado a las empresas pequeñas y medianas y es parte de los nuevos estímulos enfocados al crecimiento empresarial. Este crédito puede ser de cualquiera de las tres clases, “Pequeño”, “Mediano” y “Largo plazo” (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019).

Crecimiento empresarial

Es el proceso mediante el cual la empresa incrementa de tamaño o de dimensión, corrientemente como consecuencia del aumento de la demanda. Esta concepción instituye una relación directa entre crecimiento de la empresa y tamaño, dos aspectos que componen el objeto de estudio de la Economía de la Empresa como disciplina científica.

Existen diversas teorías o enfoques que pretenden explicar las causas por las cuales las empresas aumentan de tamaño o crecen:

1. La "teoría de la firma" señala que el aumento de tamaño y, por tanto, el crecimiento de la empresa, se explica en base a la obtención de economías de escala y de un tamaño mínimo óptimo.

2. Desde el punto de vista sociológico, el crecimiento sirve para aumentar el valor o prestigio de los directivos de la empresa, para la creación de empleo y para la mejora de status organizativo.
3. Desde la perspectiva económica, el crecimiento supone un aumento del beneficio empresarial, la disminución del riesgo y un mayor poder de mercado (Wolters Kluwer, 2017).

Definición de Cooperativas

Para comprender un poco el significado de cooperativa, se verán los enfoques de diferentes autores y distintas épocas.

Para Colombain (1956),

Una cooperativa es una asociación de personas en número variable que se enfrentan con las mismas dificultades económicas, y que libremente unidas, sobre la base de la igualdad de sus derechos y obligaciones, se esfuerzan por resolver esas dificultades, principalmente administrando por su cuenta y riesgo, con miras al provecho material y moral común, y mediante la colaboración de todos, una empresa en la cual delegaron una o varias de las funciones económicas que responden a las necesidades comunes (p. 21).

Lambert (1961), define las cooperativas de la siguiente forma: “es una empresa constituida y dirigida por una asociación de usuarios, que aplica en su seno la regla de la democracia y que tiende directamente al servicio tanto de sus miembros como el conjunto de la comunidad” (p. 267).

Según Carballo (2013), “Las cooperativas son un tipo de organización empresarial sin ánimo de lucro, estas son conformadas libremente por sus miembros, llamados asociados, tienen seis principios básicos que son igualdad, democracia, equidad, responsabilidad, solidaridad y ayuda mutua” (p. 20).

Para la (Alianza Cooperativa Internacional, 2019),

Las cooperativas son empresas que se centran en las personas, son propiedad conjunta y están dirigidas de forma democrática por y para sus miembros, de forma que estos puedan satisfacer sus necesidades y aspiraciones socioeconómicas comunes. Dado que son empresas basadas en valores y principios, dan prioridad a la justicia y la igualdad, y permiten a las personas crear empresas sostenibles que generen empleos y prosperidad a largo plazo. Gestionadas por productores, usuarios o trabajadores, las cooperativas se dirigen según la regla de "un miembro, un voto"

En Ecuador, la (Ley de Cooperativas de Ecuador, 2012), define el termino cooperativa, en su artículo 1, de la siguiente forma:

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

Una vez analizado definiciones, basadas en opiniones de diferentes autores, se puede concluir que las cooperativas están compuestas por personas que buscan un beneficio común para todos sus miembros de la misma.

Valores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Dolorosa Ltda.

Honestidad, Innovación, Compromiso, Pro actividad, Responsabilidad, Trabajo en Equipo, Pertenencia (Cooperativa la Dolorosa, 2019).

Honestidad: actuar de acuerdo a como se piensa y se sienta.

Innovación: mantenerse a la vanguardia, a través de las mejoras y renovación.

Compromiso: la obligación para con sus socios y miembros, de prestar excelentes servicios en pro de la comunidad.

Pro actividad: siempre tratar de anticiparse a las necesidades de sus usuarios.

Responsabilidad: manteniendo conciencia y ética sobre la base moral.

Trabajo en Equipo: mantener a todos sus miembros involucrados en las actividades desarrolladas dentro de la institución.

Pertenencia: hacer que todos y cada uno de sus miembros, se sientan comprometidos e identificados con la institución.

Principios de las Cooperativas

Primer Principio: Membresía abierta y voluntaria, las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.

Segundo Principio: Control democrático de los miembros, las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones.

Tercer Principio: Participación económica de los miembros, los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa.

Cuarto Principio: Autonomía e independencia, las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros.

Quinto Principio: Educación, formación e información, las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas.

Sexto Principio: Cooperación entre cooperativas, las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

Séptimo Principio: Compromiso con la comunidad, la cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros (Alianza Cooperativa Internacional, 2019).

Gestión Financiera

Para Córdoba (2016),

La gestión financiera es aquella disciplina que se encarga de determinar el valor y tomar decisiones en la asignación de recursos, incluyendo adquirirlos, invertirlos y administrarlos. Es así como la gestión financiera se encarga de analizar las decisiones y acciones que tienen que ver con los medios financieros necesarios en las tareas de las organizaciones, incluyendo su logro, utilización y control (p. 4).

Acciones Básicas de la Gestión Financiera

La gestión financiera de una organización se fundamenta en 10 acciones básicas, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 10.
Acciones Básicas de la Gestión Financiera

Nº de la acción	Descripción	Resultado esperado
1	Comportamiento ético	Mantenimiento de la competencia, confidencialidad, integralidad y objetividad como altos estándares de conducta ética
2	No asumir riesgos sin un beneficio justificado	La gestión financiera siempre debe buscar el mayor retorno con el menor riesgo
3	Presupuesto realista	Fuentes y usos asegurados
4	Constitución de garantías	Aseguramiento contra pérdidas y eventualidades en las operaciones
5	Competitividad en sus proyectos	Planes para hacer frente a mercados competitivo que se originan en otros proyectos
6	Mercados de capitales eficientes	Colocar el dinero para inversión y buscar financiación a largo plazo en los mercados adecuados
7	Vinculación de recursos humanos eficientes	Gerencia competente y de calidad para asumir con éxito lo desconocido

8	Seguimiento a la información financiera	Monitoreo y evaluación permanente de datos como tasas de interés, tasas de cambio, precios de las acciones y materias primas para una buena gestión financiera
9	Medición del riesgo de la empresa	Análisis permanente del modelo de operación, el mercado y el modelo financiero para determinar el riesgo de la empresa
10	Uso adecuado del efectivo	Utilización del efectivo en nuevos proyectos que aseguren importantes rendimientos

Fuente (Córdoba, Gestión Financiera, 2016)

Función Financiera

Según Córdoba (2016): “La función financiera es necesaria para que la empresa pueda operar con eficiencia y eficacia. La función financiera es la actividad por la cual el gerente financiero prevé, planea, organiza, integra, dirige y controla su accionar” (p. 7).

La función financiera se divide en cuatro áreas de decisiones:

- Información financiera. ¿Cómo elaborar y analizar la información financiera?
- Decisiones de inversión. ¿Dónde invertir los fondos y en qué proporción?
- Decisiones de financiamiento. ¿De dónde obtener los fondos y en qué proporción?
- Decisiones de política de dividendos. ¿Cómo remunerar a los accionistas de la empresa?

Gestión de riesgos

La gestión de riesgo es un tema muy importante, que las empresas, tanto públicas como privadas deben tener en cuenta a la hora de realizar un negocio o invertir dinero, debido a que es la que garantiza que las empresas puedan ser sustentables y productivas con los años; para respaldar lo antes expuesto. Fernández (2010) afirma:

La gestión de riesgo se considera práctica de gestión que ayuda a predecir y manejar situaciones, que eviten la entrega de un servicio fuera de lo planeado, es una forma eficiente de identificar oportunidades y evitar pérdidas y ayuda a mejorar el funcionamiento de las unidades de negocios de cualquier tipo de empresa, pública, privada, o mixta, sin importar su naturaleza, tamaño y razón de ser, están expuestas a diferentes riesgos que pueden poner en problemas su existencia; por lo tanto el objetivo de la gestión del riesgo es lograr que el proceso y sus controles garanticen que los riesgos están minimizados y que los objetivos de la organización van a ser cumplidos. (p. 47)

De esta forma, cumpliendo y realizando un buen estudio de la gestión de riesgos antes de efectuar cualquier negocio, se garantiza que las pérdidas sean minimizadas o erradicadas; a continuación, se evaluarán dos acuerdos muy importantes sobre este tema, los cuales son Basilea I, y Basilea II.

Acuerdo de Basilea I

Es preciso señalar que los acuerdos de Basilea han tenido diversas evoluciones y a través del tiempo realizado diferentes modificaciones y adaptaciones con respecto a minimizar los riesgos de pérdidas para las Instituciones bancarias.

El primer acuerdo de Basilea, estableció unos principios básicos en los que debía fundamentarse la actividad bancaria como el capital regulatorio, requisito de permanencia, capacidad de absorción de pérdidas y de protección ante quiebra. Este capital debía ser suficiente para hacer frente a los riesgos de crédito, mercado y tipo de cambio. El acuerdo establecía también que el capital mínimo de la entidad bancaria debía ser el 8% del total de los activos de riesgo (crédito, mercado y tipo de cambio sumados). (Fondo Monetario Internacional, 2005, p. 1)

Luego de ver el primer acuerdo de Basilea, donde claramente se establecieron una serie de principios o normas, para poder garantizar que las entidades bancarias se fueran a la quiebra y que pudieran hacer frente a posibles eventos desfavorables.

Acuerdo de Basilea II

El segundo acuerdo fue aprobado en 2004, se desarrolla de forma más extensa el cálculo de los activos ponderados por riesgo y permitía que las entidades bancarias aplicaran calificaciones de riesgo basadas en sus modelos internos, siempre que estuviesen previamente aprobadas por el supervisor. Este acuerdo incorporaba, por lo tanto, nuevas tendencias en la medición y el seguimiento de las distintas clases de

riesgo. Se hizo énfasis en metodologías internas, revisión de la supervisión y disciplina de mercado. (Fondo Monetario Internacional, 2005, p. 1)

Es importante, destacar que la idea principal era fortalecer los principios básicos y los correspondientes estándares para valores y seguros, así como la prevención del lavado de dinero y del financiamiento al terrorismo internacional. entre las principales modificaciones, también destacan la inclusión explícita del control del riesgo de liquidez; del riesgo operativo; y del riesgo de tasa de interés, es decir todo el control interno dentro de las entidades.

Capítulo II

Metodología

Durante el desarrollo de esta fase se dará a conocer la metodología a emplear durante la investigación, igualmente el nivel de investigación, la matriz metodológica de los objetivos propuestos, así como las técnicas e instrumentos de la investigación.

Modalidad Básica de la Investigación

Según Behar (2008), “Métodos se refiere a distintas modalidades de la actividad investigativa, a sabiendas de que el objeto de investigación es el que determina las actividades que han de diseñarse a la hora de realizar un trabajo de investigación” (p. 6).

Con el fin de diferenciar la orientación de las corrientes presentes en la obtención del conocimiento, se definen los tipos, que se reducen básicamente a dos:

- a) Conocimiento empírico, consta de la práctica y a través de los sentidos. Es el conocimiento que le consiente al hombre interactuar con su ambiente; es generacional, sin un razonamiento sofisticado, ni una crítica al procedimiento de confección, ni a las fuentes de información. El conocimiento encuentra su validez en su relación con la experiencia; significa que la experiencia es la base de todos los conocimientos no solo en cuanto a su origen sino también en cuanto a los contenidos del mismo (Behar, 2008).
- b) Conocimiento científico, “se integra en un sistema de conceptos, teorías y leyes. El conocimiento científico rebasa los hechos empíricos. Puede generalizarse. Puede pronosticarse. El conocimiento científico resiste la confrontación con la realidad, descarta explicaciones metafísicas y, utiliza fuentes de primera mano” (Behar, 2008, p. 8).

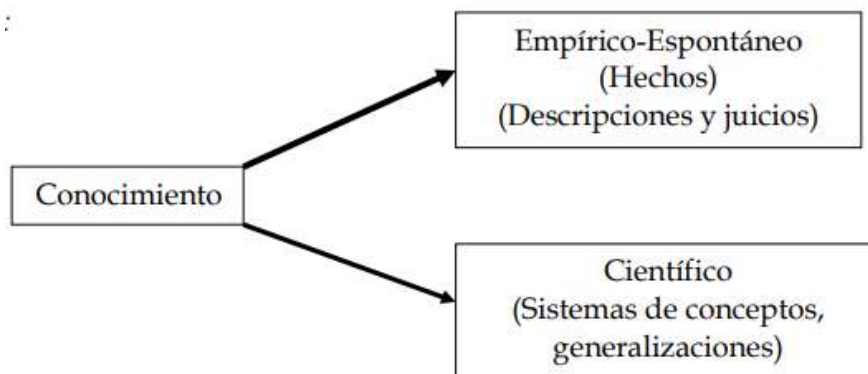


Figura 10. Clasificación del Conocimiento
Fuente (Behar, 2008).

Según Hernández (2014), “La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema” (p. 4).

