



Universidad San Gregorio de Portoviejo

Carrera de Finanzas y Relaciones Comerciales

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de Ingeniera en Finanzas y Relaciones
Comerciales

TEMA

La Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana y su incidencia en
el portafolio de los créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y
Crédito 15 de Abril Ltda.

AUTORES

Jhon Jerry Mendoza Vera

María Patricia Flor Ferrin

TUTOR

Eco. Alex Hugo Ramos Mendoza

Portoviejo – Manabí – Ecuador

2017

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Eco. Alex Hugo Ramos Mendoza, Mgs. Catedrático de la carrera de Finanzas y Relaciones Comerciales, de la Universidad San Gregorio de Portoviejo.

CERTIFICA

Que los egresados, Mendoza Vera Jhon Jerry y Flor Ferrin María Patricia, realizaron el trabajo de titulación con el tema “La Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana y su incidencia en el portafolio de los créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.”, previo a la obtención del título de ingenieros en Finanzas y Relaciones Comerciales, bajo mi orientación y supervisión, la misma que se encuentra culminada en su totalidad.

Eco. Alex Hugo Ramos Mendoza, Mgs.
Tutor de Trabajo de Titulación

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

El Trabajo de titulación “**La Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana y su incidencia en el portafolio de los créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.**” presentado por los egresados Mendoza Vera Jhon Jerry, Flor Ferrin María Patricia, después de ser analizado y evaluado por los Miembros del Tribunal como requisito previo a la obtención del título de Ingenieros en Finanzas y Relaciones Comerciales, el trabajo de titulación fue aprobado como lo establece la ley.

Eco. Alex Ramos Mendoza. Mgs.

COORDINADOR DE LA CARRERA

Eco. Alex Ramos Mendoza. Mgs.

TUTOR

Eco. Julio Cesar Silva Ruiz

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Eco. Francisco Verduga Vélez. Mgs.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

La responsabilidad del contenido, resultados y conclusiones del presente trabajo de investigación titulado: “La Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana y su incidencia en el portafolio de los créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.”, pertenece únicamente y es de responsabilidad de los autores: Mendoza Vera Jhon Jerry y Flor Ferrin María Patricia.

Jhon Jerry Mendoza Vera

AUTOR

María Patricia Flor Ferrin

AUTORA

DEDICATORIA

A mi madre Nuvia Vera por ser una mujer que simplemente me hace llenar de orgullo, te amo y no va haber manera de devolverte tanto que me has ofrecido. Esta tesis es un logro más que llevo a cabo, y sin lugar a dudas ha sido en gran parte gracias a ti, no sé en donde me encontraría de no ser por tus ayudas, tu compañía, y tu amor.

A mi padre Jhon Mendoza que desde que nací incluso antes de eso, ya estabas buscando la manera de ofrecerme lo mejor. Has trabajado duro para que nunca le falte nada a tu familia. Jamás has desistido en ayudarme aun cuando te he fallado, hoy en día agradezco tanto por tenerte aun conmigo y gracias por ser un gran amigo y padre.

Esta tesis está dedicada para ustedes, LOS AMO.

Jhon Jerry Mendoza Vera

DEDICATORIA

María Patricia Flor Ferrin

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por darme una familia, tenerme con vida y darme fuerzas para seguir luchando por mis objetivos.

Para mis Padres por apoyarme en cada decisión que he tomado, que han sido la base de mi formación, cada uno de ustedes ha aportado grandes cosas a mi vida, y me han ayudado a enfrentar los problemas del día a día. Les agradezco por todo, en especial por ser los principales pilares para completar mis metas.

A la Universidad San Gregorio de Portoviejo por darme la oportunidad de crecer en conocimientos así como persona.

A todos los docentes que nos acompañaron en cada semestre, cada día enseñando con sus conocimientos, sus historias, sus consejos para mejorar nuestras capacidades, virtudes y superar nuestros defectos.

A mis compañeras de clase Katherine, Yeniffer, Alexandra y Gabriela ya que con sus innumerables ayudas pude completar mi meta, son una parte importante en este logro, sé que un gracias no es suficiente pero no me queda nada más que decir que muchas gracias.

.

Jhon Jerry Mendoza Vera

AGRADECIMIENTO

María Patricia Flor Ferrin



UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO

RESUMEN EJECUTIVO

**LA LEY SOLIDARIA Y DE CORRESPONSABILIDAD CIUDADANA Y SU
INCIDENCIA EN EL PORTAFOLIO DE LOS CRÉDITOS DE CONSUMO
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL LTDA.**

Jhon Jerry Mendoza Vera

María Patricia Flor Ferrin

En el día 16 del cuarto mes del año 2016 se registró un terremoto de 7,8 grados que devastó la provincia de Manabí, causando una irreparable pérdida de vidas e infraestructuras y un impacto significativo en la economía del país. El Gobierno Ecuatoriano adoptó leyes para afrontar la crisis que se suscitó y las secuelas a futuro, como proyecto urgente en materia económica se emitió por el consejo de la legislatura la ley solidaria y de corresponsabilidad ciudadana, con el fin de reconstruir, activar y recaudar fondos para las zonas afectadas, en dicha ley se involucran las instituciones financieras ya que adoptaron diferentes medidas tales como facilidad de pagos, exoneración aduanera, impuestos al valor agregado y venta de algunos activos. La ley solidaria y de corresponsabilidad ciudadana y su incidencia en el portafolio de los créditos de consumo de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril Ltda.; son los aspectos analizados en el presente trabajo, mediante la cual se plantearán estrategias que permitan la disminución del impacto dentro de la institución y el mecanismo para el desarrollo de la propuesta.

Palabras claves: ley solidaria, gobierno, impacto económico, instituciones financieras, crisis, impuestos, exoneración, valor agregado, corresponsabilidad, mecanismo, desarrollo, economía.



UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO

ABSTRACT

EXECUTIVE SUMMARY

THE SOLIDARITY AND CITIZEN CORRESPONSIBILITY LAW AND ITS INCIDENCE IN THE PORTAFOLIO OF THE CONSUMER CREDITS OF THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE 15 APRIL LTDA.

Jhon Jerry Mendoza Vera

María Patricia Flor Ferrin

On the 16th day of the fourth month of 2016, there was an earthquake of 7.8 degrees that devastated the province of Manabí, causing an irreparable loss of life and infrastructures and a significant impact on the economy of the country. The Ecuadorian Government adopted laws to deal with the crisis that would arise and the consequences in the future, as an urgent project in economic matters was issued by the council of the legislature the law of solidarity and citizen responsibility, in order to rebuild, activate and raise funds for the affected areas, financial institutions are involved in this law since they adopted different measures such as ease of payments, customs exoneration, value added taxes and sale of some assets. The law of solidarity and citizen co-responsibility and its impact on the portfolio of consumer loans of the savings and credit cooperative 15 de Abril Ltd. .; are the aspects analyzed in the present work, through which strategies will be proposed that allow the reduction of the impact within the institution and the mechanism for the development of the proposal.

Keywords: solidary law, government, economic impact, financial institutions, crisis, taxes, exoneration, added value, co-responsibility, mechanism, development, economy.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	I
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL EXAMINADOR	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	III
DEDICATORIA.....	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO	VI
AGRADECIMIENTO	VII
RESUMEN EJECUTIVO.....	VIII
ABSTRACT	IX
ÍNDICE DE TABLAS.....	XV
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XVI
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
1. ASPECTOS PRELIMINARES.....	2
1.1. TEMA	2
1.2. PROBLEMA.....	2
1.3. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	2
1.3.1. Planteamiento del Problema.....	2
1.3.2. Contextualización Histórico Social del Problema	3
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.5. OBJETIVOS	5
1.5.1. Objetivo General.....	5
1.5.2. Objetivos Específicos	5

1.6.	JUSTIFICACIÓN	5
CAPÍTULO II.....		7
2.	MARCO TEÓRICO	7
2.1.	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
2.2.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9
2.2.1.	Los Principios de la Solidaridad.....	9
2.2.2.	Obligaciones solidarias.....	9
2.2.3.	Solidaridad como necesidad	10
2.2.4.	Solidaridad como Cooperación	10
2.2.5.	La responsabilidad civil.....	10
2.2.6.	La sociedad civil y la corresponsabilidad.....	11
2.2.7.	Rol de la sociedad civil frente al principio de corresponsabilidad	11
2.2.8.	Participación Ciudadana como parte de la corresponsabilidad civil	11
2.2.9.	Riesgo financiero.....	12
2.2.10.	Riesgo de crédito.....	12
2.2.11.	Gestión del Riesgo de Crédito: Morosidad.....	13
2.2.12.	Causas de los Impagos	14
2.3.	Marco Conceptual.....	14
2.4.	Fundamentación Legal.....	16
2.5.	HIPÓTESIS.....	18
2.6.	SEÑALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	18
2.6.1.	Variable Independiente.....	18
2.6.2.	Variable Dependiente	18
2.7.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	19
2.7.1.	Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana.....	19

2.7.2.	Portafolio de los créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.....	20
	CAPÍTULO III	21
3.	METODOLOGÍA	21
3.1.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	21
3.1.1.	Investigación Exploratoria.....	21
3.1.2.	Investigación Descriptiva	21
3.1.3.	Investigación Analítica.....	22
3.1.4.	Investigación Propositiva	22
3.2.	MODALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN	22
3.2.1.	Investigación Bibliográfica.....	23
3.2.2.	Investigación de campo	23
3.3.	MÉTODOS Y TÉCNICAS.....	23
3.3.1.	Métodos	23
3.3.2.	Técnicas	25
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	25
3.4.1.	Tamaño de la Muestra	25
3.4.2.	Diseño de la Encuesta y Entrevista.....	26
3.5.	RECURSOS.....	26
3.5.1.	Talento Humano	26
3.5.2.	Materiales	27
3.5.3.	Tecnológicos.....	27
3.5.4.	Económicos	27
3.6.	FUENTES Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	28
3.7.	PRESUPUESTO DE GASTOS	28

3.8.	CRONOGRAMA.....	29
CAPÍTULO IV		30
4.	LEY SOLIDARIA Y DE CORRESPONSABILIDAD CIUDADANA	30
4.1	CONSIDERACIONES PRINCIPALES	30
4.2	SOLIDARIDAD	35
4.2.1	Misiones Internacionales de Ayuda.....	35
4.2.2	Políticas Publicas Solidarias.....	38
4.3	CORRESPONSABILIDAD	38
4.3.1	Donaciones de empresas privadas	38
4.3.2	Acuerdos entre el sector público y sector privado.....	39
4.4	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	40
4.4.1	Donaciones ciudadanas.....	41
4.4.2	Voluntarios en territorio afectado.....	41
4.5	RESULTADOS.....	42
4.5.1	Análisis de Entrevista	42
CAPÍTULO V.....		46
5.	PORTAFOLIO DE CRÉDITOS	46
5.1	GESTIÓN DE CRÉDITOS.....	46
5.1.1	Procedimientos Crediticios.....	49
5.1.2	Políticas para la Gestión de Créditos	52
5.2	CARTERA DE CRÉDITOS	53
5.2.1	Productos Crediticios.....	53
5.2.2	Montos de Crédito	56
5.3	CRÉDITO DE CONSUMO	58
5.3.1	Montos de Crédito de Consumo	58

5.3.2	Nivel de Morosidad	60
5.4	RESULTADOS.....	61
5.4.1	Análisis e interpretación de la encuesta.....	62
5.5	EVALUACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA	73
	CONCLUSIONES.....	76
	CAPITULO VI	78
6.	PROPUESTA	78
6.1.	PRIMERA ETAPA.....	79
6.2.	SEGUNDA ETAPA.....	80
6.3.	TERCERA ETAPA	81
6.4.	CUARTA ETAPA	84
6.5.	METODOLOGÍA	85
	BIBLIOGRAFÍA	86
	ANEXOS	90
	ANEXO 2.....	92
	DISEÑO DE LA ENCUESTA Y ENTREVISTA	92

ÍNDICE DE TABLAS

Cuadro 1. Delimitación del Problema	4
Cuadro 2. Operacionalización de la Variable Independiente	19
Cuadro 3. Operacionalización de las Variable Dependiente	20
Cuadro 4. Presupuesto de gastos	28
Cuadro 5. Cronograma	29
Cuadro 6. Contribución solidaria sobre la remuneración	31
Cuadro 7. Misiones Internacionales de Ayuda	37
Cuadro 8. Donaciones de empresas privadas	39
Cuadro 9. Plazos de Financiamiento	48
Cuadro 10. Procedimientos Crediticios	51
Cuadro 11. Tipo de Crédito	54
Cuadro 12. Tasas de Interés Referenciales	55
Cuadro 13. Tasas de Interés COAC 15 de Abril	56
Cuadro 14. Segmentación Cooperativas de Ahorro y Crédito	57
Cuadro 15. Montos de Crédito COAC 15 de Abril	57
Cuadro 16. Montos de Crédito de Consumo (2010 – 2016).....	58
Cuadro 17. Edad	62
Cuadro 18. Género.....	63
Cuadro 19 Actividad.....	65
Cuadro 20. Decisión del Gobierno	66
Cuadro 21. Beneficio de la Ley	67
Cuadro 22. Beneficio Directo.....	68
Cuadro 23. Cumplimiento de la Ley	70
Cuadro 24. Información de la Ley	71
Cuadro 25. Problemas con el cumplimiento.....	72

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Estructura del Sistema Financiero Nacional	46
Gráfico 2. Procedimientos Crediticios.....	50
Gráfico 3. Créditos de Consumo (2010 – 2016).....	59
Gráfico 4. Morosidad Créditos de Consumo (2010 – 2016)	60
Gráfico 5. Edad.....	63
Gráfico 6. Género	64
Gráfico 7. Actividad	65
Gráfico 8. Decisión del Gobierno.....	66
Gráfico 9. Beneficio de la Ley.....	67
Gráfico 10. Beneficio Directo	69
Gráfico 11. Cumplimiento de la Ley	70
Gráfico 12. Información de la Ley	71
Gráfico 13. Problemas con el cumplimiento	73

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo busca identificar el impacto que genera aplicación de la Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana en el ámbito financiero y el portafolio de los créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., por la suspensión del cobro de las operaciones crediticias.

Este trabajo de investigación contiene el desarrollo de seis capítulos, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

Capitulo Uno: Describe el tema, la problemática, antecedentes, planteamiento del problema, contextualización histórica, delimitación del problema, se plantean los objetivos y por último se realiza la justificación, la misma que determina el motivo por el cual se realiza la investigación.

Capitulo dos: Dentro de este capítulo se encuentra el marco teórico, antecedentes de la investigación, fundamentación teórica, marco conceptual y las respectivas hipótesis a comprobar dentro de la investigación.

Capitulo tres: Contiene el marco metodológico, que comprende los métodos y técnicas de investigación, población y muestras aplicadas dentro de la investigación; así mismo también se describen, recursos, materiales utilizados para el desarrollo de este trabajo de titulación.

Capitulo cuatro: Se realiza el desarrollo de la variable independiente que es la Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana.

Capitulo cinco: Se desarrolla la variable dependiente que hace referencia al Portafolio de los créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.

Capitulo seis: Describe la propuesta que contiene una estrategia para la disminución del impacto que genera la Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana frente al portafolio de créditos de consumo; así mismo sus objetivos, mecanismos y actividades para desarrollar la propuesta

CAPÍTULO I

1. ASPECTOS PRELIMINARES

1.1. TEMA

La Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana y su incidencia en el portafolio de los créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.

1.2. PROBLEMA

La aplicación de la Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana y el impacto financiero en el portafolio de los créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., por la suspensión del cobro de las operaciones crediticias.

1.3. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

1.3.1. Planteamiento del Problema

A partir de la tragedia suscita en el Ecuador el 16 de abril de 2016, derivada del terremoto de magnitud 7,8 grados, con epicentro en Pedernales (Manabí) y con un saldo lamentable de 673 fallecidos, la economía de Manabí se vio afectada por la destrucción de infraestructura entre carreteras, negocios y viviendas cuyo cuantiosa perdida bordeo los 3.344 millones de USD. (El Universo, 2016) A razón de este fenómeno el gobierno nacional dentro de sus competencias en primera instancia estableció el estado de excepción, el cual permitió destinar recursos con carácter prioritario al cubrimiento de las principales necesidades de los habitantes afectados (vivienda, servicios básicos y trabajo). Como medida complementaria se generó la Ley de Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana, que proporcione beneficios con los cuales se difirieron los pagos y cuotas de capital e intereses que correspondan a los meses de abril, mayo y junio del 2016 por motivo de obligaciones financieras que hayan sido contraídas en el sistema financiero nacional por personas naturales o jurídicas, registradas en la respectiva entidad financiera en la provincia de Manabí. Esta medida contemplo un principio humanitario de ayuda social, pero que sin embargo repercutió sobre todas las

instituciones financieras incluidas como benefactoras por la Ley de Solidaridad. (Asamblea Nacional , 2016) En este contexto se generó un doble efecto: por una parte se benefició a la población afectada, pero por otra se provocó un impacto financiero en bancos, mutualistas, y sobre todo en cooperativas de ahorro y crédito, cuyo nivel de operaciones depende significativamente de las operaciones de productos crediticios de consumo, que al ser de fácil acceso, genera un mayor flujo de efectivo y mejora la rentabilidad de este tipo de instituciones financieras. Este es el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., domiciliada en la ciudad de Portoviejo, provincia de Manabí.

1.3.2. Contextualización Histórico Social del Problema

Desde la perspectiva social el problema tiene un sustento histórico y legal. A lo largo de la historia el Ecuador ha experimentado una serie de eventos naturales que han dado como resultado tragedias lamentables, con pérdidas humanas y económicas cuantiosas para el país. Aunque el Ecuador se encuentra en el cinturón de fuego del Pacífico (zona de alto riesgo telúrico), no se consideraba una estructura legal que fortalezca la recuperación efectiva de la población o zona afectada, en este sentido se debe destacar que la Ley de Solidaridad y Corresponsabilidad Civil del año 2016, se presenta como un avance importante de cooperación estatal, que incluye a todos los actores de la sociedad, generando una cultura de responsabilidad que favorece a los principios de la población ecuatoriana. Con estos antecedentes la Ley se genera luego del terremoto del 16 de abril de 2016, cuyo resultado género que muchas personas presentarán importantes dificultades para cumplir sus deudas financieras, lo cual motivado a los acreedores a acceder a renegociar dichas obligaciones, otorgando facilidades de pago e incluso remitiendo o condonando parte de las deudas que no podrán ser pagadas. En este contexto, resulto fundamental que la Ley de Solidaridad y Corresponsabilidad Civil establezca reglas claras en cuanto al efecto tributario que puede generar una condonación o remisión de una obligación válidamente contraída, por cuanto quien lo hace, corre el riesgo que se considere que ello envuelve un gasto no necesario para él y en consecuencia su deducción sea rechazada, lo cual disminuiría las perdidas asumidas por las instituciones del sistema financiero ecuatoriano. Sin embargo, la aplicación de la Ley exige que las instituciones financieras ajusten las tablas de amortización de las operaciones de crédito para aplicar el diferimiento de las cuotas correspondientes, ante lo cual la

Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., debió implementar procedimientos y procesos para adecuar los sistemas informáticos y redefinir los flujos de liquidez, ajustes que incurrieron en costos que aunados a las pérdidas por obligaciones condonadas en el portafolio de créditos de consumo provocó un desbalance interno, que ha mermado la capacidad económica y financiera de la cooperativa.

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CUADRO N° 1.

Delimitación del Problema

Campo:	Financiero
Área:	Gestión crediticia
Aspecto:	Impacto financiero
Tema:	La Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana y su incidencia en el portafolio de los créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.
Problema:	La aplicación de la Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana y el impacto financiero en el portafolio de los créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., por la suspensión del cobro de las operaciones crediticias.
Delimitación Espacial:	Departamento de Crédito de la Oficina Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.
Delimitación Temporal:	El trabajo investigativo se realizara en 6 meses periodo comprendido entre Octubre del 2016 hasta mayo del 2017
Elaborado por:	Los Autores De La Investigación

Fuente: Investigación De Campo

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Evaluar la incidencia de la Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana en el portafolio de los créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.

1.5.2. Objetivos Específicos

1. Diagnosticar la situación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., antes y después de la aplicación de la Ley de Solidaridad y Corresponsabilidad Civil.
2. Establecer los beneficios, responsabilidades y obligaciones del sector financiero con la aplicación de la Ley y Reglamento de Solidaridad y Corresponsabilidad Civil.
3. Determinar cualitativa y cuantitativamente el impacto financiero generado en la cartera de créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., por la aplicación de la Ley de Solidaridad y Corresponsabilidad Civil.

1.6. JUSTIFICACIÓN

La investigación es importante pues aborda variables del sistema financiero resultado de una problemática social y económica actual, que afecta a un porcentaje importante de la población ecuatoriana. Este estudio permitirá conocer dentro de un caso específico (comportamiento de la cartera de créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril), las consecuencias de la aplicación de la Ley de Solidaridad y Corresponsabilidad Civil, desde la perspectiva económica y financiera, considerando que los beneficios generados por esta Ley para los afectados por el terremoto del 16 de abril de 2016, son asumidos directamente por las instituciones del sistema financiero, y cuyo impacto no pudo ser medido, definido y mitigado, por la naturaleza del fenómeno, generando desajustes económicos y financieros, sobretodo en cooperativas de ahorro y crédito, que por su limitada capacidad de operación son susceptibles a reformas dentro del sector. Para mejorar el alcance de la investigación se ha considerado el caso especial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril, domiciliada en la ciudad de Portoviejo, institución contemplada para asumir la

condonación de las obligaciones crediticias de las personas damnificadas por el terremoto del 16 de abril, que a partir de la aplicación de la Ley de Solidaridad ha visto afectada su cartera de créditos de consumo, entendiéndose que dentro de este se considera el crédito en todas sus etapas, es decir, solicitud, entrega, pago, recuperación de cartera y morosidad. Desde el punto de vista financiero este estudio es relevante pues entregará resultados cualitativos y cuantitativos del impacto generado por la condonación de deudas por un periodo de tres meses, a partir de la suscitación del terremoto del 16 de abril, lo que ayudará a entender la situación actual de las instituciones del sistema financiero ecuatoriano inmersas en el alcance de la Ley de Solidaridad y Corresponsabilidad Civil.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Los antecedentes de la investigación contemplan estudios anteriores realizados que abordan una problemática similar al tema en cuestión o utilizan alguna de las variables inmersas en la investigación. En este sentido se considerarán estudios previos sobre la aplicación de leyes de solidaridad y corresponsabilidad civil, y las implicaciones económicas y financieras que estas conllevan producto de la ayuda a afectados por desastres naturales.

El primero de los trabajos referenciados para el presente estudio es “Catástrofes naturales, estado de excepción constitucional y otras medidas de excepción”, (Juica, 2010) la cual reside en dar a conocer la forma en la que el ordenamiento jurídico de Chile ha tratado el tema de las Catástrofes Naturales, tema que surgió, luego de los hechos ocurridos el pasado 27 de febrero de 2010. El objetivo en la que se centra la investigación, es estudiar las medidas que se encuentran en la legislación chilena que tratan de resolver o responder a las necesidades que surgen luego de la ocurrencia de una catástrofe.

En primer lugar, dentro de esta investigación se exponen los conceptos que giran en torno a la definición de catástrofe natural y otras nociones similares, además se evalúa las situaciones que desembocan en la instauración de la anormalidad jurídica, las hipótesis de emergencia y calamidad pública. Además, de un análisis de los tipos de catástrofes existentes, cuáles de estas han ocurrido en Chile, y aquellas catástrofes naturales que han quedado en la memoria colectiva de los chilenos. A través de los resultados de esta investigación se pretende considerar las medidas tomadas como resultado de las catástrofes naturales ocurridas en Chile, país con un alto riesgo de ocurrencia de terremotos, maremotos y tsunamis, y cuya experiencia a nivel jurídico puede generar un aporte significativo al entendimiento de la problemática por la cual atravesó el Ecuador en abril de 2016.

Adicionalmente se considera como investigación referenciada a “Políticas públicas para enfrentar los desastres naturales en Chile”, (Bordas, 2006) este estudio esta guiado por las

fallas de coordinación que existen en el diseño y gestión de las políticas públicas, en las distintas áreas de acción gubernamental de Chile. De este modo la investigación plantea que las políticas públicas existentes para enfrentar los desastres naturales en todas sus etapas, adolecen de importantes “fallas de coordinación”, originadas tanto al interior del gobierno central, gobiernos regionales y gobiernos locales, como también entre los diferentes niveles de gobierno. El objetivo general de esta investigación tomada como referencia es el de analizar el diseño y la implementación de las políticas públicas para enfrentar el riesgo de desastres naturales en Chile.

El estudio, de carácter descriptivo y explicativo, combina la revisión de informaciones provenientes de diversas fuentes secundarias, con un análisis cualitativo de fuentes primarias, obtenidas a través de entrevistas semiestructuradas realizadas a informantes claves en el manejo de los riesgos de desastres naturales. El análisis de dicha información, refuerza el grado de creencia inicial en la existencia de fallas de coordinación en el diseño e implementación de las políticas públicas destinadas al manejo de riesgos de desastres naturales. Adicionalmente, en el curso del estudio se estableció que las principales fallas en el proceso chileno de gestión del riesgo, destaca la dificultad de integrar y coordinar la normativa vigente. Existe un vacío o falta de coherencia en las políticas públicas que ponen en práctica los distintos sectores y niveles de gobierno.

A lo largo de la investigación se muestra que el concepto o visión que ha prevalecido, ha sido que los riesgos de desastres son difíciles de prevenir y controlar; conduciendo a generar políticas e instrumentos dirigidos a la atención de las emergencias en el momento en que estas ocurren. Sin embargo, esta visión es actualmente inadecuada para reducir la vulnerabilidad y, disminuir los daños y pérdidas resultantes.

Con estas consideraciones se pretende justificar la aplicación de la Ley de Solidaridad y Corresponsabilidad Civil, como herramienta de colaboración interinstitucional entre los sectores del Estado y la sociedad civil, aunque no se aborda la variable económica y financiera de la problemática ecuatoriana, es importante tomar en cuenta los resultados de la investigación referenciada que pone en evidencia la coordinación que debe existir entre todas las instituciones gubernamentales, cuya eficiencia disminuye al máximo las pérdidas humanas y económicas generadas por desastres naturales.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Dentro de la fundamentación teórica se sustentan los conceptos y definiciones de las variables de investigación que integran la problemática.

Sustentando la variable independiente se encuentran las siguientes referencias teóricas:

2.2.1. Los Principios de la Solidaridad

En derecho privado, ‘solidaridad’ significa uno por todos o, mejor dicho, todos y cada uno por el todo. En las obligaciones solidarias cada uno de los acreedores o cada uno de los deudores tiene derecho a exigir o tiene obligación de prestar el contenido íntegro de la obligación. La obligación de los varios acreedores o de los varios deudores solidarios frente al deudor o acreedor comunes es independiente de la cuota a la que cada uno tenga derecho o deba realmente en la relación interna. Cuando este peculiar régimen jurídico une a varios acreedores, se habla de solidaridad activa. La denominada solidaridad pasiva se refiere a los fenómenos de pluralidad de deudores unidos de la forma descrita. (Gómez, 2005)

En términos de ciudadanía la solidaridad se refiere a los lazos sociales que unen a los miembros de una sociedad entre sí. De este modo, la solidaridad es el valor que consiste en mostrarse unido a otras personas o grupos, compartiendo sus intereses y sus necesidades. La solidaridad es más que una actitud, la solidaridad trasciende a todas las fronteras: políticas, religiosas, territoriales, culturales, etc. para desarrollarse en las personas de todos los rincones del mundo, ya que nunca como ahora se tiene conciencia de formar parte de la aldea global. La solidaridad implica afecto: el apoyo al amigo, la pro acción hacia los más desposeídos, a los que no ven reconocida su categoría de ciudadano o de persona, la empatía hacia las personas que sufren situaciones injustas.

2.2.2. Obligaciones solidarias

En las obligaciones solidarias cada uno de los acreedores o cada uno de los deudores tiene derecho a exigir o tiene obligación de prestar el contenido íntegro de la obligación. La obligación de los varios acreedores o de los varios deudores solidarios frente al deudor o acreedor comunes es independiente de la cuota a la que cada uno tenga derecho o deba

realmente en la relación interna. Cuando este peculiar régimen jurídico une a varios acreedores, se habla de solidaridad activa. La denominada solidaridad pasiva se refiere a los fenómenos de pluralidad de deudores unidos de la forma descrita. (Gómez, 2005)

2.2.3. Solidaridad como necesidad

La solidaridad, a costa de proteger a la víctima, modifica los incentivos que provee la responsabilidad individual. No hay razón, por lo menos normativa, para que ello deba ser así. Otros mecanismos, señaladamente la responsabilidad directa y la responsabilidad subsidiaria de quienes se hacen cargo de la insolvencia o del control del causante material del daño, pueden dispensar la misma protección a la víctima sin necesidad de forzar los tipos legales ni de modificar los incentivos a la prevención. (Gómez, 2005)

2.2.4. Solidaridad como Cooperación

Aquí se entiende por cooperación el modo de actuación conjunta correspondiente a la reciprocidad contractualita, y que se diferencia, por una parte, de la actuación competitiva, que tiene como objetivo vencer al otro, en vez de unirse con él en la búsqueda del objetivo común, sin salirse de la búsqueda de los propios intereses, y por otra parte se diferencia de la solidaridad, que es una actuación que va más allá de la cooperación, porque no está centrada en uno mismo, sino en la persecución del bien del otro. (Gómez, 2005)

2.2.5. La responsabilidad civil

El ser humano, como ser de relación, en el desarrollo de su conducta intersubjetiva está permanentemente en la posibilidad de incurrir en responsabilidad, la que, por eso, es inherente a la vida social. Esta responsabilidad se traduce en la obligación de indemnizar el daño que su conducta pueda irrogar. De este modo, el daño, en su significado más alto, es el factor determinante y fundamenta la responsabilidad civil. Como bien lo plantea todo estudio de la responsabilidad civil, su visión histórica, como fenómeno jurídico, se remonta a las primeras manifestaciones de la actividad humana y, por ello, al origen mismo del Derecho.

Con esa visión histórica, los estudios de la responsabilidad civil trazan su evolución partiendo del natural instinto de venganza de quien era víctima de un daño, siendo esta etapa

la de la venganza privada, para luego, de ésta, pasar a la etapa de la composición o del resarcimiento o de la reparación del daño, cuando en la organización social comienza a hacer su aparición el Estado. De estas etapas se llega a la que la irrogación de un daño configura el delito que vendría a ser legislado en el Derecho Romano. (Gómez, 2005)

2.2.6. La sociedad civil y la corresponsabilidad

La corresponsabilidad está ligada al surgimiento del Estado de Derecho, por cuanto existe un lazo y una vinculación permanente entre el Estado y la sociedad. Existiendo una larga discusión, en cuanto a la determinación de la esfera de autonomía de cada una de ellas, si es que las tienen. Esto en atención a que existen posturas que hablan de una difuminación de los límites entre Estado y sociedad. (Gómez, 2005)

2.2.7. Rol de la sociedad civil frente al principio de corresponsabilidad

El rol de la sociedad civil frente al principio de corresponsabilidad al que se hará referencia en este punto, está delimitado al campo de la participación. Si bien existen mecanismos de participación institucionalizados, es decir, aquellos que están formalmente previstos en los diferentes cuerpos normativos, también existen mecanismos de participación no institucionalizados. (Gómez, 2005)

2.2.8. Participación Ciudadana como parte de la corresponsabilidad civil

La Constitución de 2008, menciona 86 veces la palabra “participación”. El presidente Rafael Correa ha dicho repetidas veces que busca construir una “democracia verdaderamente representativa y mucho más participativa”.

El objetivo de este artículo es describir algunos de los mecanismos institucionales previstos por el Gobierno de la “revolución ciudadana” para promover en la práctica esa participación a nivel nacional y mostrar alguna evidencia disponible sobre su funcionamiento concreto en los últimos años.

Por “participación ciudadana” entenderemos en este artículo exclusivamente los mecanismos por los cuales los ciudadanos y ciudadanas ecuatorianos son convocados para influir en la toma de decisiones del poder público. No consideraremos los mecanismos

electorales convencionales; es decir, ni el voto para elegir representantes, ni la convocatoria a plebiscito o referéndum. (Gómez, 2005)

Por otra parte, el sustento de la variable dependiente se encuentra la siguiente referencia teórica que generaliza las operaciones de la cartera de crédito de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril.

2.2.9. Riesgo financiero

Los riesgos financieros están relacionados con las pérdidas en el valor de un activo financiero, tales como un préstamo o una inversión. Estos riesgos se clasifican a su vez en dos tipologías diferenciadas:

- a. Riesgo de mercado: Es el riesgo de pérdidas por movimientos en los precios de los mercados de capitales, ya sea en precios de renta variable, materias primas, tipos de interés, tipos de cambio, spreads de crédito, etc.
- b. Riesgo de crédito: Es el riesgo de incurrir en pérdidas debido a que una contrapartida no atiende las obligaciones de pago expuestas en su contrato.
- c. Riesgo de tipo de interés: Es el riesgo de que los tipos de interés suban con fecha posterior a la emisión, ya que en este escenario la rentabilidad del bono será comparativamente menos atractiva para el mercado, resultando en una bajada de precio del bono, con la consiguiente pérdida de valor.
- d. Riesgo de spread: Aunque los tipos de interés no sufran variaciones y el emisor no incumpla sus pagos, las condiciones de la entidad emisora en su actividad habitual pueden verse perjudicadas respecto al momento de la emisión. (Reyes, 2012)

2.2.10. Riesgo de crédito

El riesgo de crédito de las obligaciones por parte del deudor, en operaciones de intermediación financiera. Este incumplimiento se es la posibilidad de incurrir en pérdidas,

como consecuencia del incumplimiento manifiesta en el no pago, el pago parcial o la falta de puntualidad en el pago de las obligaciones pactadas (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2014). Con el fin de medir el grado o nivel de riesgo de crédito, a continuación se realiza un breve análisis del mismo utilizando indicadores generales y de síntesis. (Reyes, 2012)

2.2.11. Gestión del Riesgo de Crédito: Morosidad

La mora del deudor en sí, desde el punto de vista forma, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación. La consecuencia inmediata de la constitución en mora de la deuda es el devengo de intereses moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que causa al acreedor el retraso del cobro. De suerte que, una vez constituido en mora, corresponde al moroso el pago del importe principal de la deuda más los intereses moratorios que resulten de aplicación en función del retraso acumulado que contribuirán a compensar los costos financieros que le retraso en el pago ha originado al acreedor. (Reyes, 2012)

Comprender las consecuencias de lo que implica ejecutar acciones de crédito, significa dimensionar y establecer las obligaciones tanto del prestamista como del prestatario, e indagar en las responsabilidades y en la probabilidad de que estas sean cumplidas al 100%. Dentro de los sistemas formales de administración de riesgo crediticio existen varios métodos de tratamiento de información crediticia que disminuyen el riesgo de pérdida total del dinero concedido en préstamo.

Las variables que influyen en la morosidad son:

$$\text{Ratio de Solvencia} = \frac{\text{AT}}{\text{PT}}$$

AT: Activo Total

PT: Pasivo Total

“Este ratio trata de determinar la capacidad de una empresa o particular para hacer frente a todas las deudas con la realización de sus activos” (Reyes, 2012, pág. 227).

2.2.12. Causas de los Impagos

La insolvencia es la incapacidad para hacer frente a las deudas y forma parte también de los factores de riesgo crediticio:

- **Insolvencias transitorias:** la empresa o particular se encuentra transitoriamente en situación de insolvencia y no puede pagar a sus acreedores, porque a pesar de que sus activos son superiores a su pasivo su activo circulante es inferior a las deudas exigibles.
- **Insolvencias definitivas:** El pasivo o deudas de la empresa o particular supera a su activo, por lo que la situación de crisis es definitiva, por lo que es necesario declararse en quiebra.
- **Las insolvencias de origen:** son las que ya existían en el momento de conceder el crédito, puesto que el cliente ya era insolvente el momento de solicitar el crédito.
- **Las insolvencias sobrevenidas:** son las que surgen por razones ajenas a la voluntad del deudor y son imprevisibles, ya que son por causas fortuitas.
- **Las insolvencias intencionales:** son las provocadas por el propio deudor para eludir sus obligaciones de pago. En realidad, este tipo de insolvencia está más cercano al fraude que aun problema financiero. (Reyes, 2012)

2.3. Marco Conceptual

Crédito.- Relación de personas y función desempeñada en la producción de una obra, como una película, un programa de televisión o un libro.

Liquidez.- Capacidad que tiene una persona, una empresa o una entidad bancaria para hacer frente a sus obligaciones financieras

Rentabilidad.-El acertado manejo de los Recursos Materiales y Humanos relacionados con la implementación y puesta en marcha del sistema de créditos debe orientarse al objetivo de la Rentabilidad.

Garantía.-Los créditos concedidos deben estar ampliamente respaldados por la constitución de garantías reales más que ideales a favor de la empresa, a fin de salvaguardar el patrimonio de la misma.

Función Un sistema de crédito bien implementado debe ser compatible con la función específica de la gestión financiera y la estrategia de ventas de la empresa.

Innovación Todos los sistemas de crédito tienen un periodo de vigencia en el mercado, por lo tanto, los procesos son susceptibles de revisión y mejora en forma permanente.

Competitividad La implementación de políticas, procedimientos y medios de servicio de atención al cliente, mediante el sistema de créditos, debe considerar el objetivo específico de alcanzar una posición de liderazgo en el mercado

Control del sistema de créditos es susceptible de ser amenazado por elementos que premeditadamente puedan hacer un uso indebido de sus beneficios, tanto dentro como fuera de la organización. Por ello es imperativa la función de auditorías periódicas de la gestión de créditos.

Manual de crédito.- Documento que contiene las políticas y procedimientos aprobadas por el Consejo de Administración de la Cooperativa.

Socios.-Las cooperativas serán de número variable e ilimitado de socios, pudiendo admitir como tales, a las personas naturales que cumplan con el vínculo común y requisitos estatutarios, que no podrán imponer más limitaciones que las propias de la naturaleza de la cooperativa.

Capital Social.- El capital social de las cooperativas será variable, ilimitado e indivisible.

Conformación del capital.- El capital social de una cooperativa se compondrá de las aportaciones de los socios; y del fondo irrepartible de reservas.

Aportaciones.- Las aportaciones de los socios estarán representadas por certificados nominativos, indivisibles y de igual valor, que serán transferibles sólo entre socios o a favor de la cooperativa, previa autorización del Consejo de Administración.

Cooperativas de ahorro y crédito.- Cooperativas de ahorro y crédito son las que reciben ahorros y depósitos, hacen descuentos y préstamos a sus socios y verifican pagos y cobros por cuenta de ellas. Según la Ley de la economía popular y Solidaria Ecuador.