“Los enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto constituyen posibles elecciones para enfrentar problemas de investigación y resultan igualmente valiosos. Son, hasta ahora, las mejores formas diseñadas por la humanidad para investigar y generar conocimientos” (Hernandez, Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2014, p. 1).

En este trabajo investigativo será aplicado una investigación de tipo mixta, ya que se recopilará datos cualitativos y cuantitativos, buscando explicar la importancia de la gestión financiera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Dolorosa.

En el enfoque cuantitativo se utilizará la recolección de datos con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

En el Enfoque cualitativo se utilizará la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.

De acuerdo a los medios utilizados para la obtención de los datos, la investigación puede ser clasificada en documental, de campo y experimental.

Documental: “es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie. Como subtipos de esta investigación se encuentran la investigación bibliográfica, la hemerográfica y la archivística” (Behar, 2008, p. 20).

De campo: “se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones” (Behar, 2008, p. 21).

Esta investigación, será de carácter documental, ya que se recopilará información de manuales y procedimientos, existentes dentro de la cooperativa. Por otro lado, será de campo, ya que se trabajará in situ, para determinar la situación actual de la cooperativa.

Niveles de Investigación

Es el grado de profundidad con la que se profundizan ciertos fenómenos o hechos en la realidad social y todo ello dentro de una investigación (Behar, 2008).

La presente investigación será descriptiva y explicativa, a continuación, se definen cada una de ellas:

Investigación descriptiva: “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, los estudios se hacen por encuestas, casos, exploratorios, desarrollo, prospectivos, conjuntos y correlación” (Tamayo , 2003, p. 42)

Investigación explicativa: “van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos, es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales” (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2006, p. 108)

El nivel de investigación de este estudio será descriptiva y explicativa, ya que describirá la situación actual de la cooperativa; y será explicativa porque la información recolectada va a ser analizada e interpretada, y de esta forma se obtendrán los argumentos que serán explicados, dejando ver los beneficios y oportunidades que tiene la puesta en marcha de la propuesta planteada.

Matrices Metodológicas para Objetivos Propuestos

“La matriz metodológica es el instrumento científico que permite hacer congruente y coherente el proceso de la medición de variables independientes, creando un marco de comparación racional y ordenada para la construcción de un cuestionario” (Rivas, 2015).

De la conceptualización deben resaltarse las siguientes ideas:

Congruente. Esto significa que las variables contenidas en la matriz se relacionan con las del título y con las del capítulo de método de investigación.

Coherente. Las relaciones entre las variables y sus dimensiones parten de un marco teórico y son asociaciones reconocidas en la literatura.

Marco relacional y ordenado. Las asociaciones sugeridas entre dimensiones, indicadores y preguntas son lógicas y son producto de una asociación meticulosa y ordenada.

Objetivo 1: Ejecutar un diagnóstico de la situación económica financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Dolorosa, LTDA., ubicada en Guayaquil.

Tabla 11.*Matriz metodológica objetivo 1*

Variable	Fuente	Procedimiento de Recolección	Estrategias del Análisis
Situación actual de la Cooperativa	Organigrama Misión, Visión, Valores Manuales de Procedimientos	Observación y Documental	Análisis de Datos

Elaboración propia.

Objetivo 2: Reconocer los factores que inciden en la vida económica y su rentabilidad financiera.

Tabla 12.*Matriz metodológica objetivo 2*

Variable	Fuente	Procedimiento de Recolección	Estrategias del Análisis
Rentabilidad Financiera de la Cooperativa	Estados Financieros Índices Financieros	Documental	Análisis de Datos

Elaboración propia.

Objetivo 3: Elaborar un Modelo de Gestión Financiera que le permita optimizar los Recursos Económicos Financieros.

Tabla 13.

Matriz metodológica objetivo 3

Variable	Fuente	Procedimiento de Recolección	Estrategias del Análisis
Optimización de Recursos	Encuestas Entrevistas Observación	Cuestionarios, Encuestas	Análisis de Datos

Elaboración propia.

Técnicas e Instrumentos de la Investigación

Para Behar;

La investigación no tiene sentido sin las técnicas de recolección de datos. Estas técnicas conducen a la verificación del problema planteado. Cada tipo de investigación determinará las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que serán empleados (Behar, 2008, p. 55).

La recolección de datos representa al uso de una variedad de técnicas y herramientas que suelen ser usadas por el analista para desarrollar los sistemas de información, las cuales pueden ser la entrevistas, la encuesta, el cuestionario, la observación, el diagrama de flujo.

La entrevista: “es una técnica de obtener información, mediante una conversación profesional con una o varias personas para un estudio analítico de investigación o para contribuir en un trabajo social” (Ruiz, 2012, p. 165). En esta investigación la entrevista será aplicada al gerente de la Cooperativa, con el fin de recopilar información de la gestión financiera de la cooperativa.

El cuestionario: “consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis”. (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2010, p. 217) En este estudio el cuestionario será aplicado a los colaboradores de la compañía y será de gran ayuda, ya que permitirá recoger información de primera mano de la situación actual de la empresa.

La Observación: “consiste en el registro sistemático, válido y confiable del comportamiento o conducta manifiesta. Puede utilizarse como instrumento de medición en muy diversas circunstancias” (Peña, 2015, p. 13). Durante esta investigación se hará observación directa en la agencia de la cooperativa, esto permitirá obtener datos de primera mano, que permitan ayudar en el estudio.

Resumen

La metodología de la investigación se ha establecido como un aspecto de gran cuantía, permitiendo la disposición de varias herramientas ya sean estas de tipo teórico o práctico, tal que permitan solucionar el problema de la investigación. Estos conocimientos se configuran como una actividad racional que contribuye al desarrollo de los estudios investigativos.

Capítulo III

Estudio de Mercado de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Guayaquil

La Demanda

La demanda, en la dinámica de la cooperativa, es la solicitud para adquirir algo. A nivel económico la demanda es la cantidad global de un servicio o un bien que el público está dispuesto a adquirir.

Para el caso de las entidades financieras, la demanda viene representada por la cantidad de créditos que el consumidor está dispuesto a solicitar en un momento determinado.

Las empresas que demandan nuevos créditos durante el segundo trimestre de 2019 pertenecieron en mayor proporción a las ramas: Comercio e Industria, con el 15% y 14%, respectivamente, en comparación con las de Construcción (9%) y Servicios (8%). El comportamiento de estas compañías se mantiene en el grupo de las grandes empresas y de pymes. Para el caso de las micro empresas, sobresalen las de Servicios (9%) (Banco Central del Ecuador, 2019). En el gráfico siguiente podrá ser apreciada la demanda según las ramas de las empresas.

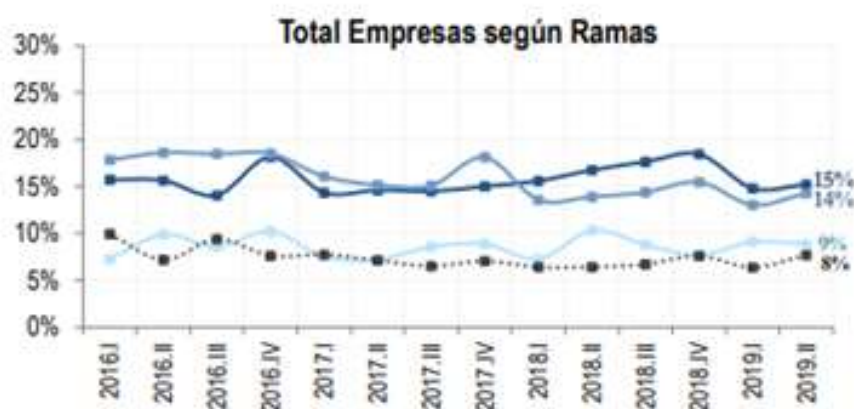


Figura 11. Demanda de Créditos Según Rama
Fuente: Banco Central del Ecuador (2019)

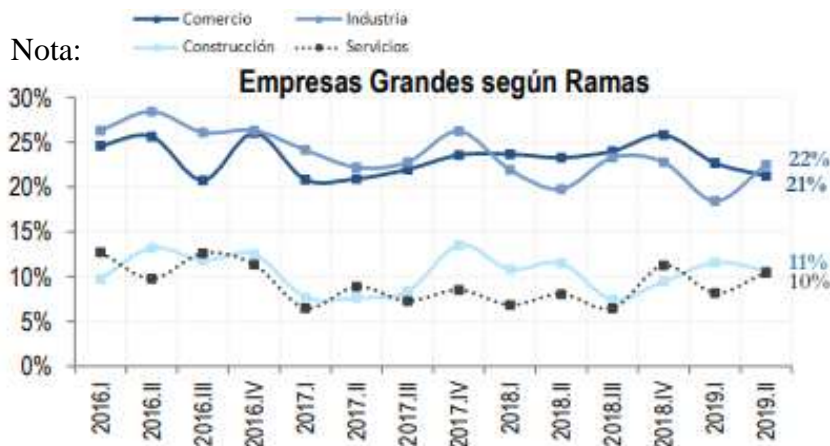


Figura 12. Grandes Empresas según la Rama

Fuente: Banco Central del Ecuador (2019)

Nota:

En el caso de las grandes empresas, tal como se muestra en la figura anterior la mayor demanda de los créditos solicitados, estuvo representado por las empresas de Comercio con un 22%, seguida de las empresas industriales con un 21%, mientras que las de construcción y servicio solo representaron el 11% y 10% respectivamente.

Referente a las Pymes, según su rama de clasificación, la demanda solicitada, la mayor ponderación de las solicitudes fue igualmente en el mismo orden de las grandes empresas, con un 12%, 8%, 7% y 4%; es decir, comercio, industria, construcción y servicios, tal como se muestra en la siguiente figura.

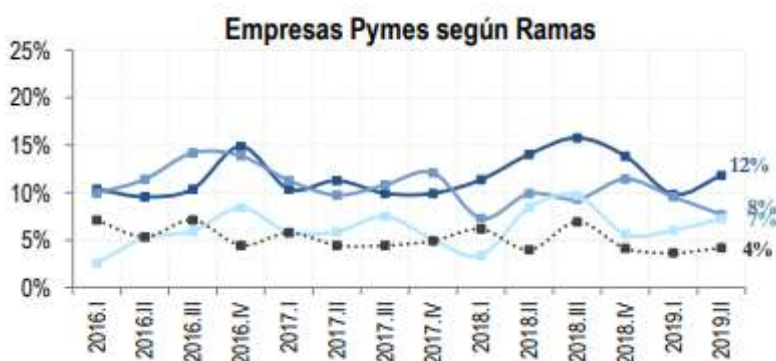


Figura 13. Pymes según rama

Fuente: Banco Central del Ecuador (2019)

Nota:

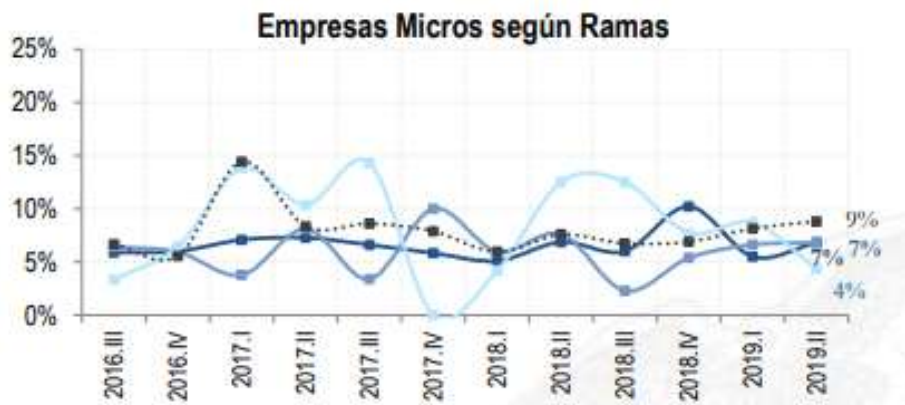


Figura 14. Microempresas según Rama
Fuente: Banco Central del Ecuador (2019)

Nota: Comercio —●— Industria —●—
Construcción —●— Servicios —●—

De acuerdo a la información suministrada por el Banco Central del Ecuador (2019), para el caso de las microempresas, la mayor demanda de créditos fue originada por las empresas de servicios con un 9%, seguido de las empresas de comercio e industria con un 7%; siendo la demanda más baja la representada por las empresas de construcción con un 4%.

La demanda de las empresas que solicitaron nuevos créditos entre abril y junio 2019, fue de la siguiente manera, más del 50% de las empresas grandes y hasta el 100% de las pymes y micro empresas lo hicieron en una sola entidad financiera. Puede observarse también, que las empresas grandes fueron las que en mayor proporción solicitaron créditos en dos o más entidades financieras en el periodo analizado (Banco Central del Ecuador, 2019). Esto quiere decir que hubo muy poca apertura de los créditos hacia las Pymes, mientras que las grandes empresas todas prefirieron la banca tradicional, fundamentada primordialmente en relaciones previas obtenidas con en estas instituciones.

En las figuras que siguen, podrá observarse el comportamiento de la demanda, por las empresas, según su rama de ocupación y tamaño de las mismas.

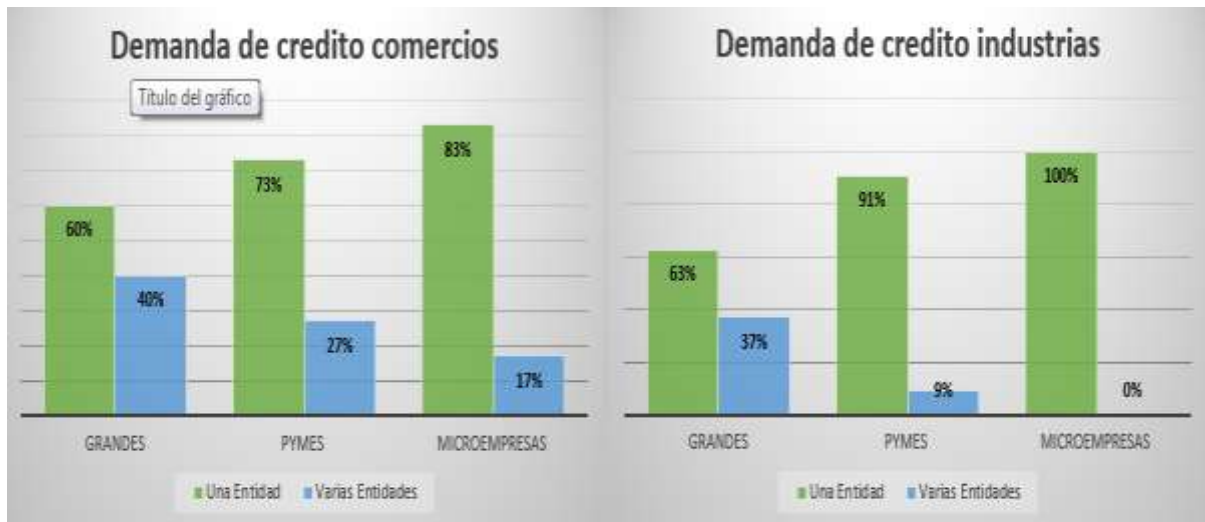


Figura 15. Demanda de Créditos Comercio e Industria
Fuente: Banco Central del Ecuador (2019)

De acuerdo a la figura anterior, puede analizarse que el 60% de las grandes empresas dedicadas a la actividad comercial, la demanda fue dirigida a una sola entidad financiera, solo un 40% solicitó el servicio a más de una entidad. En cuanto a las Pymes del mismo ramo solo un 27% efectúa las solicitudes a través de más de dos entidades financieras y un 73% lo hace utilizando solo una. Para el caso de las microempresas pertenecientes al sector comercio, las demandas de créditos solicitadas fueron dirigidas en un 83% a una sola entidad financiera y el 17% restante a más de una.

Referente a las empresas industriales, el comportamiento de la demanda fue el siguiente: para el caso de las grandes empresas 63% de las demandas de créditos fue realizada a una sola entidad bancaria y un 37% a más de dos. Para el caso de las Pymes, la demanda solicitada fue de 91% solo a una entidad bancaria y solo un 9% de las empresas de esta categoría, solicitaron créditos a más de dos entidades financieras. Referente a las microempresas de este sector industrial, la totalidad dirigió su demanda a una sola entidad financiera.

Al analizar los sectores de construcción y servicio, la demanda obtenida, de acuerdo al número de entidades financieras fue la siguiente:

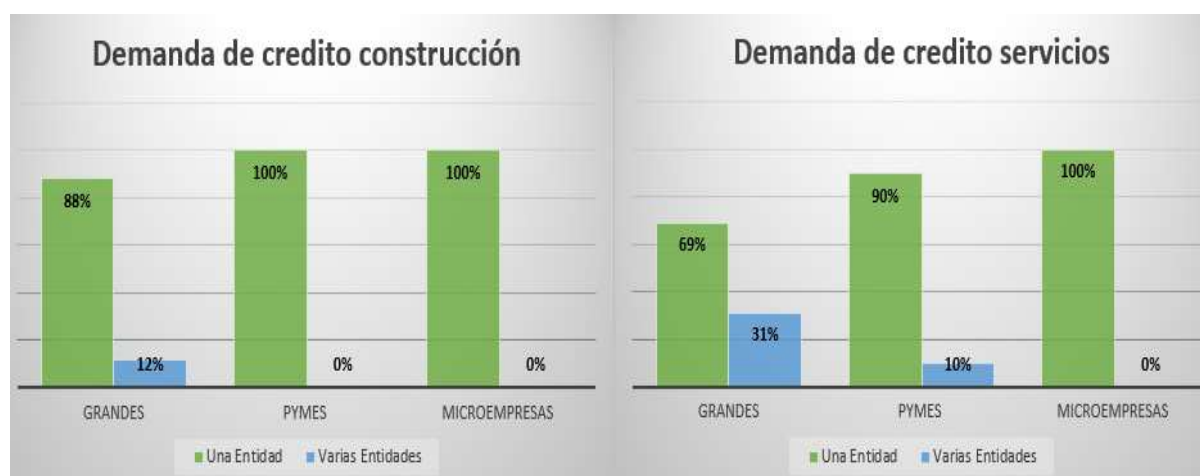


Figura 16. Demanda de Créditos Construcción y Servicios
Fuente: Banco Central del Ecuador (2019)

De acuerdo a las demandas realizadas por el sector construcción y de servicios, los comportamientos al momento de realizar sus solicitudes de crédito fueron los siguientes, las empresas grandes del ramo constructor en un 88% lo hicieron mediante una sola entidad financiera, solo el 12% de este ramo lo realizó a través de dos o más entidades. En cuanto a las Pymes y microempresas de este mismo sector, la demanda fue dirigida en un 100% a una sola entidad financiera.

Al ser analizadas las empresas de servicios, los resultados obtenidos fueron los siguientes, en el caso de las empresas grandes la demanda estuvo dirigida en un 69% a una sola entidad financiera y en un 31% a dos o más; el 90% de las Pymes de este sector enfocaron su demanda a una sola entidad financiera, mientras que el 10% lo efectuó mediante dos o más entidades. Para el caso de las microempresas pertenecientes a este sector la demanda en su totalidad fue dirigida a una sola entidad financiera.

Tomando en cuenta esta estructura de la demanda, se puede evidenciar que en un futuro el mercado, en la perspectiva del demandante de crédito, buscara una dimensión en cantidad y calidad que le permita satisfacer sus necesidades.

De acuerdo a información suministrada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), la población de Duran para el año 2010, está representada como se muestra en la tabla siguiente:

Tabla 14.
Población de Duran 2010

Genero	Cantidad	Porcentual
Mujeres	119.368	50,63%
Hombres	116.401	49,37%
Población 2010	235.769	100,00%

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2015)

Igualmente, el INEC, proyecta una población para el 2019 de 305.313, tomando en consideración una tasa de crecimiento del 3,16%.

Tomando en cuenta este dato, la población económicamente activa (PEA), en edades comprendidas entre 21 y 65 años del cantón Duran, para el año 2019 quedará representada de la siguiente forma:

Tabla 15.
PEA 2019

	PEA entre 21 y 65 años								
	21-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55-59	60-65
Mujeres	11.989	10.607	10.099	9.146	7.508	5.571	4.277	2.852	2.271
Hombres	10.918	9.666	9.317	8.292	7.442	5.581	4.376	2.958	2.217
Total	22.907	20.273	19.417	17.438	14.950	11.152	8.653	5.809	4.488

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2015)

Según la tabla anterior, la PEA entre 21 años y 65 años del cantón Duran son 125.087 habitantes, igualmente, de acuerdo a los datos obtenidos del INEC, la población se dedica mayormente a la prestación de servicios, operarios de maquinarias y a otras actividades no clasificadas. Del total de habitantes en el cantón Duran, solo el 35,62% cuenta con viviendas propias, quedando un mercado por atender del 64,38%; en consecuencia, puede considerarse que existe una demanda actual de 80.531 habitantes, por lo tanto, puede estimarse que la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Doloras, puede considerar captar parte de esta demanda, tal que le permita desarrollarse y crecer en el tiempo.

La Oferta

En términos económicos la oferta puede ser definida como la cantidad de bienes y servicios que una persona natural o jurídica, está dispuesta a colocar en el mercado, con el propósito de vender a unos precios determinados.

En el caso específico de las Cooperativas, la oferta estará representada por la cantidad de préstamos que éstas puedan colocar en el mercado, tomando en consideración los niveles de riesgo.

Las cooperativas de ahorro y crédito, fueron menos restrictivas en el otorgamiento de créditos Productivos y Microcréditos y más restrictivas en los de Vivienda, mientras que, en el segmento de créditos de consumo el saldo fue nulo (Banco Central del Ecuador, 2019), tal como podrá ser observado en la siguiente figura.

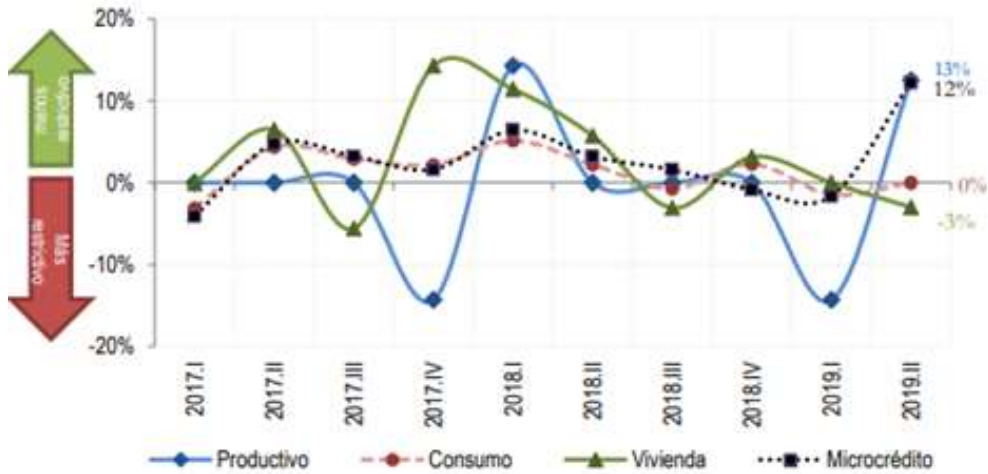


Figura 17. Créditos Otorgados por las Cooperativas
Fuente: Banco Central del Ecuador (2019)

De acuerdo a la figura anterior, se puede observar que la oferta de los créditos otorgados por el sector de las cooperativas para el segundo semestre del 2019, estuvo representado en un 13% para los créditos productivos, un 12% para microcréditos, 0% a los créditos de consumo y en un -3% a los créditos de vivienda, evidenciándose con esta información que las cooperativas están más enfocadas en evocar su oferta al crédito productivo.

Las cooperativas que, durante el segundo trimestre de 2019, fueron menos restrictivas al momento de otorgar créditos, señalaron que esto se debió, principalmente, a la competencia más agresiva y a la disminución del riesgo percibido de su cartera de clientes actuales o potenciales. Para el segmento de los microcréditos, los cambios normativos fueron el principal factor (Banco Central del Ecuador, 2019).

De acuerdo a esta información podrá observarse la siguiente figura, que explica el motivo por el cual fueron menos restrictivos al momento de otorgar sus créditos.