Tasas de interés.- Las tasas de interés que se aplican a las operaciones de créditos son establecidas por el Banco Central del Ecuador de manera mensual y su aplicación es obligatoria por parte de las entidades financieras, la misma que es variable para cada tipo de crédito.

2.4. Fundamentación Legal

Para poder realizar esta Investigación, el problema está fundamentado en: La Constitución de la República del Ecuador y Ley de Solidaridad y Corresponsabilidad Ciudadana.

Constitución de la República del Ecuador.- Sistema Económico.-

Art. 283 .- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

Constitución de la República del Ecuador.- Política monetaria, crediticia y financiera.-

Art. 302.- Las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera tendrán como objetivos:

1. Suministrar los medios de pago necesarios para que el sistema económico opere con eficiencia.
2. Establecer niveles de liquidez global que garanticen adecuados márgenes de seguridad financiera.
3. Orientar los excedentes de liquidez hacia la inversión requerida para el desarrollo del país.
4. Promover niveles y relaciones entre las tasas de interés pasivo y activo que estimulen el ahorro nacional y el financiamiento de las actividades productivas, con el propósito de mantener la estabilidad de precios y los equilibrios monetarios en la balanza de pagos, de acuerdo al objetivo de estabilidad económica definido en la Constitución.

Ley de Solidaridad y Corresponsabilidad Ciudadana.-

El 20 de mayo de 2016 en Suplemento Registro Oficial No. 759 se promulga la Ley Orgánica de solidaridad y de Corresponsabilidad Ciudadana para la reconstrucción y reactivación de las zonas afectadas por el terremoto de 16 de abril de 2016, en la disposición transitoria Séptima se establece:

SÉPTIMA. - Se diferirán al final del período originalmente pactado los pagos y cuotas de capital e Intereses que correspondan a los meses de abril, mayo y junio del 2016 por concepto de obligaciones financieras que hayan sido contraídas en el sistema financiero nacional por personas naturales o jurídicas, registradas en la respectiva entidad financiera en la provincia de Manabí, el cantón Muisne y otras circunscripciones de la provincia de Esmeraldas afectadas por el terremoto que se definan mediante Decreto.

Las entidades del sistema financiero nacional no reportarán en el registro de datos crediticios, las operaciones de crédito vigentes registradas en la respectiva entidad financiera en la provincia de Manabí, el cantón Muisne y otras circunscripciones de la provincia de Esmeraldas afectadas por el terremoto que se definan mediante Decreto en todos los segmentos durante el periodo establecido en el presente artículo.

Se fomenta la concesión de crédito en las Provincias de Manabí y Esmeraldas y en las zonas afectadas que se defina por decreto recursos de manera especial a inversiones productivas, construcción, vivienda, microcrédito o educación a favor de las entidades del sistema financiero o personas naturales o jurídicas de la zona.

Se estimulan crédito para vivienda y para la reactivación de pequeños productores de las zonas urbanas y rurales, pescadores artesanales y comerciantes.

Órganos de gobierno, administración, control y fiscalización.- El gobierno, administración, contraloría y fiscalización de una cooperativa se hará a través de la Asamblea General de Socios, del Consejo de Administración, del Consejo de Vigilancia, de la Gerencia y de las Comisiones Especiales, de conformidad con las 23 atribuciones señaladas en esta Ley, en el Reglamento General y en el estatuto para cada uno de dichos organismos.

2.5. HIPÓTESIS

H0: La Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana incide significativamente en el portafolio de los créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.

H1: La Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana no incide en el portafolio de los créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.

2.6. SEÑALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

2.6.1. Variable Independiente

Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana

2.6.2. Variable Dependiente

Portafolio de los créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.

2.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

2.7.1. Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana

CUADRO N° 2.
Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	INSTRUMENTO
VARIABLE INDEPENDIENTE Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana	Tiene por objeto la recaudación de contribuciones solidarias con el propósito de permitir la planificación, construcción y reconstrucción de la infraestructura pública y privada, así como la reactivación productiva que comprenderá, entre otros objetivos, la implementación de planes, programas, acciones, incentivos y políticas públicas para enfrentar las consecuencias del terremoto ocurrido el 16 de abril de 2016, en todas las zonas gravemente afectadas.	SOLIDARIDAD	<i>N° de misiones internacional</i>	Base datos gubernamental
			<i>N° de políticas públicas solid</i>	Registro Oficial
		CORRESPONSABILIDAD	<i>N° de donaciones de empresa</i>	Informes sectoriales
			<i>N° acuerdos entre sector púb.</i>	Informes sectoriales
		PARTICIPACIÓN CIUDADANA	<i>N° de donaciones de la ciudad</i>	Información secundaria Registros Públicos
			<i>N° de voluntarios en territori</i>	Información secundaria Registros Públicos

Elaborado por: Los Autores De La Investigación

Fuente: Investigación De Campo

2.7.2. Portafolio de los créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.

CUADRO N° 3.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	INSTRUMENTO
VARIABLE DEPENDIENTE Portafolio de los créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.	En una organización al no contar con un panel de control con medidores que indiquen si sus trabajadores van en la dirección correcta o no, las empresas tienen que construir sistemas de administración del desempeño que les permitan verificar si su personal está avanzando o si, por el contrario, tiene problemas que requieren acciones de mejora.	GESTIÓN DE CRÉDITOS	<i>N° de procedimientos crediticios</i>	Reglamento interno
		CARTERA DE CRÉDITOS	<i>N° políticas para la gestión crediticia</i>	Reglamento interno
			<i>N° de productos crediticios</i>	Reglamento interno
			<i>Montos de créditos</i>	Reglamento interno
			CRÉDITOS DE CONSUMO	<i>Montos de créditos de consumo x año</i>
		<i>Nivel de morosidad x año</i>	Reglamento interno	
			Estados Generales	
			Estados Generales	

Elaborado por: Los Autores De La Investigación

Fuente: Investigación De Campo

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para el presente estudio se aplicaron los siguientes tipos de investigación:

3.1.1. Investigación Exploratoria

El objetivo primordial al aplicar esta técnica de investigación es conocer a profundidad el problema principal de la cooperativa de Ahorro y Crédito Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.

Es considerada como el primer acercamiento científico a un problema, se utilizará para determinar la problemática que se presenta en el portafolio de los créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda. A causa del diferimiento de las cuotas de los meses de abril, mayo y junio de 2016 de conformidad a lo dispuesto en la Ley de Solidaridad y de Corresponsabilidad Ciudadana.

3.1.2. Investigación Descriptiva

Al aplicar esta técnica de investigación se pretende describir la situación actual de la cooperativa al estar inmiscuida a la Ley de Solidaridad y de Corresponsabilidad Ciudadana, de esta manera conocer cómo afecta a al manejo interno.

Se efectúa cuando se desea describir una realidad en todos sus principales componentes, para tal fin se investigarán los procesos y procedimientos definidos e implementados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda. Para aplicar el diferimiento de las operaciones de créditos de acuerdo a lo dispuesto en la Ley de Solidaridad y de Corresponsabilidad Ciudadana.

3.1.3. Investigación Analítica

La investigación analítica es un factor primordial para definir la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., en relación a situaciones internas anteriores.

Su principal objetivo es la interpretación de resultados, para el efecto se analizará la evolución y el comportamiento del portafolio de crédito de consumo en relación a periodos anteriores y durante el período al que se aplica el diferimiento, además se evaluará la afectación a los flujos de liquidez, la calidad de la cartera, la cobertura de provisiones y el impacto financiero en la rentabilidad de la cooperativa.

3.1.4. Investigación Propositiva

En la propuesta es necesario aplicar la técnica de investigación propositiva la misma que permitirá contar con herramientas para en primer instancias diagnosticar los problemas al verse involucrada en la nueva ley de Ley de Solidaridad y de Corresponsabilidad Ciudadana, y de esta manera buscar la solución al problema encontrado, para que no afecta de forma directa a la institución de la cooperativa, de esta manera permitirá diagnosticar y resolver problemas fundamentales, mediante la cual se definirán acciones que permitan proponer un plan de equilibrio financiero para mitigar los efectos en la liquidez y en la rentabilidad de dicha organización.

3.2. MODALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN

Al hablar de la modalidad de la investigación hace referencia a la investigación direccionada a investigación bibliográfica y a la investigación de campo que son técnicas que permiten tener datos precios sobre la problemática y de esta manera buscar soluciones en beneficio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., y lo más primordial en beneficios de los clientes futuros y potenciales con los que cuenta la entidad.

3.2.1. Investigación Bibliográfica

A través de la investigación bibliográfica permite conocer términos específicos del estudio de esta manera contar con conocimientos para poder analizar las herramientas que conlleven a la solución del problema encontrado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.

La modalidad de esta investigación proporciona el conocimiento de las investigaciones ya existentes, esta investigación se basará en consultas bibliográficas, textos, repositorios de tesis relacionados al tema investigado, se priorizará información que generada por entes con prestigio en proporcionar investigación científica.

3.2.2. Investigación de campo

Es una técnica importante en la investigación de campo que permite conocer de forma directa los gustos o preferencia por parte los clientes o consumidores por un servicio o producto de esta manera la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., se aplicará esta herramienta para conocer la situación actual de la entidad a través de una investigación direccionadas al cliente interno y externo.

Esta modalidad está basada en informaciones obtenidas directamente de la realidad, se realizarán entrevistas a los directivos del departamento de asignación y valoración de créditos de consumo, así mismo se efectuarán encuestas a un grupo de sujetos de créditos beneficiados con el diferimiento de sus créditos con la finalidad de obtener información de los actores directos y obtener resultados más apegados a la realidad.

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.3.1. Métodos

Dentro de la investigación se define al método como el medio para llegar a determinar soluciones para el problema planteado en la propuesta y de esta manera realizar una tarea específica en bienestar de la organización o empresa.

- **Método Estadístico**

Es una herramienta que estudia el uso y análisis provenientes de una muestra representativa de datos (elaboración de tablas y cuadros), de esta manera realizar una comprobación o verificar la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.

Se aplicará el método estadístico analizando la variación del portafolio de los créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., antes y después de la aplicación de la Ley de Solidaridad y Corresponsabilidad Ciudadana y de esa manera buscar herramientas para que no afecta la sostenibilidad y rentabilidad de la institución en bienestar del cliente interno y externo.

- **Método Analítico**

El método analítico permitirá validar la razón de estudio, y de esta manera plantear soluciones en beneficio del cliente interno y externo para que no perjudique la sostenibilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.

Se utilizará también el método analítico con la finalidad de analizar todo los procesos, las partes y funcionamiento de los mismos, identificando las diferentes causas que puedan incidir en el efectivo cumplimiento de las metas definidas en la planificación operativa 2016 para los créditos de consumo de la cooperativa.

- **Método Inductivo**

La técnica del método inductivo se define como científico que permite determinar conclusiones generales de la hipótesis y de esta manera poder verificar de qué forma poder cumplir con el problema encontrado dentro de la entidad de estudio.

Si bien la investigación está basada en cifras, estas serán analizadas para de esta manera poder obtener la teoría sobre el impacto en la liquidez y rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., por el diferimiento de tres cuotas de los créditos de consumo.

- **Método Propositivo**

Es parte primordial analizar el método propositivo, de acuerdo a la investigación efectuada se podrá plantear soluciones o alternativas en beneficio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.

Luego de que se realice la investigación, mediante este método se podrá determinar el impacto en la liquidez y rentabilidad por el diferimiento de los créditos de acuerdo a lo dispuesto en la Ley.

3.3.2. Técnicas

Para la compilación de información se acudirá a bases de datos históricos y actualizados y además se desarrollaran encuestas, entrevistas a personas claves por medio de distintas preguntas diseñadas para la obtención de información real y favorable para el avance de la investigación.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población objetivo de la presente investigación es el portafolio de las operaciones de créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., que son de 2.120 clientes.

3.4.1. Tamaño de la Muestra

Para realizar la muestra, en vista de la imposibilidad de cubrir todo el universo de trabajo, es imperativo diseñar una muestra, que es el número de observaciones suficientes para extraer conclusiones valederas, por lo tanto se tomara en cuenta a la población del portafolio de las operaciones de créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., que son de 2.120 clientes, páralo cual se aplica la siguiente fórmula.

$$n = \frac{(Z)^2 * P * Q * N}{(Z)^2 * P * Q + Ne^2}$$

Datos para el cálculo

n = Muestra

N = Población = 2.120

P = Nivel de ocurrencia = 50% = 0.5

Q = Nivel de no ocurrencia = 50% = 0.5

Z = Nivel de confiabilidad = 95% = 1.96

e = Nivel de significancia = 0,05

Desarrollo:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 2120}{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 + 2120(0.05)^2}$$

$$n = \frac{2036,048}{6,26}$$

$$n = 325$$

3.4.2. Diseño de la Encuesta y Entrevista

“La encuesta permite obtener datos de manera más sistemática que otros procedimientos de observación. Hace posible el registro detallado de los datos, el estudiar una población a través de muestras con garantías de representatividad” (Grasso, 2012, pág. 13). Diseño de la encuesta y entrevista revisar anexo N° 1.

3.5. RECURSOS**3.5.1. Talento Humano**

Para realizar la investigación de campo a través de las herramientas de encuesta direccionada a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., y una

entrevista direccionados al recurso humano del área financiera es necesario contar con el siguiente talento humano.

- a) Tutor
- b) Autores de la investigación
- c) Directivos y funcionarios del Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.

3.5.2. Materiales

- a) Resmas
- b) Lápiz
- c) borrador
- d) Tablero
- e) Esferos

3.5.3. Tecnológicos

- a) Computadora
- b) Copiadora
- c) Calculadora estándar
- d) Celulares
- e) Internet
- f) Sistema para la tabulación de datos (Excel)

3.5.4. Económicos

El factor económico utilizado para el desarrollo de la investigación de campo asciende a un total de \$577 dólares americanos.

3.6. FUENTES Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La obtención de datos como fuente de información se obtendrá a través de libros, revistas, páginas web que permitan contar con antecedentes para que facilite el desarrollo del proyecto. Datos estadísticos históricos importantes se conseguirá del departamento financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., para su respectivo análisis e interpretación.

Las herramientas tecnológicas que se utiliza para validar los datos de la investigación de campo, se efectúa mediante Microsoft office a través del programa de Excel que facilitará el procesamiento de información mediante tablas de frecuencia y sus respectivos gráficos que ayudarán a desarrollar el proyecto.

3.7. PRESUPUESTO DE GASTOS

CUADRO N°4.

Presupuesto de gastos

RUBROS	CANTIDAD	C.UNITARIO	C. TOTAL
MATERIALES DE OFICINA			
HOJAS A4 BLANCO	10(Resmas)	\$4,50	\$45,00
CUADERNOS PEQUEÑOS	6	\$2,50	\$15,00
ESFEROS	20	\$0,50	\$10,00
MARCADORES	12	\$1,00	\$12,00
SERVICIOS			
INTERNET	100(horas)	\$1,00	\$100,00
FOTOCOPIADOS	1000	\$0,06	\$ 60,00
IMPRESIONES	500	\$0,12	\$ 60,00
TRANSPORTE	50	\$1,50	\$ 75,00
OTROS GASTOS		\$200,00	\$200,00
TOTAL			\$577,00

Elaborado por: Los Autores De La Investigación

Fuente: Universidad San Gregorio De Portoviejo

3.8. CRONOGRAMA

CUADRO N°5

Cronograma

CRONOGRAMA		
PREPARACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	1 SEMANA	13-17 MARZO./2017
MARCO REFERENCIAL (CAP. 1)	2 SEMANAS	20-21 MARZO.; 27 -31 MARZO/2017
MARCO TEORICO (CAP. 2)	3 SEMANAS	2-5 ; 8-12 ; 15-19 MAYO /2017
MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN (CAP 3)	2 SEMANAS	22-26 MAYO; 29-2 JUNIO/2017
TALLER PRÁCTICO	4 SEMANAS	5-9;12-16;19-23; 26-30 JUNIO /2017
TUTORIA PERSONALIZADA	5 SEMANAS	3-7;10-14;17-21;24-28 JULIO; 31-4 AGOSTO/2017
DESARROLLO CAP. IV/V/PROPUESTA		
CONTROL DE PLAGIO/REVISIÓN DE LECTORES	2 SEMANAS	7-11;18-18 AGOSTO/2017
CORRECCIONES Y ARREGLO DOCUMENTACIÓN	1 SEMANA	21-25 AGOSTO/2017
SUSTENTACIÓN	2 SEMANAS	28-31 AGOSTO; 4-8 SEPTIEMBRE/2017
ENTREGA TRABAJO FINAL EMPASTADO	2 SEMANAS	11-15; 18-22 SEPTIEMBRE/2014
IMPRESIÓN Y FIRMA DE TÍTULOS	2 SEMANAS	25-29 SEPETIEMBRE; 2-6 OCTUBRE/2017
INCORPORACIÓN		

Elaborado por: Los Autores De La Investigación

Fuente: Universidad San Gregorio De Portoviejo

CAPÍTULO IV

4. LEY SOLIDARIA Y DE CORRESPONSABILIDAD CIUDADANA

4.1 CONSIDERACIONES PRINCIPALES

La Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana que afecto en gran parte a los cantones Cojimies y Pedernales de la provincia de Manabí. Esta Ley tiene el propósito de extender la ayuda humanitaria por todo el territorio ecuatoriano, para que mediante la administración del Estado se puedan redirigir los esfuerzos económicos y sociales hacia todos los habitantes afectados.

La Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana, fue autorizada por el Consejo de Administración de la Legislatura del Ecuador (CAN), el 25 de abril de 2016, y fue clasificado como proyecto urgente económico. Esta Ley se hizo pública a través del Registro Oficial (20/05/2016) con el Registro Oficial No 759.

A. Contribución solidaria sobre la remuneración

La ley determino que las personas naturales con relación de dependencia en un periodo de 8 meses a partir de la aplicación de la ley, que perciban una retribución mensual igual o mayor a 1.000 USD, deberá contribuir un valor similar a un día de remuneración de acuerdo a la siguiente composición: (Asamblea Nacional , 2016)

CUADRO N°6.**Contribución solidaria sobre la remuneración**

REMUNERACIÓN	CONTRIBUCIÓN
1.000 USD	1 DIA DE SUELDO → UN MES
2.000 USD	1 DIA DE SUELDO → DOS MESES
3.000 USD	1 DIA DE SUELDO → TRES MESES
4.000 USD	1 DIA DE SUELDO → CUATRO MESES
7.500 USD – 12.000 USD	1 DIA DE SUELDO → SEIS MESES
12.000 USD – 20.000 USD	1 DIA DE SUELDO → SIETE MESES
> 20.000 USD	1 DIA DE SUELDO → OCHO MESES

Elaborado por: Los Autores de La Investigación

Fuente: (Asamblea Nacional , 2016)

Esta contribución se general estaba dirigida en primer lugar a los habitantes de la provincia de Manabí, y posteriormente se entendió hasta la provincia de Esmeraldas

B. Contribución solidaria sobre el patrimonio

Las personas que hasta el 1 de enero de 2016 poseyeron un patrimonio igual o mayor a 1.000.0000 USD, deberán contribuir con el 0,90% de esta.