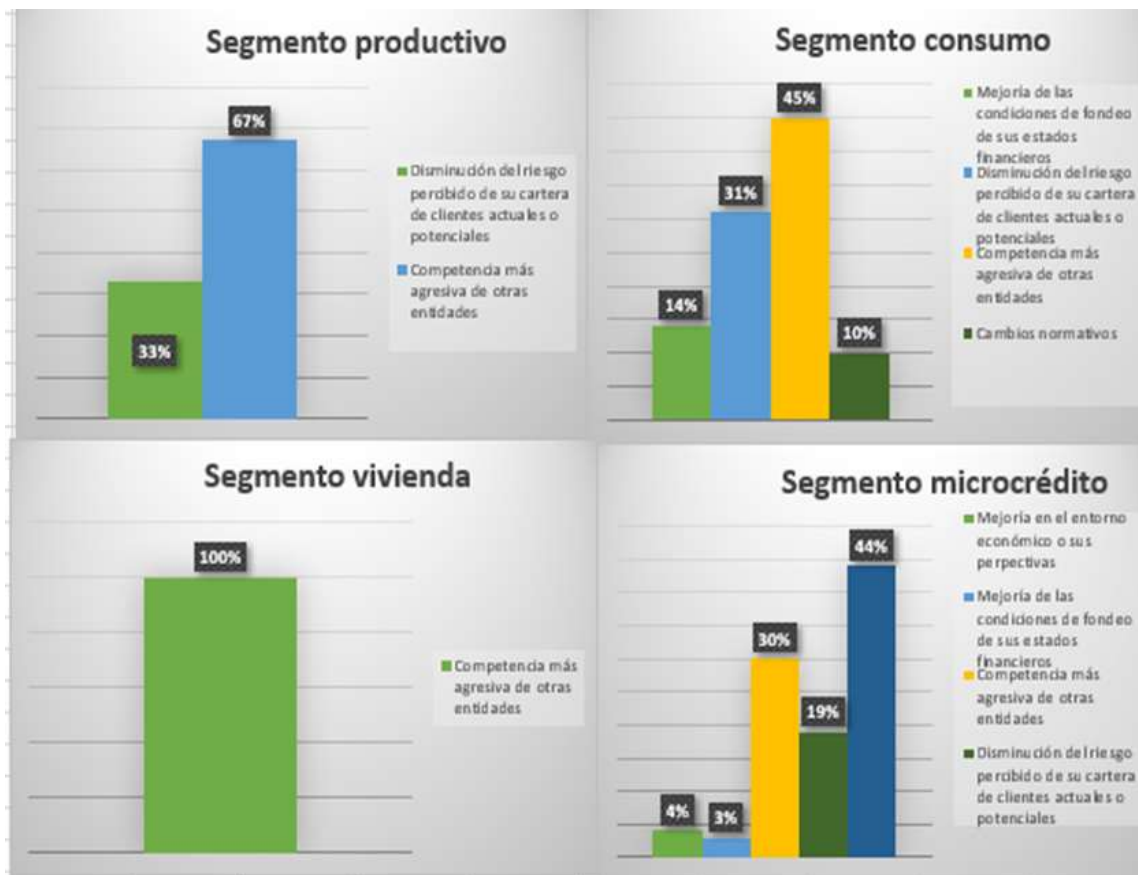


Figura 18. Factores que implican menores restricciones

Fuente: Banco Central del Ecuador (2019)

Las restricciones fueron menores, motivado a los siguientes factores: Mejor entorno económico, mejores condiciones de fondeo, competencia más agresiva entre las cooperativas, ambiente favorable, disminución del riesgo de crédito de la cartera.

Ahora bien, uno de los principales encargados de otorgar créditos en el Ecuador, es el BIESS, la cual, es una institución financiera pública, perteneciente al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS, que presta servicios financieros bajo criterios de banca de inversión, para la administración de los fondos previsionales públicos del IESS, para atender los requerimientos de sus afiliados activos y jubilados, dentro de los cuales, otorgan créditos hipotecarios, y son los líderes en este aspecto en el país, sin embargo, con porcentajes que no satisfacen los niveles de demanda requeridos.

Una vez analizado el comportamiento de la demanda y la oferta de los diferentes sectores, en cuanto a las demandas de créditos con las diferentes entidades financieras, puede observarse que esto representa una gran oportunidad de crecimiento para la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Dolorosa. Para lograr dichas oportunidades serán necesarias la implementación de ciertas estrategias que permitan el desarrollo y crecimiento de la cooperativa:

1. Formular planes que permitan conocer a los socios y no socios de la cooperativa con el propósito de identificar sus necesidades.
2. Mediante campañas realizar la captación de este tipo de clientes que por diferentes causas no pueden optar a un crédito por los bancos.
3. Desarrollar puntos estratégicos de contacto que permitan captar clientes, mediante operativos donde se incentive el ahorro y se den capacitaciones para optar a un crédito.
4. Implementar procesos eficientes y eficaces que conlleven a cambios en el entorno interno y permitan una mejor comprensión de las necesidades de los clientes.
5. Ofrecer una base de productos y servicios más amplia y accesible a los clientes.
6. Atención personalizada.
7. Desarrollar campañas promocionales a las pequeñas y medianas empresas del sector, dándoles a conocer los beneficios de los productos y servicios de la cooperativa.
8. Incentivar a los colaboradores mediante el otorgamiento de financiamientos que le permitan cubrir necesidades específicas.
9. Ofrecer campañas donde se refinancien los créditos vigentes con otras entidades financieras, considerando ofrecer mejores condiciones.

Las estrategias planteadas anteriormente permitirán a la cooperativa de ahorro y crédito la Dolorosa, crecer y lograr consolidarse en el tiempo, tomando en cuenta igualmente la estimación de los riesgos a los que está expuesta como entidad financiera, puede afianzarse a través de la confianza que pueda dar a sus asociados, comprometiéndose con los mismos a que está basada en los principios que rigen a las cooperativas y que el propósito de la misma es un ganar-ganar entre los miembros, socios y clientes de la cooperativa. Las perspectivas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Dolorosa, es crear e incentivar una línea de crédito hipotecaria, ya que, de acuerdo a la demanda estudiada, es una de las falencias con que cuenta hoy en día la población del cantón Duran.

Capítulo IV

Propuesta

Acorde a la demanda estudiada, un 64,38% de la población del cantón Duran, no posee vivienda propia, por ende, es importante tomar en consideración este punto, ya que se estima que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Duran pueda atender a un aproximado del 12% de esta demanda insatisfecha, incursionando en la promoción de una nueva línea de crédito hipotecaria, para personas con edades comprendidas entre los 21 y 65 años; permitiendo de esta forma el incremento de la cartera crediticia de la cooperativa, igualmente, se debe tomar en cuenta, diferentes estrategias efectivas que controlen la morosidad en este tipo de créditos.

Título

Organización de una nueva línea de crédito basado en procesos financieros hipotecarios

Definición de una nueva línea de crédito que respalde la Cooperativa de Ahorro y Crédito " La Dolorosa " Ltda.

Antecedentes

El desenvolvimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Dolorosa Ltda., ha sido especializado en micro finanzas, lo que ha contribuido a la inclusión de agentes económicos que, en las instituciones tradicionales, debido a sus estándares no se ajustan a sus perfiles para su beneficio en el mercado financiero, esta área permitió que la cooperativa tuviera un crecimiento continuo, lo que se refleja en una presencia que le ha permitido continuar en el sector financiero de cooperativa.

Los modelos aplicados en otras instituciones son parte de premisas especialmente administrativas y de objetivos, donde el modelo que sobresale y tiene la mayor admisión y uso es el Cuadro de Mando Integral, ya que facilita comenzar desde análisis de los componentes de la cadena de valor interna de la institución, y en algunas perspectivas que evalúan la parte del talento humano, los procesos, los clientes, estos tres ayudan a alcanzar objetivos financieros, a través de la preparación de indicadores de gestión de estos aspectos.

Igualmente, uno de los principales problemas que enfrentan las organizaciones dedicado a financiar bien sean los bancos, mutualistas en el caso del estudio del problema presentado de las cooperativas, es establecer si un socio solicita un crédito es el más adecuado para recibirlo, es decir, si este socio tiene el propósito de incumplimiento de sus pagos. Este problema ha sido examinado por diferentes expertos, los que recomiendan y aplican modelos estadísticos de probabilidad para establecer si un socio tiene algún tipo de tendencia al incumplimiento y en función de eso, se otorgan créditos; este tipo de modelos estadísticos toman en cuenta aspectos como, retrasos en los pagos, activos, ingresos, porcentaje de morosidad y otras variables, con estos datos se generan modelos económicos llamados para predecir el riesgo de crédito de un socio.

Basados en este tipo de antecedentes, se propone organizar una nueva línea de crédito basado en procesos financieros hipotecarios, para contribuir a su crecimiento financiero que le permita a la institución, por una parte, servir a sus clientes de la mejor manera y, por otro lado, garantizar el retorno del capital prestado.

Justificación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito " La Dolorosa " Ltda., no presenta un nivel de colocación de cartera hipotecaria de la cual se podría obtener un volumen atractivo en

rentabilidad, la directiva no se ha centrado en explotar este tipo de financiación, que es demandada por una gran mayoría de socios y clientes cooperativos.

Es importante que el personal comercial posea todas las herramientas dispuestas a proporcionar un servicio de calidad, puntualizando el tiempo de respuesta a los requerimientos, con formatos claros y precisos, además de tarifas competitivas en el mercado.

La propuesta que surge en este trabajo de investigación indudablemente dará como resultado un crecimiento sostenido en la colocación de la cartera hipotecaria, que lo que se reflejará en mayores ingresos y, por otro lado, la satisfacción de socios y clientes en la obtención de este crédito, de una manera más ágil y adecuada.

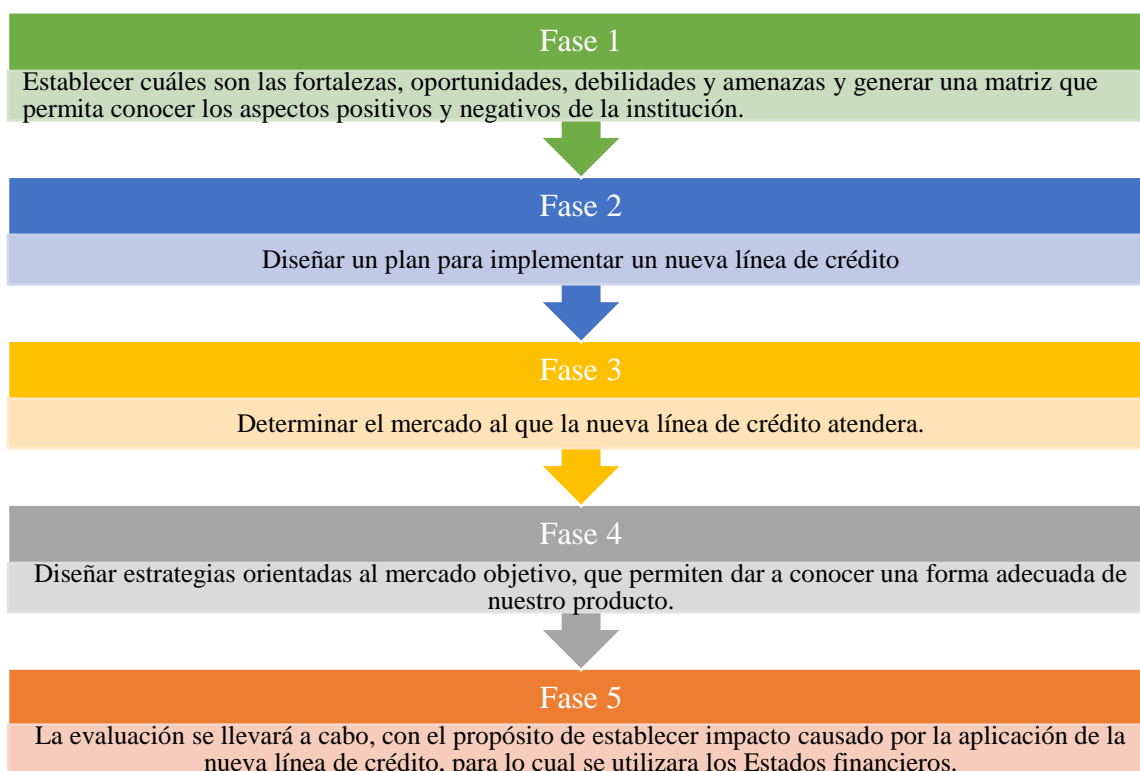
Objetivo

Definir una nueva línea de crédito basado en procesos financieros hipotecarios que respalde la Cooperativa de Ahorro y Crédito " La Dolorosa " Ltda., para mejorar el incremento el segmento y contribuir a su crecimiento financiero.

Objetivos Específicos

- ✓ Establecer cuáles son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas y generar una matriz que sistematice el beneficio organizativo.
- ✓ Desarrollar una nueva línea de crédito hipotecario que genere incremento en la rentabilidad y la cartera de crédito de la cooperativa.
- ✓ Ponderar la capacidad interna que permita conocer las fortalezas de la cooperativa.

Propuesta de Nueva Metodología de Crédito.



Fase 1

Establecer cuáles son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas y generar una matriz que permita conocer los aspectos positivos y negativos de la institución. Esta fase es de diagnóstico de la situación que presenta la cooperativa, es muy usual hacer uso de la técnica denominada como Matriz DAFO o FODA, entremezcla variables internas (Fortalezas y Debilidades) con otras externas derivadas en (Oportunidades y Amenazas). Una vez, elaborada permite ir relacionando cada una de los aspectos identificados de la organización y su entorno, ello constituye un punto de partida importante para seleccionar las estrategias más significativas donde la cooperativa pueda hacer un mejor uso de los recursos que posee. También se utilizan otras matrices, como es Matriz axiológica, la EFI, EFE, entre otras muchas.

A continuación, se desarrolla esta fase con la presentación de las matrices antes mencionadas.

Diagnóstico Estratégico DAFO

PLAN DAFO	
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>Escasez de publicidad orientada al cliente</p> <p>Carencia de propósitos dentro de la cooperativa a corto plazo</p> <p>Inestabilidad para llevar a cabo el proyecto</p> <p>Carencia de agresividad para enfrentar la competencia</p> <p>Inexistencia de planes estratégicos</p> <p>Escaza capacitación al personal</p>	<p>Falta de recursos para llevar a cabo nuestro proyecto</p> <p>Competencia con tasas de interés de crédito más bajas</p> <p>Cambio de políticas y regulaciones para el sector</p> <p>Dificultad de tener una organización logística de acuerdo con las necesidades de las cooperativas</p> <p>Concesión de créditos vinculados</p> <p>Inestabilidad política que puede afectar a la cooperativa.</p>
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>La mejor línea de crédito hipotecario de la provincia.</p> <p>Excelente equipo de trabajo dentro de la cooperativa.</p> <p>Recursos financieros para la provisión de crédito hipotecario</p> <p>Buena relación con los clientes</p> <p>Estabilidad financiera</p> <p>Crecimiento estable de la cooperativa.</p>	<p>Creación de nuevos empleos dentro de la cooperativa.</p> <p>Actualizar página web con los beneficios que ofrece la nueva línea de crédito</p> <p>consolidarse como una gran cooperativa por un producto no ofrecido en el sector</p> <p>Políticas laborales que definen las funciones específicas para el personal</p> <p>Clientes con necesidades y expectativas insatisfechas.</p> <p>Nuevos mercados en otros sectores.</p>

Como se puede apreciar la cooperativa objeto de estudio tiene un conjunto de fortalezas y debilidades desde el punto de vista interno, las primeras las puede utilizar para aprovechar las bondades que le brinda el medio y también, para esquivar de alguna manera aquellas

cuestiones que entorpecen su funcionamiento. Las segundas, deben ser resueltas ya que disminuyen la capacidad interna para sobrevivir en el medio en que se desenvuelve.

Además, ha identificado diversas variables externas que puede favorecer o obstaculizar el desenvolviendo de la cooperativa. Las primeras se muestran en forma de oportunidades y si se saben aprovechar pueden beneficiar y fortificar su desarrollo. Las segundas se deben utilizar mecanismos para atenuar sus efectos, pueden frenar el su progreso e incluso poner en juego su existencia.

Otras de las matrices que se utilizan en este estudio es la axiológica, ella tiene como finalidad usarse de guía para la formulación de la escala de valores de la cooperativa, y se constituye en un soporte para el diagnóstico a futuro, etapa indispensable dentro de la planificación estratégica. Es de gran utilidad e importancia dentro del análisis estratégico ya que permite considerar lo que significan los valores y principios dentro de los diversos entes de referencia implicados en el trabajo de la cooperativa, como se ilustra en la tabla 15.

Matriz axiológica

Tabla 16.
Matriz Axiológica

Grupo de Referencia	Entidad	Estado	Clientes	Accionistas	Empleados
Honestidad	✓	✓	✓	✓	✓
Innovación	✓			✓	✓
Compromiso	✓	✓	✓	✓	✓
Proactividad	✓	✓			✓
Responsabilidad	✓	✓	✓	✓	✓
Trabajo en Equipo	✓	✓			✓
Pertenencia	✓	✓		✓	✓
Servicio	✓		✓	✓	✓

Elaboración propia.

Asimismo, tanto la utilización de la matriz EFI como EFE complementan el diagnóstico estratégico. La primera permite realizar un balance interno de la gestión de la cooperativa, sobre la efectividad de las estrategias asumidas y saber con más detalle su impacto, así como, evaluar las fortalezas y debilidades más representativas.

Matriz EFI

Tabla 17.
Matriz EFI

Matriz EFI			
(Factores Internos)			
La Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Dolorosa” Ltda.			
Factores	Peso	Calificación	Calificación Ponderada
Debilidades	50%		
Escasez de publicidad orientada al cliente	0,05	2	0,1
Carencia de propósitos dentro de la cooperativa a corto plazo	0,1	1	0,1
Inestabilidad para llevar a cabo el proyecto	0,1	1	0,1
Carencia de agresividad para enfrentar la competencia	0,1	2	0,2
Inexistencia de planes estratégicos	0,1	2	0,2
Escaza capacitación al personal	0,05	2	0,1
Fortalezas	50%		
La mejor línea de crédito hipotecario de la provincia.	0,1	4	0,4
Excelente equipo de trabajo dentro de la cooperativa.	0,05	3	0,15
Recursos financieros para la provisión de crédito hipotecario	0,1	4	0,4
Buena relación con los clientes	0,05	4	0,2
Estabilidad financiera	0,1	4	0,4
Crecimiento estable de la cooperativa.	0,1	3	0,3
Totales	100%		2,65
Calificar entre 1y 4	4	Fortaleza Mayor	
	3	Fortaleza Menor	
	2	Debilidad Menor	
	1	Debilidad Mayor	

Elaboración propia.

El análisis del sector a través de la matriz EFI muestra un resultado favorable, de una ponderación de 2,65, lo que indica que la empresa está en condiciones adecuadas para afrontar el ambiente interno utilizando las fortalezas para enfrentar las debilidades.

Donde los factores de fortaleza más importantes son:

1. La mejor línea de crédito hipotecario de la provincia.
2. Recursos financieros para la provisión de crédito hipotecario.
3. Estabilidad financiera

Donde los factores de debilidades más importantes son:

1. Carencia de propósitos dentro de la cooperativa a corto plazo.
2. Inestabilidad para llevar a cabo el proyecto.

Matriz EFE

Tabla 18.
Matriz EFE

MATRIZ EFE (FACTORES EXTERNOS) La Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Dolorosa” Ltda.			
Factores	Peso	Calificación	Calificación Ponderada
Amenazas			
	50%		
Falta de recursos para llevar a cabo el proyecto	0,1	1	0,1
Competencia con tasas de interés de crédito más bajas	0,1	1	0,1
Cambio de políticas y regulaciones para el sector	0,1	1	0,1
Dificultad de tener una organización logística de acuerdo con las necesidades de las cooperativas	0,05	2	0,1
Concesión de créditos vinculados	0,05	2	0,1
Inestabilidad política que puede afectar a la cooperativa.	0,1	2	0,2
Oportunidades			
	50%		
Creación de nuevos empleos dentro de la cooperativa.	0,1	4	0,4
Actualizar página web con los beneficios que ofrece la nueva línea de crédito	0,1	4	0,4
consolidarse como una gran cooperativa por un producto no ofrecido en el sector	0,1	4	0,4
Políticas laborales que definen las funciones específicas para el personal	0,05	3	0,15
Clientes con necesidades y expectativas insatisfechas.	0,1	4	0,4
Nuevos mercados en otros sectores.	0,05	4	0,2
Totales	100%		2,65
Calificar entre 1y 4	4	Oportunidad Importante	
	3	Oportunidad Menor	
	2	Amenaza Menor	
	1	Amenaza Importante	

Elaboración propia.

El análisis sectorial a través de la matriz EFE proyecta un resultado favorable, de una ponderación 2,65 que la empresa está en condiciones de afrontar las condiciones de su entorno de forma adecuada, utilizando las oportunidades para afrontar las amenazas.

Dentro de los factores de Amenazas más importantes están:

1. Falta de recursos para llevar a cabo el proyecto
2. Competencia con tasas de interés de crédito más bajas

3. Cambio de políticas y regulaciones para el sector

Dentro de los factores de oportunidades más importantes están:

1. Creación de nuevos empleos dentro de la cooperativa
2. Actualizar página web con los beneficios que ofrece la nueva línea de crédito.
3. consolidarse como una gran cooperativa por un producto no ofrecido en el sector.
4. Clientes con necesidades y expectativas insatisfechas.
5. Nuevos mercados en otros sectores.

Estrategia

Organización de una nueva línea de créditos hipotecarios eficientes basada en la necesidad del cliente, como método para instituir un proceso de diferenciación que permite el nivel de incremento en el posicionamiento.

Acción

Implementación de la línea de crédito hipotecario orientada a clientes existentes y posibles, con el fin de proporcionar un nuevo servicio apropiado para poder obtener un mejor posicionamiento dentro de la localidad.

Análisis Situacional

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Dolorosa” Ltda., tiene en sus alrededores la competencia de grandes cooperativas, que podrían ser diferentes de las demás dando nuevas facilidades de crédito hipotecario. Teniendo en cuenta la cantidad de cooperativas que compiten en este mercado, sin embargo, existe un amplio segmento compuesto por clientes insatisfechos en este escenario.

Para explorar estas variables, se tiene en cuenta la herramienta más adecuada la cuál es el DAFO, ya que esta técnica permitirá plantear estrategias apropiadas para contrarrestar los factores agresivos dentro del mercado en que está posicionado para que se puedan aprovechar las cualidades que se encuentran dentro del organización.

Fase 2

Luego de completado el diagnóstico estratégico que analiza la situación actual en la que se encuentra la cooperativa, se puede pasar a la siguiente fase el diseño del plan para implementar a nueva línea de crédito hipotecario. Aquí, apoyado en el proceso de crédito, que lo conforman seis etapas se conforma cómo sería la implementación de ese nuevo producto/servicio, va desde el interés manifiesto por el crédito hipotecario hasta la gestión o administración del producto financiero concedido. Seguidamente, se ilustran los pasos que esta actividad conlleva, figura 12.

Diseño de un plan para implementar una nueva línea de crédito



Figura 19. Proceso de crédito de la cooperativa
Fuente: Elaborado por el autor.

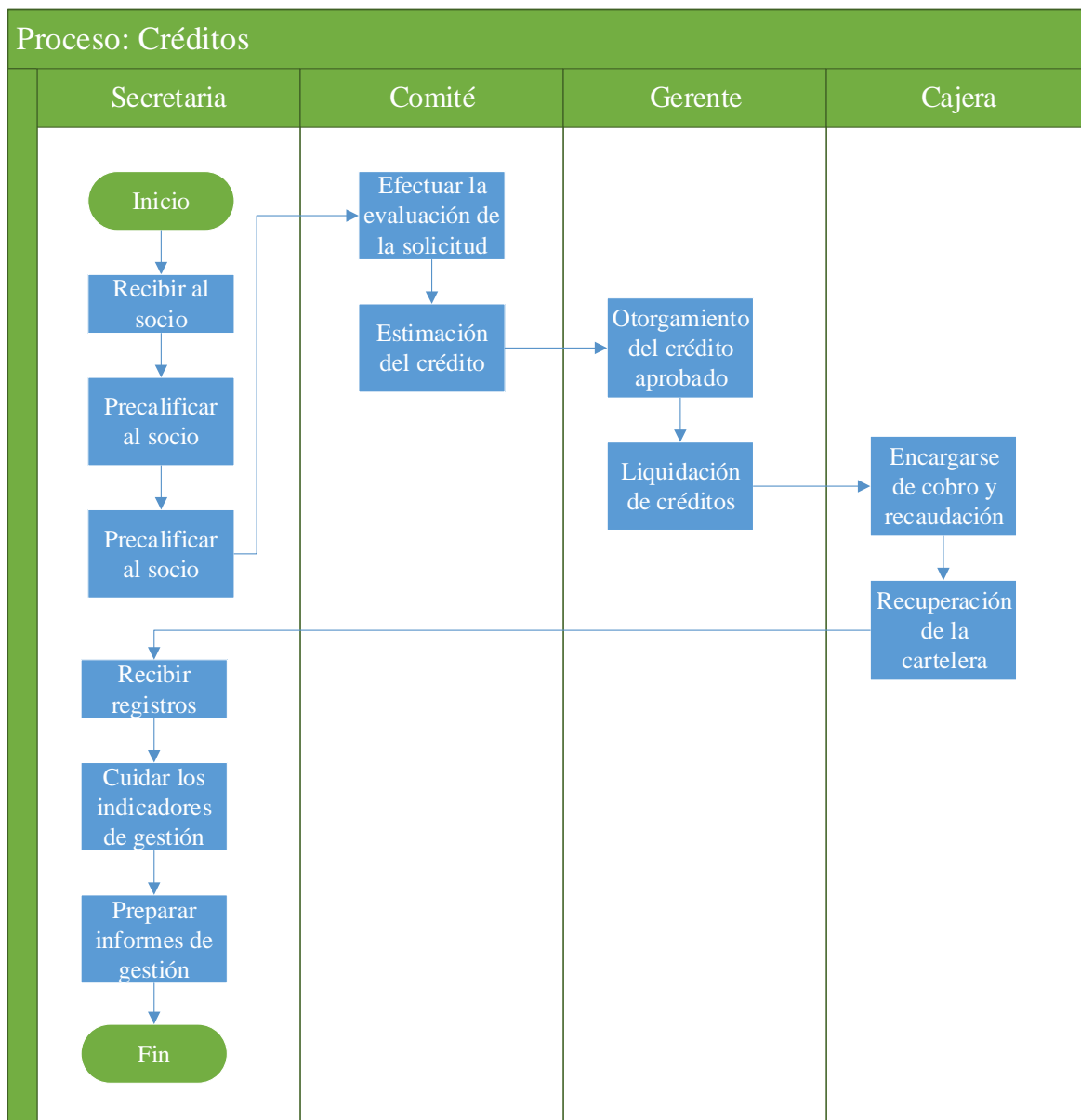


Figura 20. Proceso de crédito
Fuente: Elaborado por el autor.

Fase 3

Estudio del mercado

Segmento al que se dirige la nueva línea de crédito

Socios de la institución que con edades comprendidas entre 21 y 60 años.