- Para los residentes en el Ecuador, el tributo se obtendrá sobre el patrimonio ubicado tanto fuera como dentro del país.
- Para los residentes en el Ecuador, el tributo se obtendrá sobre el patrimonio generado en el país. (Asamblea Nacional , 2016)

Consideración: *El patrimonio estará constituido por los activos menos los pasivos.*

C. Contribuciones solidaria sobre bienes inmuebles y derechos representativos de capital existentes en el Ecuador de propiedad de sociedades residentes en paraísos fiscales u otras jurisdicciones del exterior

Se determinó mediante la Ley la contribución del 1,8% obtenido del avalúo catastral del año 2016 aplicado a los inmuebles existentes en el Ecuador, y sobre el valor patrimonial conforme de los derechos del capital de compañías presentes en el país. (Asamblea Nacional , 2016)

D. Contribución solidaria sobre utilidades

Las compañías, organizaciones u empresas que efectúen actividades económicas, y que estuviesen sujetos a la declaración del Impuesto a la Renta (IR), cancelaron una contribución del 3% de las utilidades, la cuales que se calcularon obteniendo como base la utilidad gravable del ejercicio fiscal del año anterior (2015).

Las personas naturales pagaron esta contribución considerando como la base imponible del ejercicio fiscal del año 2015, la cual debía sobrepasar los 12.000 USD, a esto se le excluyo los ingresos derivados de la relación de dependencia y la participación de los trabajadores en las utilidades de las compañías. (Asamblea Nacional , 2016)

E. Aumento del IVA

A través de Ley Solidaria la tarifa del IVA se incrementó del 12% al 14%, a partir de la aplicación de la Ley, durante un año aproximadamente. Las consideraciones en cuanto al tiempo de duración de esta medida estuvieron sujeta a las disipaciones del Presidente de la Republica. Las personas que como consumidores finales efectuaron compras de bienes o servicios en las ciudades afectadas por el terremoto tuvieron un descuento del 2% sobre el IVA grabado en sus consumos. Por lo que se puede concluir que mientras se aplicó la Ley Solidaria tanto en la provincia de Manabí como en la de Esmeraldas se mantuvo el IVA en 12%. (Asamblea Nacional , 2016)

F. Incentivos para las zonas afectadas

Todas las inversiones realizadas a partir de la vigencia de la Ley en un periodo de tres años, desarrolladas en las provincias afectadas por el terremoto (Manabí y Esmeraldas), adicional a las que se definieron por decreto, se exoneración del Impuesto a la Renta por cinco años, a partir de su aplicación (desde el año en que se comiencen a producir ingresos derivados exclusivamente de la nueva inversión). (Asamblea Nacional , 2016)

Debido a que las zonas afectadas generaban ingresos en su mayor parte por la actividad turística se dobló el tiempo de exoneración para las nuevas inversiones realizadas en el sector turístico.

Adicionalmente la Ley estipulo las siguientes consideraciones para los demás sectores de la producción a efectos del terremoto del 16 de abril.

- i. Las instituciones del sistema financiero tuvieron una reducción en el anticipo del IR del año 2016, en compensación de los flujos crediticios entregados desde el de abril hasta diciembre del 2016, con la condición de que la utilización o inversión de este se destinará a las provincias afectadas. Este se convirtió en un aliciente para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril, pues con este condicionamiento se disminuyeron los egresos por falta de provisiones, en caso de condonación o aplazamiento de deuda.
- ii. Además, en este mismo apartado se determinó que los ingresos generados por las instituciones del sector financiero en los años 2017 y 2018, por los créditos entregados desde el 16 de abril hasta finales del año 2016, se exoneraron del pago del IR, con la condición de que estas estén direccionadas o se utilicen en las provincias afectada (Esmeraldas y Manabí).
- iii. Durante el lapso de un año después de la aplicación de la Ley Solidaria se exoneraron del pago del impuesto a la salida de dividas e impuestos aduaneros, las importaciones realizadas en favor de contribuyentes que hayan sido afectados económicamente de forma directa en sus activos productivos resultado del terremoto.

- iv. Se promovió la rápida aprobación de crédito en las Provincias de Manabí y Esmeraldas (zonas afectadas), definidas por mandato como recursos especiales, tales como; inversiones productivas, construcción, vivienda, microcrédito o educación en beneficio de las instituciones del sistema financiero.
- v. Se estimuló el fácil acceso a crédito para vivienda y para la recuperación de pequeños productores de las zonas afectadas por el terremoto.
- vi. Para la renovación de la infraestructura comercial, hotelera e industrial de las zonas afectadas por el terremoto se privilegia la contratación de mano de obra de personas y empresas residentes de las provincias de Esmeraldas y Manabí.
- vii. Se dispuso la eliminación del 100% de intereses generada de todas obligaciones impositivas finiquitadas hasta el término de aplicación de la Ley, para las personas que hayan sido afectadas económicamente directa en sus activos como resultado del terremoto. (Asamblea Nacional , 2016)

G. Consideraciones Especiales

Como medida complementaria se generó la Ley de Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana, que proporcione beneficios con los cuales se difirieron los pagos y cuotas de capital e intereses que correspondan a los meses de abril, mayo y junio del 2016 por motivo de obligaciones financieras que hayan sido contraídas en el sistema financiero nacional por personas naturales o jurídicas, registradas en la respectiva entidad financiera en la provincia de Manabí. Esta medida contemplo un principio humanitario de ayuda social, pero que sin embargo repercutió sobre todas las instituciones financieras incluidas como benefactoras por la Ley de Solidaridad. (Asamblea Nacional , 2016) Este efecto es el que motivo a realizar la investigación, y que ha generado las variables de estudio que ayudaran a determinar la incidencia en el portafolio de productos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril de la ciudad de Manta.

4.2 SOLIDARIDAD

La solidaridad es un valor cultural que genera resultados en torno a la interacción social. Este sentido de ayuda hacia los demás se manifestó en los ecuatorianos a raíz de las consecuencias y tragedias suscitadas como efectos del terremoto del 16 de abril en la provincia de Manabí. La solidaridad es la motivación que genera apoyo como contingente a una causa en común, que, en el caso del desastre natural ocurrido en 2016, unió a la población para lograr salvaguardar a los caídos en desgracia, aumentado así el nivel de compromiso tanto de los ciudadanos como de instancias gubernamentales, organizaciones de socorro, empresas privadas y la sociedad, que en su conjunto lograron manifestar y plasmar su apoyo en donaciones voluntarias (aportes en efectivo, alimentos, vituallas y medicamento), que mejoraron la recuperación de infraestructura de los cantones Cojimies y Pedernales.

Consecuentemente en el momento que un grupo de personas se unen para colaborar mancomunadamente para lograr un objetivo en común, se genera el principio de solidaridad. La solidaridad es colaborar con los demás en todo nivel de manifestación humanitaria, en esta caracterización es brindar ayuda a los demás, que tienen la necesidad de aunar esfuerzo para paliar situación desfavorable que impidan el desarrollo normal de las personas.

En este sentido, se debe enlazar estas definiciones con lo ocurrido en el Ecuador el 16 de abril de 2016, pues a consecuencia del terremoto, ciudadanos de todos los rincones del país se unieron para ayudar y colaboran con el levantamiento de la provincia de Manabí. La solidaridad es sinónimo de soporte, apoyo, asistencia, defensa, que cuando busca una razón justa transforma el desarrollo de la población, lo hace mejor, más habitable y más digno.

4.2.1 Misiones Internacionales de Ayuda

Tanto gobiernos como organizaciones civiles enviaron ayuda al Ecuador, suscitado el terremoto del 16 de abril de 2016. Una de las primeras misiones en hacerse presentes fue “Acción contra el Hambre”, la cual abrió un a instancia para la recepción de ayuda. Adicionalmente se desplegaron desde el país hermano Colombia y desde la republica de España vituallas. El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) se unió a esta cruzada humanitaria con la gestión de donaciones, mediante su página web institucional. La

colaboración desde Venezuela no se hizo esperar y llegó a los pocos días del siniestro con el apoyo de un equipo de 29 técnicos de estructuras colapsadas, evaluación de daños y rescate. Dentro de este grupo de ayuda venezolana se incluyeron médicos para primeros auxilios y canes especializados en la búsqueda de personas. Adicionalmente se integraron elementos de la Fuerza de Tarea Humanitaria de Venezuela.

Luego del terremoto del 16 de abril, alrededor de 20 países se sumaron a la ayuda para paliar el desastre natural. Con esta ayuda internacional se receptaron donaciones económicas, víveres y vituallas. De acuerdo a la Cancillería del Ecuador la cifra oficial de grupos de ayuda internacional ascendió a 941 personas entre especialistas, rescatistas, médicos y bomberos, los cuales se unieron a las cuadrillas nacionales de apoyo. En ese momento la prioridad de las autoridades fue salvar a los supervivientes y rescatar a fallecidos. Este trabajo se completaba con la manutención de las personas y afectadas. Todas las contribuciones económicas se canalizaron mediante el Ministerio de Finanzas, así mismo los grupos de ayuda técnica fueron gestionados por la Secretaría de Gestión de Riesgos, y la de vituallas y alimentos no perecibles mediante el Ministerio de Inclusión Económica y Social. De acuerdo a la Cancillería del Ecuador se registró la siguiente estructura de equipo humanitario, donde encuentra talento humano de Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Cuba, EHP, Eslovaquia, España, Francia, Honduras, Hungría, Italia, México, Noruega, Palestina, Panamá, Perú, Suiza, Unión Europea “European Medical Core” y Venezuela. Estos países se mostraron flexibles ante la situación extrema que estaba pasando el Ecuador, cabe mencionar que parte fundamental para que se logre rescatar a gran parte de damnificados fue la colaboración de equipo técnico ecuatoriano e internacional multidisciplinario. (El Comercio , 2016).

CUADRO N°7.**Misiones Internacionales de Ayuda**

País	Equipo Contingente
Argentina	5
Bolivia	51
Chile	10
Colombia	153
Cuba	54
EHP	18
Eslovaquia	10
España	64
Francia	64
Honduras	1
Hungría	5
Italia	13
México	111
Noruega	1
Palestina	19
Panamá	35
Perú	70
Suiza	3
Unión Europea “European Medical Core”	42
Venezuela 212	212

Elaborado por: Los Autores De La Investigación

Fuente: (El Comercio , 2016)

4.2.2 Políticas Públicas Solidarias

De acuerdo a la Constitución del Ecuador en su artículo 83, determinar los deberes y responsabilidades de los ecuatorianos, haciendo énfasis en la practicar de la justicia y la solidaridad en el ejercicio de sus derechos y en el disfrute de bienes y servicios. Además, en el artículo 85 se establece la estructuración, aplicación y control de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución, se regularán de acuerdo con las siguientes disposiciones: (Asamblea Nacional del Ecuador, 2011)

- i. Las políticas públicas solidarias se derivan de un conjunto de variables que se centran en el análisis de la vulnerabilidad que tiene la población ecuatoriana de acuerdo a las condiciones geográficas donde se desarrollan.
- ii. Las políticas públicas solidarias se derivan de la construcción de Estado donde toda la población pueda gozar de bienestar alcanzado el buen vivir.
- iii. En base a la construcción de una dinámica social en donde la solidaridad sea el eje de desarrollo se despliegan constantemente planes para acrecentar una cultura de colaboración y trabajo mancomunado.

4.3 CORRESPONSABILIDAD

Corresponsabilidad o responsabilidad compartida es un término utilizado para caracterizar la ayuda humanitaria entre la población. Esta definición se hizo recurrente y se puso en práctica luego del terremoto del 16 de abril del 2016, que afecta particularmente a zonas de la provincia de Manabí y Esmeraldas, haciendo que todos los actores de la sociedad ecuatoriana tomen la respetabilidad de ayudar a colaborar con la reconstrucción de los lugares destruidos por el sismo.

4.3.1 Donaciones de empresas privadas

Las donaciones privadas fueron gestionadas y movilizadas a través del apoyo del Gobierno Nacional, que en un esfuerzo mancomunado permitieron acelerar la recuperación de las provincias de Esmeraldas y Manabí.

CUADRO N°8
Donaciones de empresas privadas

Empresa	Donación
Grupo Fybeca	Envió 2.000 kits de emergencia familiar para 8 000 personas. Además dispuso de una unidad móvil para atender emergencias en el centro de Portoviejo y envió un camión con antiinflamatorios, analgésicos, antibióticos y otros medicamentos al Hospital Verdadero Cevallos, en la capital de Manabí.
Corporación Favorita	Donó USD 2 millones para necesidades urgentes; USD 500 000 en productos y servicios y USD 2 millones para la creación de un fondo de reactivación económica.
Grupo Eljuri	Realizó una donación de USD 500 000 para atención de las víctimas.
Chaide	Contribuyo con la donación de 1.000 colchones económicos de 1 plaza.
Pronaca	Dono 2 toneladas de alimentos no perecibles a través del Ministerio de Inclusión Económica y Social.
Banco Pichincha España	No cobro la comisión de las remesas que se envíen desde España a Ecuador durante abril y mayo para facilitar que ecuatorianos inmigrantes puedan hacer llegar ayuda económica a sus familiares damnificados.
Lácteos San Antonio	Envió 35.000 unidades de leche saborizada.
Cartopel	Donó cajas de cartones para empacar los alimentos donados.
Grupo Bolinear	Envió 1 tonelada de alimento no perecibles y agua embotellada.
Grupo Ortiz	Entrego 1.000 colchones, 1.000 almohadas y el mismo número de palas, picos y toallas.
Coral	Ofreció su flota de camiones para el traslado de productos donados a las zonas afectadas.

Elaborado por: Los Autores De La Investigación

Fuente: (El Comercio , 2016)

4.3.2 Acuerdos entre el sector público y sector privado

Con el fin de estimular y resguardar las plazas de empleo, así como también, controlar la prestación de servicios públicos para atender el desastre ocurrido en la provincia de Esmeraldas y Manabí el 16 de abril de 2013, el Ministerio del Trabajo a través del acuerdo ministerial N° 113, determino que:

En el sector privado (empresas privadas) se incluyeron herramientas como; la continuación en el pago de los sueldos del personal de las empresas residentes en la provincia de Esmeraldas y Manabí, con la responsabilidad de recuperar y compensar las horas no laboradas. Otra de los mecanismos de resguardo del trabajo fue el teletrabajo (trabajar virtualmente desde casa), además la reducción de las horas de trabajo (menos de 8) y como último recurso la cesación de la relación laboral después de un lapso de tres meses. Con esto se buscó cautelar y conservar los puestos de trabajo desarrollados en la provincia de Manabí y Esmeraldas afectadas por el terremoto, y ayudar con la regeneración económica, social y productiva.

Por otra parte, a través de este acuerdo el sector público, contempló la figura de reservistas públicos que colaboraron como voluntarios en las zonas afectadas por el terremoto, instituyendo como responsabilidad de las instituciones del Estado otorgar de forma ágil y efectiva el permiso al reservista sin que se reste su remuneración o se haga equivalente sus vacaciones, en proporción al tiempo que se ocupó ejerciendo el voluntariado emergente.

En este mismo sentido la Red Socio Empleo, generó un proceso de registro especial de los trabajadores de las provincias de Esmeraldas y Manabí, para tengan facilidad de acceso (prioridad) a las diferentes puestos que se generen en el sector privado y sector público durante el levantamiento de las zonas afectadas por el terremoto. (Ministerio de Trabajo , 2016)

4.4 PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La participación ciudadana fue fundamental para la atención de la emergencia, pues a través de sus donaciones y voluntariado se pudo atender con mayor rapidez a las familias afectadas por el terremoto del 16 de abril de 2016. Todos los ciudadanos de las diferentes provincias del Ecuador, enviaron ayuda económica y alimenticia a la provincia de Esmeraldas y Manabí. Esta ayuda fue constante y duro aproximadamente un año desde la tragedia.

4.4.1 Donaciones ciudadanas

El terremoto del 16 de abril de 2016 que se generó en Esmeraldas y Manabí promovió la unión entre todos los habitantes sobre todo de la ciudad de Quito, que apenas se enteraron de la lamentable noticia se organizaron para reunir vituallas, alimentos y agua para los hermanos damnificados. En todas las ciudades más grandes del país en menos de 24 horas de la ocurrencia del terremoto se activaron los comités de participación a través de la organización voluntaria tanto de la ciudadanía y del Estado, que en conjunto viabilizaron la ayuda oportuna a las zonas afectadas.

En cuanto a las donaciones y contribuciones se recolectaron alrededor de 3.500 toneladas entre alimentos, vituallas y agua. Esto con la colaboración de 4.000 voluntarios en la recepción y el despacho de donaciones. Se debe destacar que Quito fue la primera ciudad en enviar ayuda a las provincias afectadas. (La Hora , 2017)

4.4.2 Voluntarios en territorio afectado

A través de la participación ciudadana se formaron grupo de voluntariado que se definieron en tres fases:

- a. Atención permanente
- b. Redes de comunicación
- c. Reconstrucción

En el primer día después de ocurrido el terremoto se estructuró el centro de atención de llamadas denominado “1800 APOYAR”, el cual se prestaron como voluntarios alrededor de 12.500 personas. Esta cifra de voluntarios ascendió a 58.000 registrados, los cuales esperando ser llamados para asistir en ayuda de los afectados por el siniestro. De este total de voluntarios únicamente 17.000 voluntarios fueron activados con el objetivo de realizar actividades de armado de kits de ayuda, y para sistematizar la información generada por los donativos. (El Telégrafo , 2016)

4.5 RESULTADOS

En concordancia con la Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana, a continuación, se presentan los resultados derivados del levantamiento de información primaria a través de una entrevista estructurada para conocer la percepción sobre la aplicación de esta ley en el contexto de las zonas afectadas (Esmeraldas y Manabí).

4.5.1 Análisis de Entrevista

1. ¿Usted piensa que afecto la Ley Solidaria de Corresponsabilidad Ciudadana a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.?

Desde la perspectiva del personal financiero de la cooperativa, la aplicación de la Ley Solidaria tuvo un significativo impacto en la economía y finanzas de la institución puesto que no se contaba con las provisiones necesarias para cubrir con los requerimientos y beneficios dotados hacia los socios por la condonación de deuda parcial. En este sentido de acuerdo a la opinión del personal al no considerar una política de mitigación de riesgos financieros la cooperativa tuvo que realizar ajustes al sistema de créditos y cobranzas para que pueda financiarse y cubrir todas las necesidades de los clientes. Así también se detectó un incremento en el nivel de morosidad, pues aunque no todos los clientes fueron beneficiados con la Ley de Solidaridad, existieron casos en donde el socio asumió el no pago del crédito e incurrió en mora, atribuyendo este efecto a la desinformación o falta de interés por parte del cliente. Además asegura el personal de la institución que aunque no se tenía previsto un caso emergente como la Ley Solidaria de Corresponsabilidad Ciudadana, la cooperativa a través de su experticia pudo establecer un plan de contingencia de forma inmediata el cual ayudo a disminuir las pérdidas económicas generadas por la condonación de deudas. También aseguran que mediante el apoyo de los socios fue más fácil establecer parámetros para la recuperación del déficit crediticio, pues tanto los clientes como la cooperativa asumieron las consecuencias de los efectos ocasionados por el terremoto de Manabí del 17 de abril de 2016.

En consecuencia, el impacto generado por este imprevisto desastre natural con el apoyo de las organizaciones privadas, el Estado y la comunidad tuvo inmediata solución a través de

la Ley de Solidaridad, pero sin duda esta se hizo realmente efectiva por la rápida intervención de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de abril Ltda., al comprender y dimensionar los alcances de la Ley mediante la facilitación de supresión de cobros por obligaciones contraídas por los socios.

2. ¿En qué factores afecta la Ley Solidaria de Corresponsabilidad Ciudadana a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de abril Ltda.?