En este segmento, se pueden distinguir varias características según las necesidades que aparezcan respetando el rango de edad, en el caso de las personas entre 21 y 30 años buscan la

comodidad de una casa o un vehículo, no son leales a una institución financiera, se tienen a dejar influir por la imagen de la marca y su historia ya que quieren destacarse y diferenciarse mediante de una entidad, sin embargo, consideran este factor tan importante al elegir una línea de crédito dispuesta a pagarla en períodos flexibles y con tasas de intereses más bajas.

Las personas de 31 a 45 años demandan la comodidad de su propio negocio o un bien rentable, con excelente ubicación (refiriéndose a una propiedad con buena ubicación y aumento en la plusvalía), también un factor importante es la prontitud del crédito por tratar de mostrar una imagen alegre, actualizada y confiable no es el factor concluyente.

En este segmento no está de acuerdo con las tasas propuestas como el segmento anterior porque son más equitativos al elegir una entidad y su línea de crédito; en este segmento ya son más apegados a la entidad financiera porque ya obtuvieron alguna experiencia previa y las personas mayores de 45 años se identifican básicamente por adquirir créditos que tienen superior cantidad, que son accesibles y sobre todo un mayor tiempo con tarifas favorables. Este segmento generalmente tiene mayor nivel de compra, pero, sin embargo, los créditos más pequeños.

Beneficios del nuevo mercado.

Los beneficios serán dirigidos principalmente en la ciudad de Guayaquil, la parroquia de Eloy Alfaro (Durán).

Beneficios.

Beneficios buscados: facilidad, tranquilidad y confianza.

Naturaleza del plan de crédito hipotecario: factibilidad, calidad (sencillez de pago de crédito, a largo plazo), servicio, durabilidad y garantías.

Clientes y socios principales del nuevo producto.

Hombres y mujeres con edades comprendidas entre 21 y 60 años, dentro de la parroquia Eloy Alfaro (Durán).

A quien está orientado.

Está dirigido en los segmentos de ingresos medios y medios altos, es decir familias o personas que ganan \$ 394 (dólares) o más, para personas agricultores u otras actividades económicas, para realizar la presente investigación y verificar la factibilidad del mismo, se tomó como referencia un total de 80 familias o beneficiarios, que se encuentran en los rangos establecidos anteriormente.

Definición de la base de posicionamiento.

la Cooperativa de Ahorro y Crédito " La Dolorosa " Ltda., en todo lo que se refiere a la selección de mercado objetivo se especializa en personas con capacidad de pago entre ellos Agricultores, personas en general.

En relación a los tipos de posicionamiento:

Por aspecto específico: Confianza, trayectoria y experiencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito " La Dolorosa "Ltda., por los años de vida de la entidad.

Por uso o aplicación: la nueva línea de préstamos hipotecarios con diferentes formas de pago, con tasas de interés de factible accesibilidad.

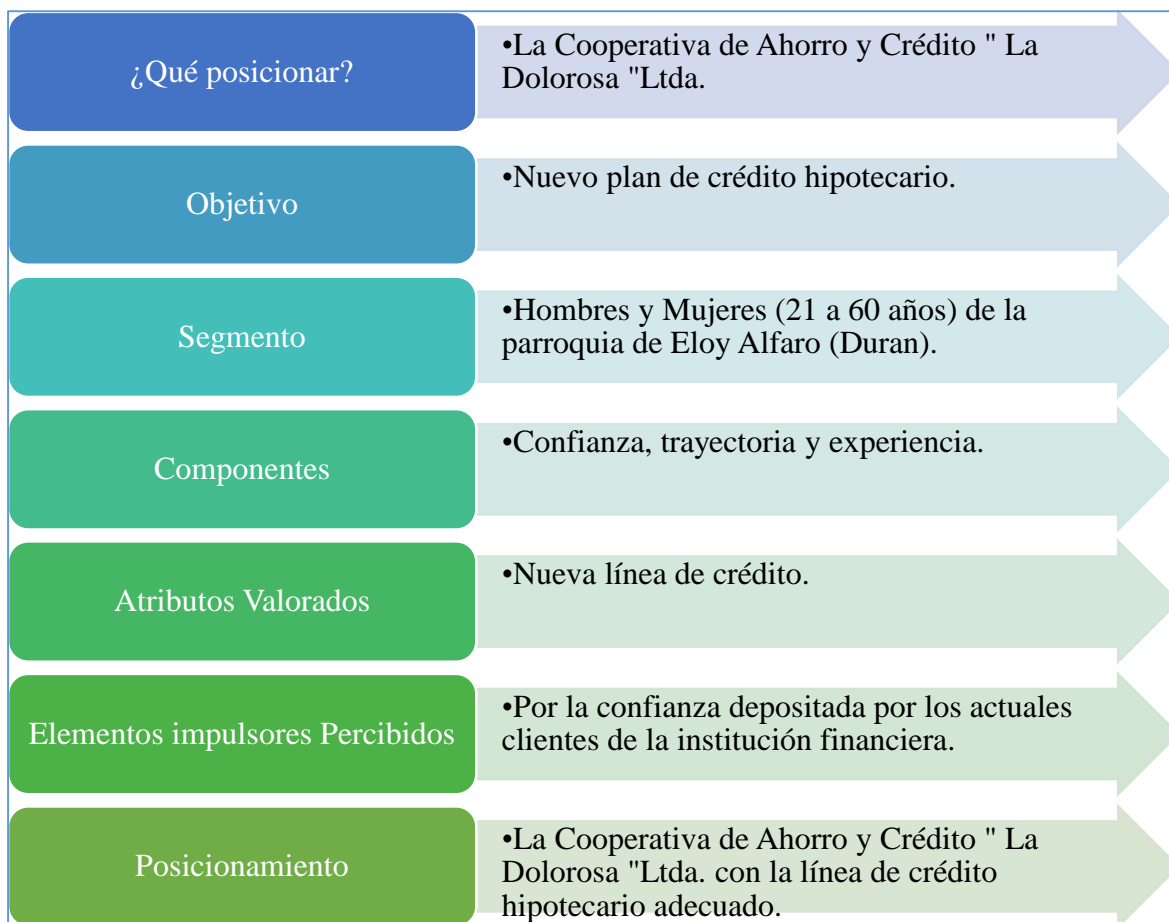


Figura 21. Mercado Planteado
Fuente: Elaborado por el autor.

Fase 4

Evaluación del ciclo de vida del mercado objetivo

El mercado dentro de las líneas de crédito en nuestro país se encuentra en una etapa de madurez, que se caracteriza por aumentar la competencia, reducir ganancias y la lucha por el mercado que nos importa. El sector cooperativo en el Ecuador y fundamentalmente en la parroquia de Eloy Alfaro (Durán) y alrededores, que es donde opera este tipo de instituciones, es un mercado en el que es muy complejo diferenciarse por el acrecentamiento incontrolado de instituciones de este ente.

Pese a esto, el mercado cooperativo sigue siendo beneficioso porque la tendencia de nuevas personas por ser un elemento esencial y permitir la creación de un nuevo plan de

crédito hipotecario, factores que hacen potencial el posicionamiento de empresas y sus diferentes servicios, a través de la gestión herramientas y técnicas de promoción y publicidad adecuadas para garantizar su permanencia y desarrollo de la institución financiera.

Descripción de estrategias orientadas al mercado.

Definición de mercados objetivo y posicionamiento estratégico.

El mercado objetivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Dolorosa” Ltda. Es formado por los clientes actuales que son las personas incluidas en el rango 21 a 60 años viviendo en la ciudad de Guayaquil, Parroquia de Eloy Alfaro (Duran).

Se efectuará un proceso de diferenciación para el posicionamiento estratégico del prestigio de la cooperativa y las particularidades del nuevo servicio, a través de uso de técnicas de publicidad y promoción como objeto principal para resaltar estos elementos y lograr la finalidad de crecimiento institucional.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Dolorosa” Ltda., conserva buenas relaciones comerciales con sus clientes, pero para cuidar estas relaciones y comenzar otras se emplearán estrategias como las políticas de crédito para clientes más habituales y una modalidad de crédito familiar que ayudará para construir relaciones y expandir el segmento de mercado al mismo tiempo llevar a cabo un trabajo de seguimiento sobre la viabilidad del crédito.

Planificación de nuevos servicios de créditos hipotecarios.

Con respecto a los préstamos hipotecarios, "La Dolorosa" Ltda., tiene un nuevo servicio que se basa en el proceso denominado “viabilidad del crédito”; este se dirige hacia un estrato social medio y alto y, como las otras líneas de la entidad, será promovida a través de estrategias de marketing apropiadas para posicionarse en el segmento de mercado mencionado.

Fase 5

Medición del impacto en la cooperativa (estado de pérdidas y ganancias para mostrar el crecimiento 10 años sin la implementación de los créditos Hipotecarios y luego con la puesta en marcha de la Propuesta)

La medición del impacto en la cooperativa se realiza a través del estado de pérdidas y ganancias para mostrar el crecimiento 10 años solo con los créditos actuales.

A continuación, se muestra el Estado de Pérdidas y Ganancias Proyectado para 10 años, estimado con un crecimiento anual, aplicando el método del incremento porcentual, tomando como base los resultados obtenidos en los Activos de la Cooperativa la Dolorosa en los años 2017-2018-2019, el cual arrojó un incremento del 1,02%

2019	2018	2017
1.907.300,90	1.671.774,82	1.558.966,32

Tabla 19.

Estado de Pérdidas y Ganancias Proyectado

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA DOLOROSA LTDA.											
ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS											
PROYECTADO											
Cuenta	Descripción	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027	Año 2028
54	Ingresos										
51	Intereses y descuentos ganados	1.907.300,90	1.945.446,92	1.984.355,86	2.024.042,97	2.064.523,83	2.105.814,31	2.147.930,60	2.190.889,21	2.234.706,99	2.279.401,13
52	Comisiones ganadas	13.998,59	14.278,56	14.564,13	14.855,42	15.152,52	15.455,57	15.764,69	16.079,98	16.401,58	16.729,61
54	Ingresos por servicios	70.096,03	71.497,95	72.927,91	74.386,47	75.874,20	77.391,68	78.939,51	80.518,31	82.128,67	83.771,24
	Total Ingresos Ordinarios	1.991.395,52	2.031.223,43	2.071.847,90	2.113.284,86	2.155.550,55	2.198.661,57	2.242.634,80	2.287.487,49	2.333.237,24	2.379.901,99
55	Otros ingresos operacionales	2.374,70	2.422,19	2.470,64	2.520,05	2.570,45	2.621,86	2.674,30	2.727,78	2.782,34	2.837,99
55	Otros ingresos no operacionales	241.119,50	245.941,89	250.860,73	255.877,94	260.995,50	266.215,41	271.539,72	276.970,51	282.509,92	288.160,12
	TOTAL DE INGRESOS	2.234.889,72	2.279.587,51	2.325.179,26	2.371.682,85	2.419.116,51	2.467.498,84	2.516.848,81	2.567.185,79	2.618.529,51	2.670.900,10
	Gastos										
41	Intereses causados	321.832,40	328.269,05	334.834,43	341.531,12	348.361,74	355.328,97	362.435,55	369.684,27	377.077,95	384.619,51
45	Gastos de operaciones	1.331.414,82	1.358.043,12	1.385.203,98	1.412.908,06	1.441.166,22	1.469.989,54	1.499.389,33	1.529.377,12	1.559.964,66	1.591.163,96
44	Provisiones	315.254,61	321.559,70	327.990,90	334.550,71	341.241,73	348.066,56	355.027,89	362.128,45	369.371,02	376.758,44
4505	Depreciaciones	79.696,75	81.290,69	82.916,50	84.574,83	86.266,33	87.991,65	89.751,48	91.546,51	93.377,44	95.244,99
4506	Amortizaciones	17.290,56	17.636,37	17.989,10	18.348,88	18.715,86	19.090,18	19.471,98	19.861,42	20.258,65	20.663,82
4504	Impuestos, contribuciones y multa	64.119,67	65.402,06	66.710,10	68.044,31	69.405,19	70.793,30	72.209,16	73.653,35	75.126,41	76.628,94
4506	participacion a empleados	23.816,69	24.293,02	24.778,88	25.274,46	25.779,95	26.295,55	26.821,46	27.357,89	27.905,05	28.463,15
4507	Otros gastos y perdidas	10.622,67	10.835,12	11.051,83	11.272,86	11.498,32	11.728,29	11.962,85	12.202,11	12.446,15	12.695,07
	TOTAL DE GASTOS	2.164.048,17	2.207.329,13	2.251.475,72	2.296.505,23	2.342.435,33	2.389.284,04	2.437.069,72	2.485.811,12	2.535.527,34	2.586.237,89
36	Resultados	70.841,55	72.258,38	73.703,55	75.177,62	76.681,17	78.214,80	79.779,09	81.374,67	83.002,17	84.662,21
	Resultados	70.841,55	72.258,38	73.703,55	75.177,62	76.681,17	78.214,80	79.779,09	81.374,67	83.002,17	84.662,21

Fuente: Cooperativa LA DOLOROZA LTDA.

Como se puede apreciar en el presente estado de pérdidas y ganancias proyectado a 10 años, con un incremento en las diferentes cuentas de 1,02%, a partir del año 2020, los márgenes de utilidad son bastante reducidos, además de ello, se pudo descubrir que la morosidad bruta total que se maneja en la cooperativa es del 7,10% para el cierre del año 2019, mientras que para el año 2018 era de 6,59% lo que quiere decir, que los índices financieros en este apartado tienden a incrementarse, situación que afecta negativamente los márgenes de ganancias de la entidad.

Implementación de la Propuesta, Línea de Créditos Hipotecarios:

Luego de haber realizado todo el estudio del mercado y diseñado las bases para la implementación de una nueva línea de créditos para la cooperativa La Dolorosa LTDA, se pretende demostrar la factibilidad que tiene el proyecto con el otorgamiento de créditos Hipotecarios, a través de estudios financieros analíticos proyectados a 5 años, analizando sus beneficios y ventajas.

Por consiguiente, se ejecutará con el otorgamiento de 80 créditos Hipotecarios, dentro de los cuales se encuentran 35 créditos de 25.000\$, para la Adquisición de viviendas, 25 Créditos de 20.000\$ para la Ampliación y/o remodelación de viviendas y 20 créditos de 10.000\$, para la adquisición de terrenos.

Tasa de Descuento:

Primeramente, se debe estudiar la tasa de descuento para poder determinar la factibilidad de la ejecución del proyecto, esta se define como:

El cálculo que permite saber si un proyecto será rentable o no. Este es un indicador financiero se utiliza para determinar el valor del dinero en el tiempo, más específicamente se utiliza, para calcular el valor actual de algún capital a futuro y evaluar proyectos de inversión, para poder determinarlo es preciso conocer las fuentes de financiamiento, bien sean propias o de terceros, la rentabilidad sin riesgo, proporcionada por las fluctuaciones en la inflación y crecimiento o decrecimiento del PIB y la Prima de riesgo, proporcionada por la sensibilidad de la rentabilidad media del mercado a incursionar y el pronóstico de respuesta del proyecto ante variaciones en dicho mercado. (Web y Empresas, 2018, p. 1)

Ahora bien, para conocer la tasa de descuento para el presente proyecto se ejecutó a través de la siguiente formula:

$$\text{Tasa de descuento} = B [\text{TLR} - \text{RP}] + \text{TLR} + \text{TRP}$$

B= Beta, TLR= Tasa Libre de Riesgo, RP= Riesgo del Proyecto,
TRP= Tasa de Rentabilidad del Proyecto.

Tasa de Descuento= 0,9 (9%-10,4) +9%+4%

=-1.26+9+4

= 11,74%

De este modo, La Tasa de Descuento es igual a 11,74%, el cual se usará para el cálculo de los indicadores financieros.

Valor Actual Neto (VAN)

La determinación del Valor Actual Neto (VAN) es necesario para llegar a determinar la viabilidad del proyecto y se lo puede obtener mediante la siguiente fórmula. (Urbina, 2010).

$$VAN = -I + \sum \frac{FNC}{(1+i)^n}$$

Tabla 20.
Valor Actual Neto

AÑOS	FLUJO DE FONDOS
0	-\$ 1.575.000,00
1	\$ 328.558,30
2	\$ 311.478,75
3	\$ 293.512,25
4	\$ 285.593,75
5	\$ 277.666,25
6	\$ 255.557,62
7	\$ 240.722,33
8	\$ 225.752,25
9	\$ 197.322,36
10	\$ 185.455,39
VAN	\$71.683,14

De esta manera se obtiene un valor positivo de \$71.683,14 determinando la factibilidad del proyecto por obtener un resultado positivo.

Por otra parte, es importante establecer que, durante el retorno de capital en los diferentes periodos, la cooperativa podrá nuevamente invertir en préstamos hipotecarios y generar más ingresos a la entidad.

Tasa Interna de Retorno

El cálculo de la Tasa Interna de Retorno (TIR) es necesario para llegar a determinar la rentabilidad del proyecto y se lo puede obtener mediante la siguiente fórmula, donde el Valor Actual Neto (VAN), llega a ser igual a cero. (Urbina, 2010, pág. 92)

$$\text{TIR} = \frac{FNC_1}{(1+k)^1} + \frac{FNC_2}{(1+k)^2} + \dots + \frac{FNC_n}{(1+k)^n} - \text{Inversión Inicial} =$$

$$0 = \frac{328.558,30}{(1+0,1174)^1} + \frac{311.478,75}{(1+0,1174)^2} + \frac{293.512,25}{(1+0,1174)^3} + \frac{285.593,75}{(1+0,1174)^4} + \frac{277.666,25}{(1+0,1174)^5} -$$

1.575.000

$$\frac{255.557,62}{(1+0,1174)^6} + \frac{240.722,33}{(1+0,1174)^7} + \frac{225.752,25}{(1+0,1174)^8} + \frac{197.322,36}{(1+0,1174)^9} + \frac{185.455,39}{(1+0,1174)^{10}}$$

TIR = 12,5%


Tabla 21.

Amortización de Préstamo Hipotecarios para Adquisición de Vivienda

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA DOLOROSA LTDA.						
CARTERA DE CREDITOS OTORGADOS: 2020						
AMORTIZACION DE CLIENTES : Prestamo Hipotecario Vivienda AÑO 1. Monto Otorgado: 25.000 \$						
Plazos de Pago: 10 años						
Mes	Saldo Inicial	Pago Capital	Interes	Tasa de Interés	Total Pago	Saldo de Deuda
0	25000					25000
1	25.000,00	208,33	233,75	0,935%	442,08	24.791,67
2	24.791,67	208,33	231,80	0,935%	440,14	24.583,33
3	24.583,33	208,33	229,85	0,935%	438,19	24.375,00
4	24.375,00	208,33	227,91	0,935%	436,24	24.166,67
5	24.166,67	208,33	225,96	0,935%	434,29	23.958,33
6	23.958,33	208,33	224,01	0,935%	432,34	23.750,00
7	23.750,00	208,33	222,06	0,935%	430,40	23.541,67
8	23.541,67	208,33	220,11	0,935%	428,45	23.333,33
9	23.333,33	208,33	218,17	0,935%	426,50	23.125,00
10	23.125,00	208,33	216,22	0,935%	424,55	22.916,67
11	22.916,67	208,33	214,27	0,935%	422,60	22.708,33
12	22.708,33	208,33	212,32	0,935%	420,66	22.500,00
		2.500,00	2.676,44	11,22% Anual		

Tabla 22.

Amortización de Prestamos Hipotecarios por Ampliación y Remodelación




COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA DOLOROSA LTDA.
CARTERA DE CREDITOS OTORGADOS: 2020
AMORTIZACION DE CLIENTES : Ampliación y Remodelación AÑO 1. Monto Otorgado: 20.000 \$
Plazos de Pago: 10 años

Mes	Saldo Inicial	Pago Capital	Interes	Tasa de Interés Mensual	Total Pago	Saldo de Deuda
0	20.000,00					20.000,00
1	20.000,00	166,67	191,67	0,9583%	358,33	19.833,33
2	19.833,33	166,67	190,07	0,9583%	356,74	19.666,67
3	19.666,67	166,67	188,47	0,9583%	355,14	19.500,00
4	19.500,00	166,67	186,88	0,9583%	353,54	19.333,33
5	19.333,33	166,67	185,28	0,9583%	351,94	19.166,67
6	19.166,67	166,67	183,68	0,9583%	350,35	19.000,00
7	19.000,00	166,67	182,08	0,9583%	348,75	18.833,33
8	18.833,33	166,67	180,49	0,9583%	347,15	18.666,67
9	18.666,67	166,67	178,89	0,9583%	345,56	18.500,00
10	18.500,00	166,67	177,29	0,9583%	343,96	18.333,33
11	18.333,33	166,67	175,69	0,9583%	342,36	18.166,67
12	18.166,67	166,67	174,10	0,9583%	340,76	18.000,00
		2.000,00	2.194,58	11.50% Anual		

Tabla 23.

Amortización de Prestamos Hipotecarios para Adquisición de Terrenos



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA DOLOROSA LTDA.
CARTERA DE CREDITOS OTORGADOS: 2020
AMORTIZACION DE CLIENTES : Adquisición de Terreno AÑO 1. Monto Otorgado: 10.000 \$
Plazos de Pago: 10 años

Mes	Saldo Inicial	Pago Capital	Interes	Tasa de Interés Mensual	Total Pago	Saldo de Deuda
0	10.000,00					10.000,00
1	10.000,00	83,33	98,33	0,9833%	181,67	9.916,67
2	9.916,67	83,33	97,51	0,9833%	180,85	9.833,33
3	9.833,33	83,33	96,69	0,9833%	180,03	9.750,00
4	9.750,00	83,33	95,88	0,9833%	179,21	9.666,67
5	9.666,67	83,33	95,06	0,9833%	178,39	9.583,33
6	9.583,33	83,33	94,24	0,9833%	177,57	9.500,00
7	9.500,00	83,33	93,42	0,9833%	176,75	9.416,67
8	9.416,67	83,33	92,60	0,9833%	175,93	9.333,33
9	9.333,33	83,33	91,78	0,9833%	175,11	9.250,00
10	9.250,00	83,33	90,96	0,9833%	174,29	9.166,67
11	9.166,67	83,33	90,14	0,9833%	173,47	9.083,33
12	9.083,33	83,33	89,32	0,9833%	172,65	9.000,00
		1.000,00	1.125,92	11,80% Anual		

Tabla 24.

Proyección del estado de pérdidas y ganancias con los prestamos hipotecarios

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA DOLOROSA LTDA.											
ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS											
PROYECTADO											
Cuenta	Descripción	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026	Año 2027	Año 2028	Año 2029
54	Ingresos										
51	Intereses y descuentos ganados	2.078.359,20	2.119.926,38	2.162.324,91	2.205.571,41	2.249.682,84	2.294.676,49	2.340.570,02	2.387.381,43	2.435.129,05	2.483.831,63
52	Comisiones ganadas	13.998,59	14.278,56	14.564,13	14.855,42	15.152,52	15.455,57	15.764,69	16.079,98	16.401,58	16.729,61
54	Ingresos por servicios	70.096,03	71.497,95	72.927,91	74.386,47	75.874,20	77.391,68	78.939,51	80.518,31	82.128,67	83.771,24
	Total Ingresos Ordinarios	2.162.453,82	2.205.702,90	2.249.816,95	2.294.813,29	2.340.709,56	2.387.523,75	2.435.274,23	2.483.979,71	2.533.659,30	2.584.332,49
55	Otros ingresos operacionales	2.374,70	2.422,19	2.470,64	2.520,05	2.570,45	2.621,86	2.674,30	2.727,78	2.782,34	2.837,99
55	Otros ingresos no operacionales	241.119,50	245.941,89	250.860,73	255.877,94	260.995,50	266.215,41	271.539,72	276.970,51	282.509,92	288.160,12
	TOTAL DE INGRESOS	2.405.948,02	2.454.066,98	2.503.148,32	2.553.211,29	2.604.275,51	2.656.361,02	2.709.488,24	2.763.678,01	2.818.951,57	2.875.330,60
	Gastos										
41	Intereses causados	321.832,40	328.269,05	334.834,43	341.531,12	348.361,74	355.328,97	362.435,55	369.684,27	377.077,95	384.619,51
45	Gastos de operaciones	1.424.556,30	1.453.047,43	1.482.108,37	1.511.750,54	1.541.985,55	1.572.825,26	1.604.281,77	1.636.367,40	1.669.094,75	1.702.476,65
44	Provisiones	316.254,61	322.579,70	329.031,30	335.611,92	342.324,16	349.170,64	356.154,06	363.277,14	370.542,68	377.953,53
4505	Depreciaciones	79.696,75	81.290,69	82.916,50	84.574,83	86.266,33	87.991,65	89.751,48	91.546,51	93.377,44	95.244,99
4506	Amortizaciones	17.290,56	17.636,37	17.989,10	18.348,88	18.715,86	19.090,18	19.471,98	19.861,42	20.258,65	20.663,82
4504	Impuestos, contribuciones y multas	64.119,67	65.402,06	66.710,10	68.044,31	69.405,19	70.793,30	72.209,16	73.653,35	75.126,41	76.628,94
4506	participacion a empleados	24.816,69	25.313,02	25.819,28	26.335,67	26.862,38	27.399,63	27.947,62	28.506,58	29.076,71	29.658,24
4507	Otros gastos y perdidas	10.622,67	9.560,40	8.604,36	7.743,93	6.969,53	6.272,58	5.645,32	5.080,79	4.572,71	4.115,44
	TOTAL DE GASTOS	2.259.189,65	2.303.098,72	2.348.013,45	2.393.941,19	2.440.890,75	2.488.872,22	2.537.896,95	2.587.977,45	2.639.127,31	2.691.361,13
36	Resultados	146.758,37	150.968,26	155.134,87	159.270,09	163.384,77	167.488,80	171.591,29	175.700,55	179.824,26	183.969,47
	Resultados	146.758,37	150.968,26	155.134,87	159.270,09	163.384,77	167.488,80	171.591,29	175.700,55	179.824,26	183.969,47

Fuente: Elaboración Propia.