La cooperativa de ahorro y crédito a opinión de los trabajadores del área financiera fueron varios, pero se pueden mencionar los más importantes, como; el factor económico fue uno de los más importantes pues a través de los cobros de los créditos otorgados a los clientes el funcionamiento de la institución puede mantenerse estable, sin estos existe desperfectos y desbalances que pueden generar pérdidas importantes que pondrían en riesgo la existencia de la cooperativa. Dimensionar el efecto causado en la económica de la cooperativa demandaría de un estudio a detalle de cada cuenta contable y financiera, sin embargo asegura el personal que el sentido y misión social que tienen como institución popular y solidaria hace que esta Ley tenga un impacto menor pues uno de los objetivos que persigue la cooperativa es el mejoramiento de la calidad de vida de sus socios sin considerar el lucro o el beneficio económico, por tanto es parte de las políticas organizacionales estar prestos a brindar las facilidades necesarias para ayudar a la población afectada de Manta y Manabí. Otro de los factores importantes en los cuales afecto la Ley Solidaria de Corresponsabilidad Ciudadana a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de abril Ltda., fue el financiero pues las proyecciones crediticias se vieron afectadas en el crecimiento de la institución es decir al verse disminuida la provisión de créditos las inversiones y estructura de financiamiento para los socios se vio mermada es decir a través de un ejemplo claro se puede establecer qué; el crédito de consumo establecido en rangos desde 1.000 USD hasta 20.000 USD, tenía previsto crecer en 5% para el año 2017, sin embargo este tuvo que disminuir en 2% para ajustarse a los parámetros impuestos por la Ley. Además de estos dos grandes factores también se pudo constatar efectos en la gestión del talento humano, pues al no contar con los mismos ingresos generados en promedio por año se tuvo que prescindir de personal, sin embargo, el número promedio de empleados se mantuvo laborando normalmente en la institución. Una factor adverso y que jugo en contra de las aspiraciones de la cooperativa fue la imagen corporativa

la cual se vio afectada por la falta de provisiones para estos casos emergentes lo cual hizo que la institución requiera aun de los pagos atrasados de los clientes lo cual genero molestias al solicitar el cumplimiento de la responsabilidad a través de gestión telefónica.

3. ¿Qué herramientas o mecanismos utilizaron para que no se vea afectada la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.?

De acuerdo al personal del área financiera, una vez que se aplicó la Ley de Solidaridad, al ser un caso emergente y al no contar con las provisiones necesarias para solventar la falta de pagos de créditos pertenecientes a clientes de las áreas afectadas por el terremoto del 116 de abril, la cooperativa tuvo que emplear un plan extraordinario de reducción de costos y gastos, el mismo que contemplaba la disminución de los salarios del personal en un 5%, medida que fue polémica al interior de la institución pero que fue comprendida por gran parte del personal pues Manta y Manabí se encontraban en una situación bastante desfavorable que necesitaba de la colaboración de todos sus habitantes, superados estos inconvenientes se procedió adicionalmente a reestructurar las cuentas de gastos a través de la supresión de rubros como útiles de oficina, suministros y gastos varios, adicionalmente se realizó la suspensión de los servicios de internet ilimitado y se contrató un plan por horas de consumo, de la misma forma se procedió a disminuir los minutos de gestión telefónico. Con estos antecedentes se utilizó además proyecciones financieras basadas en provisiones crediticias para tomar un porcentaje de los excedentes del ejercicio y direccionarlos hacia cuentas de soporte que puedan sustentar perdidas por caso emergentes. Otro de los mecanismos impuesto al interior de la cooperativa para disminuir el impacto de la Ley de Solidaridad fue la disminución de las tasas de interese de los productos crediticios ofertados por la institución, para de cierta forma tratar de atraer nuevos clientes de zonas aledañas y fortalecer el sistema de créditos. Al tener créditos baratos se intentó consolidar un nuevo tipo de cartera direccionada a otro tipo de clientes, contemplando llamar a un mercado más joven con deseos de ahorrar pero en menos proporción que un cliente convencional. Estos fueron los principales mecanismos de mitigación de riesgos financieros que logro ejecutar la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., de acuerdo a la opinión del personal la dirección de la institución pudo solventar medidas efectivas para disminuir el efecto de la

condonación de deudas temporales para los socios afectados por el terremoto del 16 de abril de 2016.

4. ¿Piensa usted que esta política de la Ley Solidaria de Corresponsabilidad Ciudadana fue la correcta?

De acuerdo a la opinión del personal del área financiera de la cooperativa, la Ley aplicada si fue la correcta pero debía estar soportada también por el apoyo del Gobierno a través de financiamiento para este tipo de instituciones que de cierta forma ayuda a palear los gastos y costos incurridos por la condonación temporal de créditos. Uno de los mecanismos que adicionalmente de acuerdo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., debió haber implementado son disminuciones en la tributación mensual y anual, para lograr equilibrar el flujo de ingresos y gastos de la institución, esto acompañado de capacitación en el área financiera por parte del Estado para comprender la dimensión y alcances de la Ley Solidaria de Corresponsabilidad Ciudadana. Desde este punto de vista la participación del Estado de acuerdo a la opinión del personal del área financiera de cooperativa ha sido mínima limitándose únicamente a generar normativa y leyes, y no proporcionar la ayuda económica y financiera necesaria para contrarrestar los efectos del terremoto del 16 de abril, pues la mayor parte del dinero generado para la reconstrucción de Manta y Manabí provino de la propia ciudadanía y sobre todo del aparataje empresarial privado, que ha sumado esfuerzos para que el sector turístico tenga un desarrollo sostenido en base a la generación de recursos y divisas de la población más afectada. Consecuentemente el esfuerzo de todos los sectores de la sociedad han dado como resultado el levantamiento de la infraestructura hotelera y habitacional de la provincia de Manabí añade el personal, pero sin lugar a duda faltó mucho apoyo por parte del Gobierno hacia este tipo de instituciones financieras, que pudo ser direccionada de mejor forma a través de reformas tributarias que puedan palear y balancear los gastos y costos incurridos por las cooperativas de ahorro y crédito. Finalmente agregan los trabajadores que esto ha dejado una lección para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., que en su estructura financiera era limitada la proyección de provisiones para casos emergentes de este tipo, estableciendo así un plan efectivo para próximos y eventuales incidentes y accidentes que puedan generar pérdidas y afectaciones a la estructura económica y financiera de la institución.

CAPÍTULO V

5. PORTAFOLIO DE CRÉDITOS

5.1 GESTIÓN DE CRÉDITOS

La gestión crediticia dentro de la Cooperativa 15 de Abril, es un conjunto de procesos encaminados hacia la eficiente administración de los recursos económicos y financieros de la institución, cuyo objetivo es el de ofrecerle al cliente calidad en cada uno de los servicios cooperativos.

La dimensión en la que opera la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril, pertenece a un nuevo segmento denominado economía Sistema Financiero Popular y Solidario, de donde se desprende este tipo de instituciones, cuyo fin es el de integrar a la población menos favorecida al Sistema Financiero Nacional.

GRÁFICO N° 1.

Estructura del Sistema Financiero Nacional



Elaborado por: Los Autores De La Investigación

Fuente: (Banco Central del Ecuador , 2016)

Partir de este contexto es importante pues este sector financiero en particular establece ciertas condiciones diferencias tanto en la estructura del crédito como en las condiciones del pago, que a diferencia de las instituciones del sistema financiero convencional busca mejorar el acceso al crédito, mejorando las tasas de interés.

A. Monto Del Crédito

Usualmente el monto del crédito es la adición del capital, es decir el dinero que no desembolsa la cooperativa, sumados los intereses generados por adelantado, los cuales deben ser pagados al término de la operación.

B. Los intereses

El interés es el costo que la cooperativa cobra por prestar dinero en un periodo de tiempo determinado, usualmente este puede estar comprendido entre 6 a 72 meses. Estos intereses se valoran anualmente. Los métodos para cobrar los intereses en la cooperativa son:

- **Tasa Lineal:** Es un método de interés simple que deduce la tasa que se fija sobre el capital del crédito hasta el vencimiento del plazo establecido.
- **Tasa efectiva Anual:** La tasa de interés más utilizada en el sector financiero ecuatoriano es la Tasa Efectiva Anual (TEA), cuyas tablas de cálculo son entendibles y de fácil manejo. Esto permite a la personal de crédito de la cooperativa y al socio o solicitante del crédito tener una perspectiva sobre el comportamiento del financiamiento, lo que mejora la toma de decisiones.

C. Plazo de refinanciamiento

Es el lapso de tiempo expresado en días, meses o años, que concede la cooperativa o que se estipula con la entidad para el retorno del monto total del crédito. El plazo puede ser único, categórico o fijo. Para tener mejor una apreciación se realiza un ejemplo práctico recurrente en la institución financiera:

CUADRO N°9**Plazo de refinanciamiento**

Estructura	Detalle
Monto:	1.000 USD
Crédito:	de Consumo
Tasa de Interés:	12,56%
Plazo:	6 meses

Elaborado por: Los Autores De La Investigación

Fuente: (Banco Central del Ecuador)

También puede ser un plazo determinado, pero con desembolsos parciales es decir mensuales, trimestrales, semestrales o anuales; plazo de 1 año con pagos mensuales; o plazo de 2 años por pagos trimestrales.

Período de Gracia

Es el tiempo, dentro del periodo principal, que se concede para no pagar el capital e intereses del financiamiento. La gracia es un recurso ventajoso para los prestatarios del crédito. Un solaz inicial de los deberes financieros, en instantes que la inversión realizada con el crédito todavía no produce los ingresos deseados. Es un excelente soporte, que facilita los pagos de las cuotas o anualidades. Por lo general la gracia es empleada en el financiamiento a mediano y largo plazo para el apalancamiento de inversiones en emprendimientos y creación de empresas. De acuerdo al proyecto a financiar, y de acuerdo a los términos de los créditos, la gracia que se permita será de seis meses o más, pero de acuerdo a las políticas de la cooperativa no más de un año.

Amortización

La amortización o pagos periódicos son tipos de pago del financiamiento. Los créditos que son de plazo fijo por lo general poseen una sola amortización al término. El financiamiento en cuotas o amortizables son los que se acuerdan con pagos parciales, usualmente mensuales en cuotas iguales. El financiamiento a plazo fijo, de acuerdo a los términos a los que se lleguen con la cooperativa, pueden estructurarse por un periodo de

tiempo mayor que el acordado al inicio. Como contraparte la cooperativa exige al prestatario el pago de los intereses y parte del capital, poder cumplir con el refinanciamiento amortizado.

Garantías

Las garantías se basan en el respaldo real o patrimonial, que la cooperativa solicita para respalda la recaudación final del financiamiento que entregan a los socios cooperativos. Es más complicado obtener las garantías requeridas, no tanto por imposibilidad económica (iliquidez), sino por las condiciones del patrimonio del socio de la cooperativa. Se debe recordar que el fin de la Cooperativa 15 de Abril es popular y solidario, por lo que deben generar mayores facilidades para el flujo continuo de créditos entre socios los socios y la institución.

5.1.1 Procedimientos Crediticios

El proceso crediticio se describe en la Cooperativa 15 de Abril, como un flujo constante de información, en donde el principal generador de datos e interacción son los créditos y su uso (oferta y demanda), los cuales generan beneficios tanto a los socios como a la cooperativa, que persiguen un mismo fin, mejorar la calidad de vida.

GRÁFICO N° 2.
Procedimientos Crediticios



Elaborado por: Los Autores De La Investigación

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril, 2017)

CUADRO N°10.
Procedimientos Crediticios

Proceso 1	Descripción
Origen de Crédito	Registrar en los Sistemas Institucionales de la Cooperativa 15 de Abril el requerimiento de financiamiento del crédito, revisar y analizar si la solicitud presentada está dentro de los sectores que financia y si cumple con los requisitos necesarios para la entrega de recursos. Evaluación Analizar y Evaluar los diferentes aspectos que permitan verificar la calificación del sujeto de crédito y la viabilidad del proyecto a ser financiado, acorde con la Ley y las políticas de financiamiento vigentes en la institución. Aprobación Tomar conocimiento y analizar el “Informe de Evaluación” por parte del comité de crédito y la aprobación del mismo por la autoridad competente de la entidad financiera.
Proceso 2	Descripción
Seguimiento	Los financiamientos entregados por la Cooperativa 15 de Abril son coordinados con los socios e instituciones prestatarias para hacer cumplir con las condicionantes de crédito y los términos contractuales. También, se verifica que los recursos se destinen para el objeto para el que fueron previstos.
Proceso 3	Descripción
Desembolsos	Realizar la operación del crédito, de acuerdo con las políticas institucionales y condicionantes particulares de cada financiamiento, previo a la entrega de los recursos económicos que permitirán ejecutar los proyectos de acuerdo al plan de inversiones.
Proceso 4	Descripción
Recuperación	Realizar la recuperación del capital, con sus respectivos intereses, de acuerdo con la tabla de amortización de la operación crediticia.

Elaborado por: Los Autores De La Investigación

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril, 2017)

5.1.2 Políticas para la Gestión de Créditos

Las políticas para la gestión de créditos al interior de la Cooperativa 15 de Abril, están estructuradas para mejorar el flujo crediticio, tanto para seguridad de los socios como para el sostenimiento de la institución.

Realizado el desembolso del crédito, prosigue uno de los procesos más importantes dentro de la gestión crediticia:

El seguimiento del comportamiento de desembolsos del finamiento concedido al asociado, es importante, mismo que tiene como objetivo identificar en el corto plazo conductas que puedan afectar o impactar en el desempeño del compromiso adquirido por el socio de la cooperativa, de esta forma se contemplan acciones planificadas y no emergentes, considerando los correctivos pertinentes que protejan eficientemente los activos de riesgo.

El proceso de seguimiento y gestión, consiste en un trabajo continuo de observación y análisis, que le da a la cooperativa las bases para generar herramientas de control eficiente en todo momento, de esta forma se reconoce el comportamiento y los cambios generados en el accionar de los socios, además se puede establecer el nivel de confianza sobre la cancelación a tiempo de las obligaciones crediticias. Todas las operaciones de financiamiento están sujetas a control y seguimiento, sin embargo, en determinados casos, se generan situaciones que pueden perturbar, su desarrollo y su financiamiento puntual al vencimiento, en esos casos es preciso establecer una categoría de Créditos Subnormales, por necesitar un rastreo más complejo, cercano y profundo, con el objetivo de establecer los correctivos oportunos de protección y de prevención según la calificación de cartera de la cooperativa.

Todas las acciones y procedimientos que se generan para la gestión crediticia se sustentan en la política de “Mejora continua de los productos y servicios crediticios que genera la cooperativa”, considerando en todo momento el fin no lucrativo, pero si riguroso que tiene la institución.

Los elementos que garantizan el éxito de la función de seguimiento como parte de la política de gestión crediticia, se sustentan en:

- i. La función, así como sus interacciones no es únicamente pasiva (evaluar los riesgos por sus características e identificar los potenciales problemas derivados del crédito) sino por el contrario es intuitiva y previsor: intervenir para corregir o impedir el desgaste del riesgo con cualquier socio de la cooperativa.
- ii. El seguimiento e investigación constante de los socios, y el manejo de sistemas de planificados de alerta, son esenciales para administrar eficientemente el crédito.
- iii. La identificación clara de la mayor parte de los créditos que se transforman en perjudiciales, pero antes fueron aceptables, eran buenos cuando se aprobaron, por lo que se evidencia que el desgaste en estos casos es posterior a la efectuación de la operación crediticia.

5.2 CARTERA DE CRÉDITOS

La cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Credito 15 de Abril, ha sido estructura en base a las necesidades de la población de Manta. De esta forma se han generado productos crediticios como; Crédito de Consumo, Microcrédito y Crédito Productivo, los cuales responden a las principales actividades económicas que se realizan en el sector, siendo las más importantes, el emprendimiento comercial y productivo, de donde se desprenden la mayor parte de negocios de la zona. (Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril, 2017)

5.2.1 Productos Crediticios

Los productos crediticios que ofrece la Cooperativa 15 de Abril están sujetos a la composición que determina el Sistema Financiero Popular y Solidario, que desde una perspectiva general es limitada pues se atiende a un sector especial de la sociedad, fin de donde nace la formación de este tipo de instituciones.

CUADRO N°11.

Tipo de Crédito

Tipo de Crédito	Característica	Requisitos
Crédito de Consumo	<i>Se otorga a personas naturales, asalariadas y/o rentistas que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, la fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, que es el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Edad mínima 18 años, con cobertura de seguro de desgravamen hasta los 70 años.</i> • <i>Copia de Cédula y Certificado de Votación</i> • <i>Certificado de Sueldo más tres últimos roles</i> • <i>Copia de planilla de Servicio Básico</i> • <i>Justificación de Patrimonio</i> • <i>Justificación de ingresos adicionales en caso de tenerlos</i>
Microcrédito	<i>Dirigido a personas naturales o jurídicas, con un nivel de ventas inferior a cien mil dólares con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de ventas o ingresos generados por dichas actividades.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Copia de Cédula y Certificado de Votación</i> • <i>Copia del Ruc, Rise o Referencial Comercial de la actividad económica</i> • <i>Copia de planilla de Servicio Básico</i> • <i>Justificación de Patrimonio</i> • <i>Justificación de ingresos adicionales en caso de tenerlos</i>
Productivo	<i>Dirigido a personas que tienen relación de dependencia tanto en entidades públicas y privadas cuyos representantes legales o afines deberán presentar un compromiso de descuento para la ejecución del mismo, y que se basa específicamente a otorgar el crédito en base a la remuneración mensual, considerando el análisis del convenio y capacidad de pago</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Copia de Cédula y certificado de votación (titular y garante).</i> • <i>COPIA DEL RUC O RISE (titular y garante)</i> • <i>CERTIFICADO DE SER SOCIO DE LA COOPERATIVA DE TAXIS. (titular y garante)</i> • <i>COPIA DE LA MATRICULA DEL VEHICULO (titular y garante)</i>

Elaborado por: Los Autores De La Investigación

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril, 2017)

Consecuentemente las tasas de interés de estos productos crediticios se determinan de acuerdo a lo establecido por la Banco Central del Ecuador, que continuamente ajusta las tasas activas y pasivas del Sistema Financiero Ecuatoriano para mejorar los flujos crediticios y mantener en equilibrio las finanzas públicas y privadas. En este sentido se deben detallar las

tasas de interés referenciales y definir cuáles son los niveles mínimos y máximos que puede determinar la cooperativa para estar dentro de los estándares establecidos.