Conclusiones

Una vez finalizada esta investigación, se pudo determinar a través del diagnóstico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Dolorosa, LTDA, ubicada en Guayaquil, que la misma necesita incrementar su cartera de crédito con el propósito de posicionarse entre una de las mejores cooperativas, en la actualidad esta cooperativa pertenece al segmento 3 según lo especificado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Fue realizado un análisis que consistió en determinar la oferta y la demanda actual de las cooperativas, obteniendo como resultado que a pesar de que estas instituciones están autorizadas a otorgar créditos hipotecarios, no realizan el mejor uso de este recurso, por otro lado, pudo determinarse que la gran mayoría de las empresas efectuaron sus demandas de créditos abocados a una sola entidad financiera.

Como pudo observarse durante desarrollo de la investigación, la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Dolorosa cuenta con una gran diversidad de productos y servicios que pueden ser ofrecidos a sus socios y clientes, la misma ha generado confianza en la comunidad, motivado a su trayectoria como intermediario financiero, lo cual puede ser aprovechado para implementar una línea de crédito hipotecaria que le permita crecer e incrementar su línea de crédito e igualmente cumplir con los principios del cooperativismo, en lo que se incluye satisfacer las necesidades de sus socios.

Por último, la mayor ventaja que tiene la puesta en marcha de los créditos hipotecarios, es que aumenta la cartera de clientes satisfechos, y por otro parte, garantiza que no existirán perdidas por cuentas incobrables, es decir, que, al dejar el bien hipotecado a nombre de la cooperativa, genera tranquilidad y seguridad en los accionistas, y en caso de algún retraso en las cuotas de pago, los clientes deberán pagar interés de mora.

Recomendaciones

Los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Dolorosa deberán estudiar la posibilidad de aumentar las líneas de crédito.

Implementar la propuesta realizada en esta investigación de crear una nueva línea de crédito hipotecaria.

Incentivar a los clientes y socios, a través de campañas en la comunidad para invertir o conseguir financiamiento mediante la cooperativa.

Analizar bien la capacidad de pago de los clientes de la cooperativa, con el fin de evitar el incremento de la morosidad de crédito, sin embargo, con los préstamos hipotecarios, existen garantías que respaldan el mismo.

Realizar jornadas en la comunidad que permitan dar a conocer los productos y servicios ofrecidos por la comunidad.

Bibliografía

Acedo, M. C., & Acedo, M. A. (1998). *Instituciones financieras: Tomo I* (Septima ed.).

Caracas: McGraw - Hill Interamericana.

Alianza Cooperativa Internacional. (2019, 04 23). *ICA*. Retrieved from ICA:

<https://www.ica.coop/es>

Alonso, M. E., Ocegueda, M. V., & Castro, M. E. (2006). *Teoría de las Organizaciones*.

Jalisco: Ediciones Umbral.

Banco Central del Ecuador. (15 de 07 de 2019). *bce*. Recuperado el 01 de 09 de 2019, de bce:

<https://www.bce.fin.ec>

Behar, R. D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Bogota: Shalom.

Campuzano, A. B., Conlledo, L. F., & Palomo, Z. R. (2017). *Los Mercados Financieros*

(Segunda ed.). Valencia. España: Tirant lo Blanch.

Caraballo, P. A. (2013). *Evaluación de la gestión administrativa, financiera y comercial de las cooperativas asociadas a CONFECOOP Caribe*. España: Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso.

Código Orgánico Monetario y Financiero. (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*.

Quito: Asamblea Nacional.

Colombain, M. (1956). *Las Cooperativas*. Ginebra: Oficina Internacional del trabajo OIT.

Constitución de la República de Ecuador. (2018). *Constitución de la República de Ecuador*.

Quito: Asamblea Constituyente.

Cooperativa De Ahorro Y Crédito “La Dolorosa” Cía. Ltda. (5 de Noviembre de 1964). *Acta de fundación*. Recuperado el 23 de Junio de 2019, de Acta de fundación:

<https://ladolorosa.fin.ec/nosotros/acta-de-fundacion/>

Cooperativa de Ahorro y Crédito la Dolorosa LTDA. (2014, 07 11). *ladolorosa*. Retrieved 07 11, 2019, from ladolorosa: <http://ladolorosa.fin.ec/transparencia/>

Cooperativa la Dolorosa. (23 de 04 de 2019). *Cooperativa la Dolorosa*. Obtenido de Cooperativa la Dolorosa: <http://ladolorosa.fin.ec>

Córdoba, P. M. (2016). *Gestión Financiera* (Segunda ed.). Bogota: Ecoe Ediciones Ltda.

Córdoba, P. M. (2016). *Gestión Financiera* (Segunda ed.). Bogota: Ecoe Ediciones.

Da Ros, G. (2007). *El movimiento cooperativo en el Ecuador. Visión histórica, situación actual y perspectivas*. España: CIRIEC-España.

Dobb, M. (2005). *Teorías del valor y la distribución desde Adam Smith*. Mexico: Siglo xxi editores s.a. Retrieved from <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=upCcKphw5lsC&oi=fnd&pg=PA13&dq=teorias+clasicas+del+crecimiento+economico+smith&ots=BRCDifu9iw&sig=5qDbdhftmlLJV-I8WAepRpnTXXs#v=onepage&q=teorias%20clasicas%20del%20crecimiento%20economico%20smith&f=false>

Fernández, A. (2010, Mayo 16). *La gestión del riesgo operacional*. Madrid: Limusa.

Retrieved from

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=kR33ej859OEC&oi=fnd&pg=PA5&dq=gestion+de+riesgo&ots=rh38sc0DGZ&sig=->

GDxZ6_4QT031Ttk5yLT7kEQOQ0#v=onepage&q=gestion%20de%20riesgo&f=false

Fernández, A., Rodríguez, L., Parejo, J., & Calvo, A. (2011). *Política monetaria: fundamentos y estrategias*. Madrid: Paraninfo. Retrieved from https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=0E9DPVeXexwC&oi=fnd&pg=PA1&dq=la+oferta+monetaria&ots=5rzoVobpvr&sig=eJ_f7zjy2QKYzxYdsvmsIZKAey8#v=onepage&q=la%20oferta%20monetaria&f=false

Fondo Monetario Internacional. (2005, Junio 06). *Comunicado de prensa No. 05/132*. Retrieved from <http://www.imf.org/external/np/sec/pr/2005/pr05132.htm>

García, C. M. (2015). *Gestión Administrativa para el Asesoramiento de Productos y Servicios Financieros de Pasivo*. España: Paraninfo.

Gitman, L. (2007). *Principios de Administración Financiera* (Decimoprimera ed.). México D.F.: Pearson Educación.

Guinot, C. C., Zaragoza, V. D., & Izarra, A. J. (2016). *Gestión Financiera*. Madrid: Mc Graw Hill.

Hernández, P. H. (2011). La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas. *Escenarios*, 9(1), 38-51.

Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGRAW-HILL. Retrieved from https://www.academia.edu/25514167/Sampieri_et_al_metodologia_de_la_investigacion_4ta_edicion_sampieri_2006_ocr

Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). Mexico: McGRAW-HILL. Retrieved from <http://www.pucesi.edu.ec/webs/wp-content/uploads/2018/03/Hern%C3%A1ndez-Sampieri-R.-Fern%C3%A1ndez-Collado-C.-y-Baptista-Lucio-P.-2003.-Metodolog%C3%ADa-de-la-investigaci%C3%B3n.-M%C3%A9xico-McGraw-Hill-PDF.-Descarga-en-1%C3%ADnea.pdf>

Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGRAW-HILL.

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (12 de Agosto de 2015). *ecuadorencifras*. Recuperado el 11 de Diciembre de 2019, de *ecuadorencifras*: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>

International Financial Reporting Standard. (2016). *Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES)*. United Kingdom: IFRS.

Keynes, J. (2003). *La Teoría General de la ocupación, el interés y el dinero* (Vol. LXXI). Mexico: Fondo de cultura económica. Retrieved from <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=eUFkCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=la+teoria+de+la+inversion+keynesiana&ots=mjDS5J2W4d&sig=N72zrGQ8GZw4HXVzeYRiS2HIQSo#v=onepage&q=la%20teoria%20de%20la%20inversion%20keynesiana&f=false>

Lambert, P. (1961). *La Doctrina Cooperativa*. Buenos Aires: Editorial Cooperativa.

Ley de Cooperativas de Ecuador. (2012). *Ley de Cooperativas de Ecuador*. Quito: Congreso Nacional.

Ludwig, V. M. (1936). *Teoría del Dinero y el Crédito*. Madrid: M. Aguilar.

Mártinez, M. (2013). *La gestión empresarial: equilibrando objetivos y valores*. Madrid: Diaz de Santos. Retrieved from https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=JEGXggAcH-UC&oi=fnd&pg=PA251&dq=que+es+la+gestion+empresarial&ots=KRXS10WTGK&sig=g-aZ-MfhyDMBEu_2GDr4dAMrX9w#v=onepage&q&f=false

Morgan, G. (2009). *Images of organization* (Vol. 11). Madrid: SAGE Publications Inc. Retrieved from https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/35662328/Libro_-_Imagenes_de_la_Organizacion_1.pdf?1416517588=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DIMAGENES_DE_LA_ORGANIZACION.pdf&Expires=1593043292&Signature=Aaa8HryW33Q7dIYkzJsZAQPwN3W32ZIAYeQX~nEHG6z

Ortíz, O. (2001). *El dinero: la teoría, la política y las instituciones*. Mexico: UNAM. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=3jEFjaHPM8MC&oi=fnd&pg=PA17&dq=teoria+del+dinero&ots=TYX87Flvaq&sig=2KeNFu-zUXqTNWkfQ_owe6ppNMU#v=onepage&q=teoria%20del%20dinero&f=false

Pyme al Día. (2019, 06 24). *pimealdia*. Retrieved from pimealdia: <https://www.pimealdia.org/es/funcio-credit-comercial-leconomia/>

Rivas, T. L. (2015). Construcción de la Matriz Metodológica. *Chapter*, 203-205.

Rodríguez, V. J. (2005). *La Nueva Fase de Desarrollo Económico y Social del Capitalismo Mundial*. México D.F.: UNAM.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2016, 07 11). *seps*. Retrieved 07 11, 2019, from seps: <http://www.seps.gob.ec>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2019, 06 24). *seps*. Retrieved from seps: <https://www.seps.gob.ec/interna-npe?4603>

Tamayo , M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (4ta edición ed.). Mexico: Limusa. Retrieved from <https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo%20Mario%20-%20El%20Proceso%20De%20La%20Investigacion%20Cientifica.pdf>

Urbina, B. (2010). *Evaluación de Proyectos* . México: Mg Grail .

Web y Empresas. (2018, Agosto 30). *web y empresas*. Retrieved from Las Tasas de Descuento: <https://www.webyempresas.com/tasa-de-descuento-para-que-sirve/>

Wolters Kluwer. (2017). Las Combinaciones de Negocios. *Técnica Contable y Financiera*, 25-48.



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

yo, César Bayas Fernandez, con C.C: # 0802242156 autora del trabajo de titulación: ***“Elaboración de una Propuesta de Organización y Gestión Empresarial, con la finalidad de incrementar la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Dolorosa Ltda., Ubicada en Guayaquil,*** “previo a la obtención del grado de MAGÍSTER EN FINANZAS Y ECONOMÍA EMPRESARIAL en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 28 julio de 2020

Nombre: Cesar Bayas Fernandez,
C.C: 0802242156



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	"Elaboración de una Propuesta de Organización y Gestión Empresarial, con la finalidad de incrementar la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Dolorosa Ltda., Ubicada en Guayaquil."		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Bayas Fernandez Cesar Javier		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Ing. Constantino Tobalina Dito, Mgs , Econ. Jack Chávez		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Finanzas y Economía Empresarial		
GRADO OBTENIDO:	Magister en Finanzas y Economía Empresarial		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	28 de Julio 2020	No. DE PÁGINAS:	111
ÁREAS TEMÁTICAS:	Sistemas de Información, Desarrollo de Sistemas		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Cooperativa, Gestión Empresarial, Créditos, Estados Financieros.		
RESUMEN/ABSTRACT (100-150 palabras):			
<p>La presente investigación fue realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Dolorosa, tuvo como propósito elaborar una Propuesta de Organización y Gestión Empresarial, con la finalidad de incrementar la cartera de crédito, para ello se planteó como objetivo general, analizar la situación empresarial de la Cooperativa, lo que permitió determinar las necesidades de la misma, mediante el análisis de sus estados financieros, para poder lograr los objetivos propuestos en este estudio, fue necesario examinar las diferentes conceptualizaciones, que permitieran ahondar sobre el tema, finalmente se determinó que la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Dolorosa, puede implementar una nueva línea de crédito hipotecaria lo que le consentirá incrementar tanto sus clientes como su cartera de crédito.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-4-0987381339	E-mail: cjbayas@hotmail.com cesar_bayas@ang.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Econ. Ma. Teresa Alcívar		
	Teléfono: 0990898747		
	E-mail: maria.alcivar10@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/		