CUADRO N°12.
Tasas de Interés Referenciales

Tasas de Interés			
Agosto - 2017			
TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES			
Tasas Referenciales		Tasas Máximas	
Tasa Activa Efectiva Referencial	% anual	Tasa Activa Efectiva Máxima	% anual
para el segmento:		para el segmento:	
Productivo Corporativo	7,97	Productivo Corporativo	9,33
Productivo Empresarial	9,62	Productivo Empresarial	10,21
Productivo PYMES	10,80	Productivo PYMES	11,83
Comercial Ordinario	8,02	Comercial Ordinario	11,83
Comercial Prioritario Corporativo	7,58	Comercial Prioritario Corporativo	9,33
Comercial Prioritario Empresarial	9,83	Comercial Prioritario Empresarial	10,21
Comercial Prioritario PYMES	11,18	Comercial Prioritario PYMES	11,83
Consumo Ordinario	16,69	Consumo Ordinario	17,30
Consumo Prioritario	16,58	Consumo Prioritario	17,30
Educativo	9,45	Educativo	9,50
Inmobiliario	10,59	Inmobiliario	11,33
Vivienda de Interés Público	4,98	Vivienda de Interés Público	4,99
Microcrédito Minorista	27,75	Microcrédito Minorista	30,50
Microcrédito de Acumulación Simple	24,84	Microcrédito de Acumulación Simple	27,50
Microcrédito de Acumulación Ampliada	21,48	Microcrédito de Acumulación Ampliada	25,50
Inversión Pública	8,09	Inversión Pública	9,33

Elaborado por: Los Autores De La Investigación

Fuente: (Banco Central del Ecuador , 2017)

Los parámetros para determinar las tasas de interés de los productos crediticios de la cooperativa de ahorro y crédito, se derivan de las tasas mínimas y máximas que se pueden establecer de acuerdo al Banco Central del Ecuador; el primero es el segmento Productivo PYMES con un mínimo 10,80% y un máximo de 11,83%; seguido el segmento Consumo Ordinario con un mínimo de 16,69% y un máximo de 17,30%; y el segmento Microcrédito con un mínimo de 27,75% y un máximo de 30,50%. Con esta tendencia es preciso destacar que mientras más reducida es la actividad comercial mayor es el interés, es decir mayor es el riesgo que asumen las instituciones financieras. El resultado de este análisis son las respectivas tasas de interés especializada para cada producto crediticio de la Cooperativa de ahorro y Crédito 15 de Abril.

CUADRO N° 13.
Tasas de Interés COAC 15 de Abril

Producto	Tasa de Interés	Tasa de Mora
Crédito de Consumo	15.20%	<i>1.1 veces la tasa pactada de la operación crediticia.</i>
Microcrédito	<i>Microcrédito Minorista Tasa 25% Microcrédito Acumulación Simple Tasa 23% Microcrédito Acumulación Ampliada Tasa 21% Microcrédito Acumulación Ampliada Tasa 20.50%</i>	<i>1.1 veces la tasa pactada de la operación crediticia.</i>
Productivo	11,01%	<i>1.1 veces la tasa pactada de la operación crediticia.</i>

Elaborado por: Los Autores De La Investigación

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril, 2017)

Desde la perspectiva general las tasas de los productos crediticios de la Cooperativa de ahorro y Crédito 15 de Abril, se ajustan a las referenciales establecidas por el Banco Central del Ecuador, en el caso del Crédito de Consumo se ha establecido una tasa del 15,20% inferior a la referencial de 16,69%, hay que recordar que debido al terremoto del 16 de abril de 2016, el Gobierno Nacional puso en vigencia la Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana que infirió en la reestructuración de la estructura de los créditos de las instituciones financieras de la provincia de Manabí. Por otra parte, el microcrédito dentro de la cooperativa tiene cuatro dimensiones cuyas tasas de interés oscilan entre el 20% y 25%, niveles inferiores a los establecido por el Banco Central. Esta disminución de las tasas de interese de este tipo de crédito también se deriva de la aplicación de la Ley Solidaria. Finalmente, el Crédito Productivo tiene una tasa del 11,01% la cual concuerda con los límites establecidos por el Sistema Financiero. Además, se debe acotar que la tasa de mora es de 1.1 veces la tasa pactada de la operación crediticia.

5.2.2 Montos de Crédito

Los montos de los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril, están ajustados a su estructura de activos, cobertura y número de socios:

CUADRO N°14.**Segmentación Cooperativas de Ahorro y Crédito**

Segmento	Activos (USD)	Cobertura (Número de Cantones)	Número de socios
Segmento 1	0 – 250.000	1	> de 700
Segmento 1	0 – 1.100.000	1	= 700
Segmento 2	250.001– 1.100.000	1	> de 700
Segmento 2	1.100.001 –	Sin importar el número de cantones en que opera	= 7.100
Segmento 3	1.100.000 o más	Sin importar el número de cantones en que opera	> de 7.100
Segmento 4	9.600.000 o más	Sin importar el número de cantones en que opera	= 7.100

Elaborado por: Los Autores De La Investigación

Fuente: (Superintendencia de economía Popular y Solidaria, 2017)

De acuerdo los parámetros de segmentación determinado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa se encuentra en el segmento 2, pues sus activos están entre 0 USD y 1.100.000 USD, además sus sucursales cubren más de dos cantones de la provincia de Manabí y tiene alrededor de 2.120 socios. Consecuentemente los montos fijados de acuerdo a la garantía de activos y alcance de la cooperativa son:

CUADRO N°15.**Montos de Crédito COAC 15 de Abril**

Producto	Montos		Plazo
	Mínimo	Máximo	
Crédito de Consumo	500 USD	50.000.00 USD	84 Meses
Microcrédito	500 USD	50.000.00 USD	84 Meses
Productivo	1000.00 USD	100.000.00 USD	120 Meses

Elaborado por: Los Autores De La Investigación

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril, 2017)

Los montos de los créditos son bastante homogéneos y obedecen a la restructuración determinada por la Ley Solidaria que en definitivo afecto directamente al crédito de consumo, es por esto que se han establecido tasas de interés bajas y montos mínimos y máximos, para

mejorar el acceso al crédito y complementariamente la exención y tratamiento diferenciado a los socios afectados por el terremoto del 16 de abril de 2016, hace de interés el estudio particularizado del crédito de consumo.

5.3 CRÉDITO DE CONSUMO

El crédito de consumo no tiene sub créditos, es decir, obedece a una sola estructura financiera que ya ha sido descrita anteriormente, aunque se debe señalar que para determinar el comportamiento de este crédito en el contexto de la aplicación de la Ley Solidaria se debe analizar el flujo crediticio de este producto en el periodo 2010 – 2016, para establecer el antes y el después los efectos de la Ley.

5.3.1 Montos de Crédito de Consumo

La información para el análisis de los montos de crédito por año ha sido proporcionada por la cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril, con la estricta instrucción de análisis académico, además se ha cotejado esta información con los Boletines emitidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

CUADRO N°16.

Montos de Crédito de Consumo (2010 – 2016)

CRÉDITOS COMERCIALES	233.350	252.450	273.150	288.850	303.650	346.750	312.075
CRÉDITOS DE CONSUMO	2.862.600	3.212.70	3.605.65	4.246.45	4.863.20	5.114.80	4.603.32
		0	0	0	0	0	0
MICROCRÉDIT O	2.388.900	2.688.90	3.026.65	3.435.25	3.942.85	4.318.85	3.886.96
		0	0	0	0	0	5
TOTAL	5.484.850	6.154.05	6.905.45	7.970.55	9.109.70	9.780.40	8.802.36
		0	0	0	0	0	0

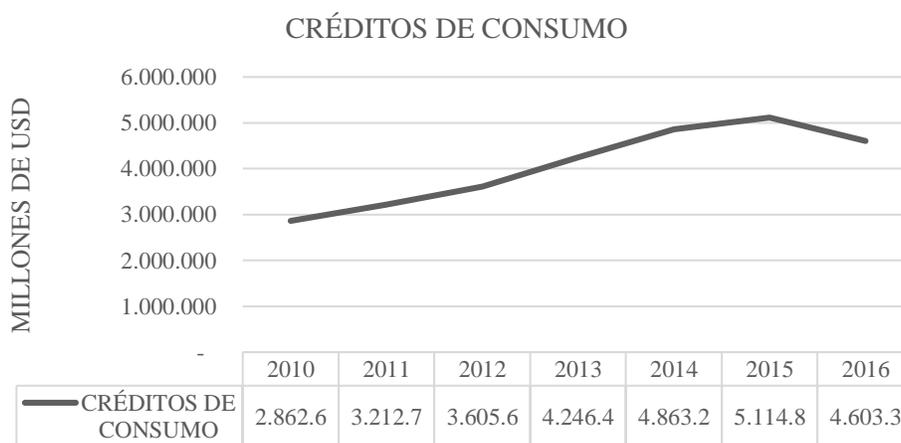
Elaborado por: Los Autores De La Investigación

Fuente: (Superintendencia de economía Popular y Solidaria, 2017) & (Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril, 2017)

Los flujos crediticios realizados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril, en su totalidad han sobrepasado los 5 millones de USD anualmente. Para el año 2010 se registró una cartera total de 5.484.850 USD, creciendo a razón del 12% anual promedio registrando en 2011 6.154.050 USD. Para el año 2012 sigue la misma tendencia ubicando el flujo total en 6.905.450 USD, en 2013 tiene un incremento mayor a un nivel de 15% con 7.970.550 USD. Para el año 2014 crece un porcentaje similar al 2013 con 14%, ubicando el monto total en 9.109.700 USD, en el año 2015 se evidencia una reducción considerable en el crecimiento pues apenas incremento el flujo en 7%, es decir 9.780.400 USD y finalmente de 2016, año en el que implemento la Ley Solidaria, se presenta un decrecimiento del 10%, reduciendo el flujo a 8.802.360 USD. Esta perspectiva es general particularmente se debe analizar por particular el crédito de consumo para efectuar conclusiones más cercanas al contexto actual de la cooperativa.

GRÁFICO N° 3.

Créditos de Consumo (2010 – 2016)



Elaborado por: Los Autores De La Investigación

Fuente: (Superintendencia de economía Popular y Solidaria, 2017) & (Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril, 2017)

El crédito de consumo ha tenido un comportamiento similar al de la cartera de la cooperativa, sin embargo, ha tenido algunas variaciones más significativas que han detenido el crecimiento crediticio. Para el año 2011 este se ubicó en 12%, similar al flujo total con

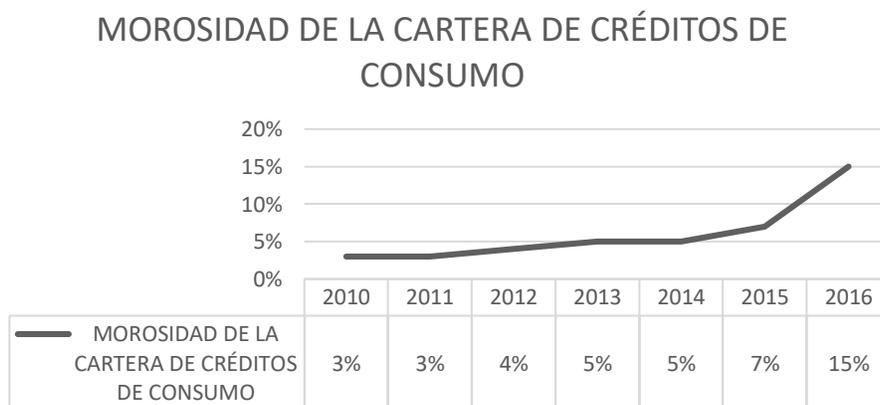
2.862.600 USD, para el año 2012 se realiza un incremento similar (12%) con 3.212.000 USD. En el año 2013 el crecimiento se realizó a una tasa promedio anual del 18% mayor a la del flujo total con 3.605.600 USD. A partir de este punto las variaciones cambian en relación a la cartera de créditos total de la cooperativa, en este sentido para el año 2014 se establece un total de 4.246.400 USD con un crecimiento del 15% (1% más que el flujo total), consecuentemente en el año 2015 este únicamente aumenta en 5% (2% menos que el flujo total). Finalmente, en el año 2016 se evidencia un decrecimiento mayor en referencia al flujo total de créditos con el 11%, con lo que se puede determinar que existe un mayor impacto de la aplicación de la Ley Solidaria sobre este tipo de crédito.

5.3.2 Nivel de Morosidad

La morosidad es un indicador que refleja el retraso en los pagos, así como el incumplimiento de los mismos. En este punto se refleja la responsabilidad del socio cooperativo, que después base del terremoto del 16 de abril de 2016 vio afectada su economía y solvencia.

GRÁFICO N° 4.

Morosidad Créditos de Consumo (2010 – 2016)



Elaborado por: Los Autores De La Investigación

Fuente: (Superintendencia de economía Popular y Solidaria, 2017) & (Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril, 2017)

En el año 2010 se registró una morosidad del 3% en la cartera de créditos de consumo, para el año 2011 este porcentaje se mantuvo igual. En el año 2012 aumento en 1% situando la morosidad en 4%. En el año 2013 y 2014 se evidencia una atendencia creciente similar del 5%. Posteriormente en 2015 la morosidad se ubicó en un nivel del 7%. La transición entre el año 2015 y 2016 es de interés para la investigación pues en esta variación se evidencia un aumento significativo de la morosidad del 15%, el doble de los registrado en 2015, esto a consecuencia del terremoto del 16 de abril de 2016 que dejo a gran parte los socios de la cooperativo sin recursos económicos y que amparados en la Ley Solidaria dejaron impagos las cuotas de los créditos adquiridos, esto resulto también en pérdidas para la institución pues esta debía asumir temporalmente la deuda del socio y condonarla.

5.4 RESULTADOS

Los resultados están determinados por la investigación cuantitativa y cualitativa, los cuales fueron obtenidos a través de la aplicación de encuestas y entrevistas, las primeras dirigidas hacia a una muestra de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., obtenida mediante muestro aleatorio simple considerando que el total de socios de la institución es de 2.120, dando un resultado de 173 encuestados. Seguido la entrevista fue aplicada al personal del área financiera. El objetivo de los dos instrumentos aplicados es obtener información primaria útil para la formación de juicios de valor y perspectivas que ayuden a comprender los efectos de la aplicación de la Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana. Desde el punto de vista cuantitativo y cualitativo el impacto generado de forma general se convierte en la única opción para establecer parámetros de análisis interno y externo, sobre todo del área financiera la cual es la encargada de gestionar las acciones, procedimiento y procesos necesarios para acoplar los lineamientos y directrices de la Ley Solidaria a la estructura de la cooperativa. Una vez establecidos los parámetros para levantar la información primaria, se procede a analizar y evaluar los resultados obtenidos considerando un enfoque mixto y sobre todo utilizando la síntesis para poder abstraer los fenómenos de la realidad y lograr relacionarlos con la problemática. Para el análisis de los resultados de las entrevistas se debe generalizar la opinión y comentarios del personal del área financiera y así obtener acercamientos a los efectos generados en la parte interna de la cooperativa.

5.4.1 Análisis e interpretación de la encuesta

Objetivo de la encuesta: La encuesta a realizar permitirá conocer de qué manera ha favorecido a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., con la Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana.

Objetivo de la entrevista: La entrevista tiene el fin de obtener información primaria directa de los involucrados con la reestructuración financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., como parte de las acciones de provisión generada por la aplicación de la Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana.

1. ¿Datos generales?

a) Edad

CUADRO N°17.
Edad

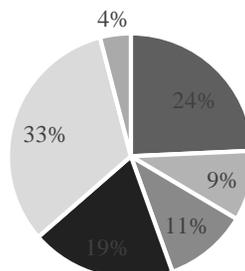
	FRECUENCIA	%
30 -35 años	42	24,277
36 - 40 años	16	9,249
41 - 45 años	19	10,983
46 - 50 años	33	19,075
51 - 55 años	56	32,370
> 55 años	7	4,046
TOTAL:	173	100,000

Elaborado por: Los Autores De La Investigación

Fuente: Investigación De Campo

GRÁFICO N° 5.**Edad**

■ 30 - 35 ■ 36 - 40 ■ 41- 45 ■ 46 - 50 ■ 51 - 55 ■ > 55



Elaborado por: Los Autores De La Investigación

Fuente: Investigación De Campo

En cuanto a la edad y de acuerdo a los parámetros de la investigación se puede observar que la mayor parte de clientes tiene un edad de entre 51 y 55 años de edad, es decir el 33% del total, lo que determina que existe un gran número de personas adultas interesada en acciones de ahorro y financiamiento. Por otra parte el 24% pertenece a adultos jóvenes de entre 30 y 35 años, evidenciando así que existe un público variado interesado en utilizar los servicios de la cooperativa de ahorro y crédito. Otro porcentaje importante de clientes son aquellos comprendidos entre edades de 46 y 50 años, los cuales ascienden a 19%. El 11% del total pertenece a socios con edades comprendidas entre 41 y 45 años, seguido por aquellos con edades entre 36 y 40 años y finalmente el 4% restante sobrepasa los 55 años edad, un número reducido pero importante para la institución .

b) Género

CUADRO N°18.**Género**

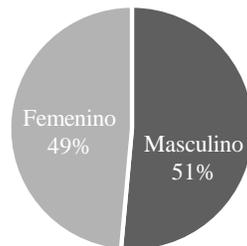
	FRECUENCIA	%
Masculino	89	51,45
Femenino	84	48,55
TOTAL:	173	100

Elaborado por: Los Autores De La Investigación

Fuente: Investigación De Campo

GRÁFICO N° 6.

Género

**Elaborado por:** Los Autores De La Investigación**Fuente:** Investigación De Campo

De acuerdo a la información obtenida de la encuesta aplicada a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., el 51% de los socios pertenecen al género masculino mientras que el 49% restante pertenece al género femenino, mostrando la equilibrada interacción entre la institución y el tipo de clientes, es así que se puede establecer que tanto hombres como mujeres realizan acciones de ahorro y financiamiento. Para el estudio esto beneficia a las tendencias de decisión u opinión sobre el efecto de la Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana en los socios. Es importante conocer también el género de los socios pues da ciertos indicios de cómo se comporta cada persona frente a su negocio y frente a las modificaciones que se realicen en la cooperativa de ahorro y crédito. El objetivo de una economía popular y solidaria es el de mejorar la calidad de vida de las personas, en este sentido la Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana tanto para la cooperativa como para los socios debería contemplar una acción social justificada desde cualquier perspectiva, sin embargo a través del desarrollo de la encuesta se podrá determinar exactamente el comportamiento real de este ecosistema.

d) Actividad

CUADRO N°19.

Actividad

	FRECUENCIA	%
Comercio	74	42,77
Manufactura	63	36,42
Ganadería	10	5,78
Agricultura	26	15,03
TOTAL:	173	100

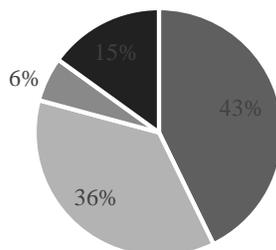
Elaborado por: Los Autores De La Investigación

Fuente: Investigación de Campo

GRÁFICO N° 7.

Actividad

■ Comercio ■ Manufactura ■ Ganadería ■ Agricultura



Elaborado por: Los Autores De La Investigación

Fuente: Investigación de Campo

Según los resultados de la encuesta aplicada a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., el 43% de los socios están inmersos en actividades de comercio, es decir compra y venta de un bien (producto), este es el tipo de negocio de mayor desarrollo a nivel nacional y provincial. Por otra parte el 36% de los clientes tienen negocios relacionados con la manufactura (transformación de materia prima en productos de nivel primario y secundario), de esta se derivan las industrias artesanales características de esta parte del país (muebles rústicos, artesanías y sombreros de paja toquilla). Seguido 15% de los clientes se dedican a actividades derivadas de agricultura ya que al ser una provincia con variados climas y fértiles terrenos este porcentaje de los socios han optado por este tipo de

negocio y finalmente el 6% se dedica a la ganadería, actividad importante de la provincia sobre todo por la producción de cárnicos.

2. ¿Usted cree que el gobierno tomó una decisión acertada en cuanto a la implementación de la Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana?

CUADRO N° 20

Decisión del Gobierno

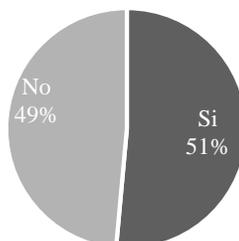
	FRECUENCIA	%
Si	89	51,45
No	84	48,55
TOTAL:	173	100

Elaborado por: Los Autores De La Investigación

Fuente: Investigación de Campo

GRÁFICO N° 8.

Decisión del Gobierno



Elaborado por: Los Autores De La Investigación

Fuente: Investigación de Campo

La opinión de los socios con respecto a la decisión del gobierno parece estar bastante dividida, es decir el 51% de los clientes está de acuerdo con la decisión tomada por el gobierno implementada a través de la Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana, mostrando así el interés por parte de la ciudadanía en general por aporta al desarrollo de la provincia después de los efectos generados por el terremoto del 16 de abril de 2016. Por otra parte el 49% de los socios tiene otra opinión y afirma que no ha sido una adecuada decisión por parte del gobierno, se debe mencionar que esta Ley comprometió tanto a las empresas

como a la ciudadanía a contribuir obligatoriamente con parte de sus ingresos para apoyar a la reconstrucción de la infraestructura comercial, educativa, de salud y de vivienda. Con estos resultados al parecer gran parte de los clientes se han sentido afectados económicamente por la Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana, evidenciando el efecto negativo de esta decisión gubernamental.

3 ¿A usted le beneficio esta Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana?

CUADRO N° 21.

Beneficio de la Ley

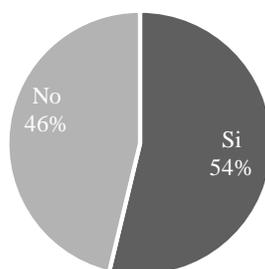
	FRECUENCIA	%
Si	93	53,76
No	80	46,24
TOTAL:	173	100

Elaborado por: Los Autores De La Investigación

Fuente: Investigación de Campo

GRÁFICO N° 9.

Beneficio de la Ley



Elaborado por: Los Autores De La Investigación

Fuente: Investigación de Campo

Los resultados de esta pregunta se complementan o en su defecto corroboran los resultados obtenidos en la “decisión del Gobierno”, es decir el 54% afirma que si ha obtenido un beneficio de la esta Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana, siendo este un porcentaje mayoritario y que inclina la balanza a favor de esta Ley, sin embargo existe un

46% bastante considerable que considera que no ha sido beneficiado por esta decisión gubernamental y que contrariamente está en total desacuerdo, a través de esta información entonces se puede establecer la posición de los socios y clientes frente a las necesidades de la sociedad exaltando su sentido social y solidario que caracteriza a los habitantes de la provincia de Manabí, pero sin duda también hay que considerar que gran parte de la población se ha visto afectada económicamente al tener que ceder obligatoriamente una parte de sus ingresos para mejorar la situación económica y social de las personas afectadas por el terremoto del 16 de abril de 2016.

ESTA PREGUNTA ES ANALIZADA Y TABULADA CON LOS 93 PERSONAS QUE DIJERON QUE SI EN LA “PREGUNTA ANTERIOR.”

4. **¿A usted como le beneficio esta Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana al tener un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.?**

CUADRO N° 22.

Beneficio Directo

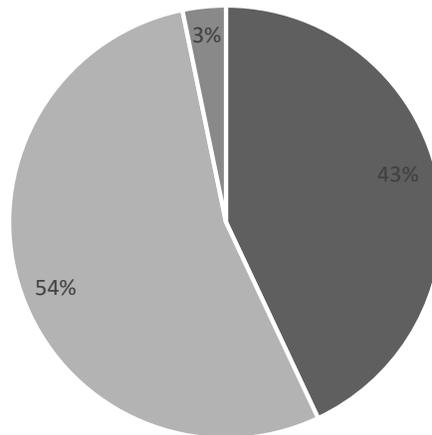
	FRECUENCIA	%
Que tenga estabilidad económica	40	43,01
Beneficio a su familia	50	53,76
Otros	3	3,23
TOTAL:	93	100,00

Elaborado por: Los Autores De La Investigación

Fuente: Investigación de Campo

GRÁFICO N° 10.**Beneficio Directo**

■ Que tenga estabilidad económica ■ Beneficio a su familia ■ Otros



Elaborado por: Los Autores De La Investigación

Fuente: Investigación de Campo

Una vez aplicada la encuesta para obtener información más precisa y cercana a la realidad se pudo constatar que el 51% de los clientes de la cooperativa de ahorro y crédito han experimentado un beneficio cierto directo a la estabilidad de su familia, es decir a través del no pago o condonación de la deuda con la institución financiera las familias de los socios pudieron gozar de una relativa estabilidad pudiendo acceder a productos de la canasta básica, satisfaciendo sus necesidades primarias, lo que en este sentido evidencia un beneficio de mayor impacto, por otra parte el 45% de los clientes afirmo que el a través de la Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana pudieron estabilizarse económicamente logrando direccionar el dinero condonado por la obtención de créditos con la cooperativa a potenciar sus actividades comerciales o a suplir alguna necesidad personal o familia. El 4% restante afirma haber sido beneficiada de otra forma, es decir invirtieron o recuperaron su inversión a través de la construcción de una vivienda o repotenciación de su negocio.

5. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., cumplió con las normas de la Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana?

CUADRO N°23.

Cumplimiento de la Ley

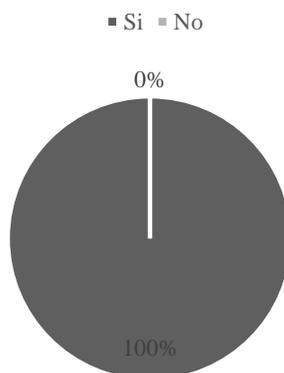
	FRECUENCIA	%
Si	173	100,00
No	0	0,00
TOTAL:	173	100

Elaborado por: Los Autores De La Investigación

Fuente: Investigación de Campo

GRÁFICO N° 11.

Cumplimiento de la Ley



Elaborado por: Los Autores De La Investigación

Fuente: Investigación de Campo

Al preguntar a los socios si la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., cumplió o no con la Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana, la respuesta fue totalmente positiva, es decir el 100% de los socios encuestados respondió afirmativamente, lo que evidencia el compromiso de la institución hacía con sus socios y hacía con la sociedad, que en tiempos de calamidad muestra su responsabilidad corporativa ajustándose a las reformas

gubernamentales exigidas por el Estado para contribuir con el desarrollo de la provincia de Manabí. Aunque el cumplimiento de esta Ley fue temporal, luego de este acontecimiento la cooperativa de ahorro y crédito ha establecido procesos de contingencia que mitigue y resguarden la economía interna de la institución.

6. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de abril Ltda., le informa sobre los parámetros para cumplir con esta Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana?

CUADRO N°24.

Información de la Ley

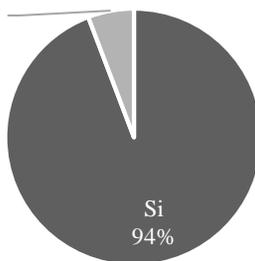
	FRECUENCIA	%
Si	163	94,22
No	10	5,78
TOTAL:	173	100

Elaborado por: Los Autores De La Investigación

Fuente: Investigación de Campo

GRÁFICO N°12.

Información de la Ley



Elaborado por: Los Autores De La Investigación

Fuente: Investigación de Campo

Parte de la aplicación de la Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana se concentra en la información que preste la cooperativa de ahorro y crédito al cliente o socio para que el cliente pueda acceder a los beneficios que ofrece la Ley, en este sentido el 94% afirma que si se le informo oportunamente sobre los parámetros para acceder a la condonación de deuda, mientras que el 6% determina que no fue pertinente esta información, encontrando problemas para lograr hacer efectiva las consideraciones de la Ley. Sin embargo, se debe destacar que existe un porcentaje mínimo de inconformidades considerando el número total de socios que posee la cooperativa el cual asciende a 2.120. Esto demuestra el compromiso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., hacia con la sociedad, también se debe destacar el fin que tienen este tipo de instituciones financieras creadas bajo lineamientos de económica popular y solidaria lo que obliga aún más a la cooperativa a cumplir con este tipo de normativa.

7. ¿Presentó problemas con la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., en el cumplimiento de esta Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana por su crédito?

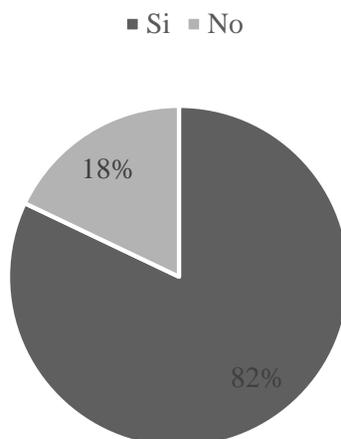
CUADRO N°25.

Problemas con el cumplimiento

	FRECUENCIA	%
Si	142	82,08
No	31	17,92
TOTAL:	173	100

Elaborado por: Los Autores De La Investigación

Fuente: Investigación de Campo

GRÁFICO N° 13.**Problemas con el cumplimiento**

Elaborado por: Los Autores De La Investigación

Fuente: Investigación de Campo

De acuerdo a la información obtenida con la encuesta se pudo evidenciar que una vez establecidos los parámetros de aplicación de la Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., han existido problemas en la configuración y reestructuración de las condiciones de crédito de los clientes, pues el 18% de los socios afirman haber tenido dificultades para poder acceder a la condonación de la deuda temporal, mientras que el 82% restante afirma que no tuvo ningún problema. En este sentido se debe destacar el bajo número de inconformidades que ha registrado la institución al aplicar la Ley, por lo que se puede establecer un avance importante en términos operativos y administrativos por parte de la cooperativa de ahorro y crédito. En conclusión la Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana ha sido de gran beneficio para los socios de la cooperativa pero sin duda ha tenido efectos negativos al interior de la institución logrando desequilibrar su situación económica y financiera, lo cual ha generado que se inicien acciones encaminadas hacia la provisión y protección del capital de los socios.

5.5 EVALUACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA

En términos generales la información cuantitativa y cualitativa obtenida a través de encuestas y entrevistas se complementa para generar un panorama de la situación atravesada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., por la aplicación de la Ley

Solidaria de Corresponsabilidad Ciudadana. En términos cuantitativos se puede resumir de acuerdo a los resultados de la encuesta que:

El beneficio para los clientes de la cooperativa si fue significativo, teniendo un gran porcentaje que respondió afirmativa a la pregunta ¿A usted le beneficio esta Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana?, por otra parte también se dio un resultado contrario que demostró el descontento de los socios pues consideran que la decisión gubernamental no fue acertada, por lo que mediante esta información se puede establecer que la posición de los socios y clientes frente a las necesidades de la sociedad ha sido solidaria exaltando su sentido social que caracteriza a los habitantes de la provincia de Manabí, pero sin duda también hay que considerar que gran parte de la población se ha visto afectada económicamente al tener que ceder obligatoriamente una parte de sus ingresos.

Además como resultado importante de la investigación cuantitativa se puede establecer que mediante la resolución de la pregunta ¿A usted como le beneficio esta Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana al tener un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.?, se puede evidenciar que la mayor parte de los clientes de la cooperativa han sido beneficiados directo mediante la construcción de la estabilidad de su familia, en otras palabras a través de la absolución de la deuda con la institución financiera, que en consecuencia determino que las familias de los clientes lograran gozar de estabilidad pudiendo satisfacer sus necesidades básicas como alimentación, vestido, salud y educación, lo que en este sentido evidencia un beneficio de mayor impacto, sin embargo también se evidencio que otra parte de los socios consiguieron de otra forma afianzarse económicamente invirtiendo el dinero condonado para desarrollar negocios, siendo este uno de los resultados más importantes obtenidos por la investigación que categorizo el tipo de beneficio obtenido por cada socio de la cooperativa de ahorro y crédito.

Completando la información cuantitativa se tiene el resultado de la pregunta ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., cumplió con las normas de la Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana?, la cual completa la información cualitativa ofrecida por el personal del área financiera de la institución. En este sentido la respuesta afirmativa lo que determina el compromiso de la cooperativa con la sociedad, evidenciando su calidad y formación de tipo social y solidaria, que ha respondido muy bien a las

consecuencia del terremoto del 16 de abril de 2016, así se ha logrado comprobar el cumplimiento de las exigidas por el Gobierno para contribuir con el desarrollo de la provincia de Manabí.

Por su parte el aporte de la investigación cualitativa dejó los siguientes resultados importantes; información complementa lo generado por la investigación cuantitativa, en primera instancia se debe mencionar las dimensiones que fueron afectadas por la Ley de Solidaria en la cooperativa de ahorro y crédito siendo la económica y la financiera las más importantes pues, la no provisión de gastos y costos financieros generó una descomposición en la estructura crediticia de la institución obligándola a disminuir rubros que usualmente se utilizan para el soporte administrativo. Además, desde el punto de vista financiero se reestructuraron los productos crediticios disminuyendo los montos de crédito y las tasas de interés para hacerlos más atractivos para clientes de un mercado joven con deseos de ahorrar pero a menores escalas.

Otro resultado importante de la investigación cualitativa radica en los mecanismos utilizados por la cooperativa de ahorro y crédito para balancear la situación económica de la institución; disminución de las cuentas de gastos a través de la supresión de rubros como útiles de oficina, suministros y gastos varios, adicionalmente se realizó la suspensión de los servicios de internet ilimitado y se contrató un plan por horas de consumo, de la misma forma se procedió a disminuir los minutos de gestión telefónico. Complementariamente se empleó proyecciones financieras generando una nueva cuenta de provisiones crediticias para tomar una parte del superávit del ejercicio de la cooperativa, la cual será empleada como ahorro y a la vez como colchón para posibles emergencias financieras. Finalmente se puede concluir que, aunque el cumplimiento de esta Ley fue temporal, luego de este acontecimiento la cooperativa de ahorro y crédito ha establecido procesos de contingencia que mitigue y resguarden la economía interna de la institución.

CONCLUSIONES

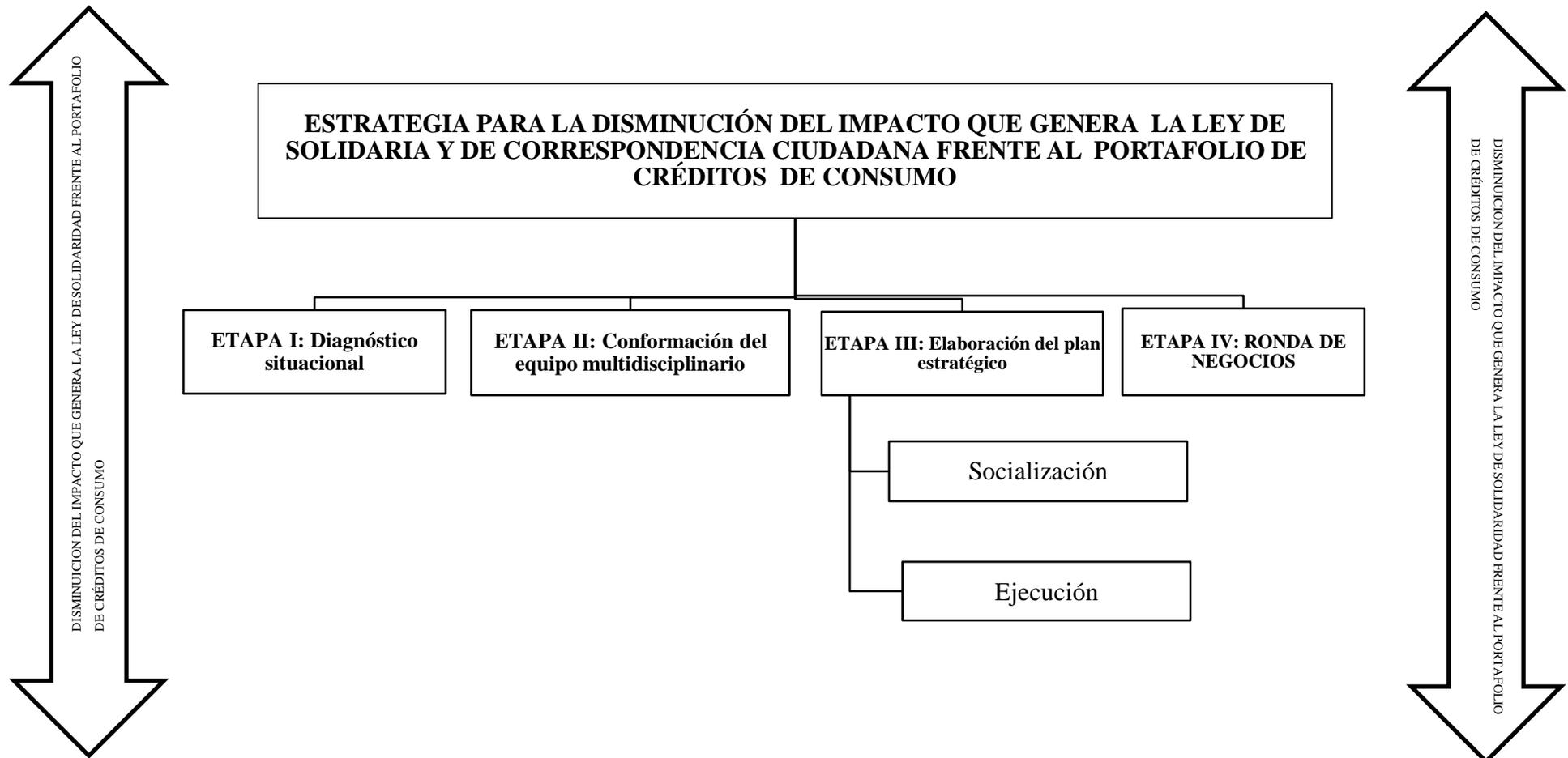
1. De acuerdo al diagnóstico realizado sobre la aplicación de la Ley de Solidaridad y Corresponsabilidad Civil en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.; se determina que se ocasionó un impacto significativo en la economía y finanzas de la institución con la aplicación de esta ley, debido a que no se contaba con las provisiones necesarias para cubrir con los requerimientos y beneficios dotados hacia los socios por la condonación de deuda parcial, de igual forma sus proyecciones crediticias también resultaron afectadas en el crecimiento de la institución es decir al verse disminuida la provisión de créditos, las inversiones y estructura de financiamiento para los socios se vio mermada, pero sin embargo se afirma que el factor económico fue muy importante dentro de esta trayectoria puesto que a través de los cobros de los créditos otorgados a los clientes el funcionamiento de la institución hasta la actualidad puede mantenerse estable.
2. La Ley y Reglamento de Solidaridad y Corresponsabilidad Civil generó beneficios al territorio ecuatoriano como parte de ayuda humanitaria a los ciudadanos; estableciendo responsabilidades mediante la administración del Estado se dirigieron esfuerzos económicos y sociales hacia todos los habitantes afectados ya que con la aplicación de esta ley los principales beneficiarios fueron los socios debido a la condonación de las deudas parciales que poseían; así mismo debido al fenómeno natural ocurrido, el sector financiero asumió nuevas obligaciones para establecer ciertas condiciones y diferencias tanto en la estructura del crédito como en las condiciones del pago del mismo.
3. El impacto financiero generado en la cartera de créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., por la aplicación de la Ley de Solidaridad y Corresponsabilidad Civil, es notable debido a que cuantitativamente se evidencia que en el año 2015, la cartera de créditos de consumo aumenta en 5% (2% menos que el flujo total) y en el año 2016 se evidencia un decrecimiento mayor en referencia al flujo total de créditos con el 11%, con lo que se puede determinar que

existe un mayor impacto al aplicarse la Ley Solidaria sobre este tipo de crédito. Cualitativamente se afirma que impacto financiero generado ocasionó un desequilibrio en los Estados Financieros, la cual conllevó a que la cooperativa de Ahorro y Crédito utilice herramientas y mecanismos para balancear la situación económica de la misma y de esta forma disminuir las cuentas de gastos de la institución.

CAPITULO VI

6. PROPUESTA

Estrategia para la disminución del impacto que genera la Ley Solidaria y de Correspondencia Ciudadana frente al portafolio de créditos de consumo y sus mecanismos para el desarrollo de la propuesta.



6.1. PRIMERA ETAPA

Diagnostico situacional

El diagnostico situacional es imprescindible para el establecimiento de la incidencia en el portafolio de crédito en base a la Ley Solidaria y de Correspondencia Ciudadana, considerando que a través de su desarrollo se conocerá a profundidad como la ley influye en el portafolio de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., y establece cuales son los causales influyentes en dicho aspecto.

A lo largo del desarrollo de la presente investigación se estableció que la aplicación de la Ley Solidaria y de Correspondencia Ciudadana dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril, en torno al impacto financiero en el portafolio de los créditos de consumo por la suspensión del cobro de las operaciones crediticias.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril, ha visto afectada su cartera de créditos de consumo, considerando que se ha evidenciado un impacto generado por la condonación de deudas por un periodo de tres meses, debido a que al suscitarse el terremoto del 16 de Abril, las instituciones financieras se rigen a la Ley Solidaria y de Correspondencia Ciudadana, la cual establece una serie de contribuciones que se deben realizar a la ciudadanía y empresas privadas, a fin de financiar la construcción de los daños generados por dicho evento. Por tal razón es fundamental evaluar el impacto que ha generado dicha ley dentro de la cooperativa y establecer medidas que contribuyan a su mejora.

Fundamentación teórica

Este se define como el enfoque situacional que parte del principio de la administración, es decir que se encentra sujeta a las condiciones ambientales y tecnológicas de la organización, es decir expresar en contexto como se encuentra la empresa (Dávalos, 2012).

Es decir en forma contextual el diagnostico situacional es el conocimiento subjetivo sobre la problemática interna de la cooperativa, mismo que si es desarrollado de forma eficaz y exhaustivo se logrará una mejora en la solución de la problemática central y a su vez dar cumplimiento a los objetivos organizacionales.

Objetivo

Determinar la incidencia de la Ley Solidaria y de Correspondencia Ciudadana en el portafolio de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.

Actividades

- Realizar encuestas a los clientes
- Realizar entrevistas a directivos y funcionarios del departamento de crédito de la Cooperativa.
- Realizar investigación de campo a través de la recopilación de información de la Cooperativa en cuanto al área de crédito.

6.2. SEGUNDA ETAPA

Conformación del equipo multidisciplinario

Se encontrará conformado por las personas encargadas de revisar y aprobar la veracidad y aporte de la investigación. Este equipo se encargará de la planificación y estructuración de planes estratégicos, los cuales determinarán los métodos indispensables para establecer soluciones respectivas ante el impacto causado por la ley en cuanto al portafolio de crédito.

Fundamentación teórica

Se asevera que son grupo de trabajo conformados por integrantes poco numerosos, mismos que poseen conocimientos complementarios y enfocados en un objetivo común, empleando metodología común, la compartición de conocimientos, aprendizajes, soluciones y retos que adquieren en torno a la actividades que desarrollen (Pizarro, 2011).

Estos son los encargados del desarrollo del proyecto, estos equipos multidisciplinarios dan una orientación integral a la investigación en torno a su enfoque central, lo cual gestiona la toma de decisiones de forma correcta. De tal forma es esencial se desarrollen los estudios pertinentes para lograr un diagnostico efectivo y en base a ello establecer el plan estratégico.

Objetivo

Determinar de forma objetiva la funcionalidad de un plan estratégico que permita actuar de forma trascendental en torno al impacto que genera la Ley Solidaria y de Correspondencia Ciudadana frente al portafolio de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.

Actividades

- Conformar el equipo multidisciplinario por personas que conozcan y manejen el departamento de crédito.
- Planificar y estructurar el plan estratégico con ayuda del equipo multidisciplinario.
- Plantear estrategias en beneficio de todos los involucrados.
- Desarrollar el plan estratégico.

6.3. TERCERA ETAPA

Elaboración del plan estratégico

La planificación y estructuración del plan estratégico se desarrollará con ayuda del equipo multidisciplinario, mismos que se encargarán de desarrollar los estudios pertinentes necesarios para llevar a cabo el mismo de forma óptima.

Fundamentación teórica

Se define como un programa de actuación que consiste en determinar lo que se desea conseguir y como se plantea conseguirlo. Esta planificación consiste en la elaboración de un documentos de consenso en el cual se plasman las decisiones que dirigirán hacia una gestión de excelencia (Vicuña, 2013).

Para alcanzar la excelencia a través del plan estratégico es fundamental que se realicen los estudios indispensables para reducir los impactos que genera la Ley Solidaria y de Correspondencia Ciudad frente al portafolio de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.

Objetivo

Elaborar un plan estratégico que permita reducir el impacto que genera la Ley Solidaria y de Correspondencia Ciudadana al portafolio de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., por la suspensión del cobro de las operaciones crediticias.

Actividades

- Desarrollar los estudios indispensables para la estructuración del plan estratégico.
- Consultar los requerimientos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., en torno al desarrollo del plan estratégico.
- Diseñar lineamientos estratégicos que permitan dar solución al impacto generado por la ley dentro de la cooperativa.

FASE UNO

NORMATIVIDAD

Para alcanzar el desarrollo eficaz del plan estratégico en torno a la solución de la problemática establecida, es indispensable se conozca las leyes y normas, a las cuales se encuentra sujeta la Cooperativa de Ahorro y Crédito, para alcanzar a ejecución óptima del plan.

Fundamentación teórica

Se considera como la referencial al establecimiento de reglas o leyes dentro de una organización, la cual abarca un conjunto de creencias de un grupo social y que se encuentra dedicada al establecimiento del comportamiento humano en relación a las leyes y reglas a las que se encuentra sujeto (Ministerio de Economía y Finanzas, 2012).

Para el desarrollo adecuado del plan estratégico se tomará lo descrito por la Ley Solidaria y de Correspondencia Ciudadana, considerando que el enfoque central es el estudio de la misma y el impacto que esta causa en el portafolio de crédito debido a la suspensión del cobro de las operaciones crediticias, de forma que esta indique cuales son los lineamientos más adecuados para dar solución a la problemática identificada.

Objetivo

Analizar la Ley Solidaria y de Correspondencia Ciudadana de modo que se establezcan soluciones para el portafolio de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.

Actividades

- Realizar una reunión con los directivos y autoridades del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.
- Planificar las actividades a realizarse para la recopilación de información.
- Promover la participación de los directivos de la Cooperativa.

FASE DOS

EJECUCIÓN

A través de la ejecución de plan estratégico lo que se busca es minimizar el impacto generado por la suspensión de cobros crediticios en el portafolio de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.

Fundamentación teóricas

Se define como un proceso en el cual se lleva a cabo las acciones establecidas y planificados, partiendo de los resultados obtenidos a lo largo de la investigación, con la finalidad de dar cumplimiento de los objetivos planteados (Tenorio & Pesantez, 2012).

En esta fase de desarrollará el plan estratégico con la finalidad de ejecutar los lineamientos estratégicos establecidos a fin de minimizar el impacto generado en el portafolio de crédito y que este a su vez sea positivo.

Objetivo

Minimizar el impacto generado en el portafolio de crédito debido a la suspensión de cobros crediticios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.

Actividades

- Realizar una reunión previa con los directivos y administrativos del departamento de crédito de la cooperativa.
- Ejecutar el plan estratégico.
- Realizar una evaluación a los lineamientos estratégicos planteados.
- Evaluación de los resultados obtenidos.

6.4. CUARTA ETAPA

RONDA DE NEGOCIOS

En esta etapa se establecerá la verdadera incidencia que genera la Ley Solidaria y de Correspondencia Ciudadana en relación al portafolio de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., lo cual permitirá una discusión de resultados pertinentes.

Fundamentación teórica

Es en la cual las empresas, marcas y profesionales participantes pudieron generar nuevos contactos con potenciales clientes, proveedores, socios, y otros, posibilitando el acceso a nuevos mercados y futuros negocios (Universidad de Palermo, 2010).

Las rondas de negocios se definirán en torno a las actividades que vayan a desarrollarse en torno a características específicas, con la finalidad de que se genere un desenvolvimiento adecuada y eficiente en el departamento de crédito de la Cooperativa.

Objetivo

Establecer los lineamientos estratégicos, de forma que se minimice el impacto que se genera dentro del portafolio de crédito.

Actividades

- Reuniones con los directivos y administrativos del departamento de crédito de la cooperativa.
- Presentar el plan estratégico para dar a conocer su desenvolvimiento y funcionalidad.

- Ejecutar el plan estratégico, de forma que se logre solucionar la problemática identificada anteriormente.
- Evaluar el cumplimiento de los objetivos y estrategias planteados de los lineamientos estratégicos.

6.5. METODOLOGÍA

Los métodos empleados para el desarrollo de la propuesta fueron el deductivo para la determinación de los lineamientos estratégicos y en torno a ello alcanzar un desarrollo óptimo dentro del departamento de crédito de la cooperativa, y el método bibliográfico a través de cual se recopilará información bibliográfica de diversas fuentes.

Aplicación de encuestas y entrevistas para obtener información precisa y verdadera sobre la incidencia de la Ley Solidaria y de Correspondencia Ciudadana en el portafolio de crédito de la cooperativa, y en base ello logra establecimiento de resultados y posteriormente de conclusiones y recomendaciones de la investigación.

La delimitación espacial se desarrollará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril, ubicada en la ciudad de Portoviejo, provincia de Manabí.

BIBLIOGRAFÍA

1. ANZOLA, A. (2005). *LA SOCIEDAD CIVIL Y LA CORRESPONSABILIDAD*. Venezuela : UCLA.
2. ARANGUREN, L. (2009). *INICIATIVAS EN RED, DE LA TEORÍA A LA PRÁCTICA* . España: Bouncopy Diseño y Comunicación.
3. ASAMBLEA NACIONAL . (Abril de 2016). *LEY ORGANICA DE SOLIDARIDAD Y CORRESPONSABILIDAD POR EL TERROMOTO DEL 16 DE ABRIL 2016*. Obtenido de <http://www.asambleanacional.gob.ec/es/blogs/jupiter-andrade/43989-ley-organica-de-solidaridad-y>
4. ASAMEBLA NACIONAL DEL ECUADOR. (2011). *Constitución 2008*. Obtenido de http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
5. BANCO CENTRAL DEL ECUADOR. (Julio de 2017). *tasas de Interés*. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/docs.php?path=/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/Indice.htm>
6. BANCO CENTRAL DEL ECUADOR. (2016). *PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA*. Fuente Obtenida de la pagina <https://www.banecuador.fin.ec/wp-content/uploads/2016/09/M%C3%B3dulo-3-Sistema-financiero-nacional.pdf>
7. BORDAS, A. (2006). *POLÍTICAS PÚBLICAS PARA ENFRENTAR LOS DESASTRES NATURALES DE CHILE* . Santiago de Chile : Universidad de Chile .
8. COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL. (2017). *Información general* . Obtenido de <http://www.coop15abril.fin.ec/>
9. DÁVALOS, X. (2012). Incorporación de una economía social solidaria como alternativa al mejoramiento de las microfinanzas rurales desde 2007-2010. *Tesis previa a la obtención del título de Magíster en Desarrollo Local con mención en*

- formulación y evaluación de proyectos de Desarrollo Endógeno*. Quito, Ecuador : Universidad Politécnica Salesiana.
10. EL COMERCIO . (2016). *El sector privado se moviliza con ayuda y donaciones para afectados por el terremoto en Ecuador*. Obtenido de <http://www.elcomercio.com/actualidad/sectorprivado-donaciones-ayuda-damnificados-terremoto.html>
 11. EL COMERCIO . (2016). *La solidaridad internacional se hace presente por sismo en Ecuador*. Obtenido de <http://www.elcomercio.com/actualidad/solidaridad-internacional-presente-sismo-ecuador.html>
 12. EL TELÉGRAFO . (2016). *Al menos 17.000 voluntarios han sido convocados para ayudar a los damnificados*. Fuente obtenida de la pagina el telegrafo, que muestra <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/ecuador/3/al-menos-17-000-voluntarios-han-sido-convocados-para-ayudar-a-los-damnificados>
 13. EL UNIVERSO. (Junio de 2016). *Un terremoto de 6,1 se registró en Manabí un año antes del de 7,8*. Obtenido de la pagina El Univeso se asevera la informacion <http://www.eluniverso.com/noticias/2016/06/15/nota/5636730/terremoto-61-se-registro-manabi-ano-antes-78>
 14. GÓMEZ, C. (2005). *Solidaridad y responsabilidad* . Barcelona : Universitat Pompeu Fabra .
 15. GRASSO, L. (2012). *Encuetas Elementos para su Diseño y Análisis*. Argentina: Encuentro.
 16. JUICA, V. (2010). *CATASTROFES NATURALES, ESTADO DE EXCEPCION CONSTITUCIONAL Y OTRAS MEDIDAS DE EXCEPCION* . Chile : Universidad de Chile .
 17. LA HORA. (2017). *Municipio agradece la solidaridad de Quito*. Obtenido de <https://lahora.com.ec/noticia/1102048696/municipio-agradece-la-solidaridad-de-quito->

18. MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS. (2012). *Normatividad*. Obtenido de Ministerio de Economía y Finanzas: <https://www.mef.gob.pe/en/normatividad-sp-1449>
19. MINISTERIO DE TRABAJO. (2016). *MINISTERIO FIRMA ACUERDO PARA PROMOVER Y PROTEGER EL EMPLEO EN ZONAS AFECTADAS POR EL TERREMOTO*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/ministerio-firma-acuerdo-para-promover-y-proteger-el-empleo-en-zonas-afectadas-por-el-terremoto/>
20. OSPINA, P. (2013). *La participación ciudadana en Ecuador* . Ecuador : UASB .
21. PIZARRO, R. (23 de Noviembre de 2011). *La importancia de la conformación de equipos interdisciplinarios, más que multidisciplinarios, en proyectos de innovación ejecutados bajo la metodología de design thinking*. Obtenido de <https://soniasduenas.wordpress.com/2011/11/23/la-importancia-de-la-conformacion-de-equipos-interdisciplinarios-mas-que-multidisciplinarios-en-proyectos-de-innovacion-ejecutados-bajo-la-metodologia-de-design-thinking/>
22. REYES, H. (2012). *Administración de Riesgos Medición, Seguimiento, Análisis y Control*. Quito : Killari.
23. SANIN, M. (2000). *Apuntes sobre Solidaridad Civil*. Bogotá: Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario.
24. SANTANDREU, E. (2002). *Manual de credit manager* . España - Barcelona : Gestión 2000 .
25. SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA. (31 de Enero de 2017). *BOLETÍN FINANCIERO COMPARATIVO*. Fuente obtenida de la pagina http://www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2011/SBS/anexo_resol_SBS-2011-1005.pdf
26. TENORIO, M., & Pesantez, G. (2012). Análisis de la estructura financiera y evaluación del riesgo de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Merced".

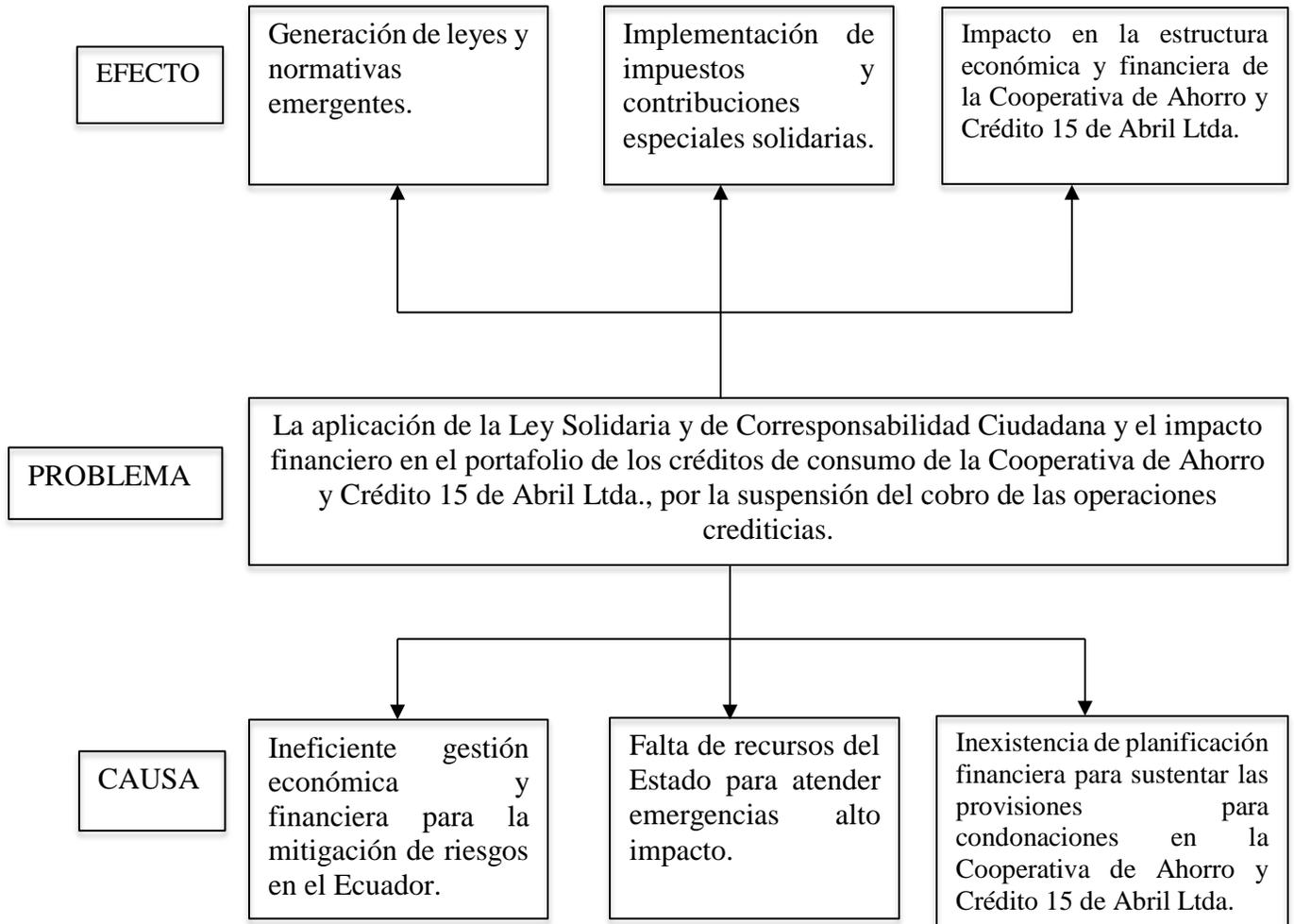
Tesis previa a la obtención del título de Ingeniero Financiero. Cuenca, Ecuador:
Universidad de Cuenca.

27. TORRESANO, D., Herman, E., Trávez, C., Durán, Á., Pena, A., Miño, M., . . .
Bastidas, O. (2015). *Economía Solidaria: experiencias y Conceptos.* Quito .
28. UNIVERSIDAD DE PALERMO. (27 de Julio de 2010). *Ronda de Negocios.*
Obtenido de <http://www.palermo.edu/dyc/mejor-diseno/ronda.html>
29. VICUÑA, S. D. (07 de Enero de 2013). *¿Qué es un plan estratégico?* Obtenido de
Gestión Empresarial: <https://renatamarciniak.wordpress.com/2013/01/07/que-es-un-plan-estrategico/>
30. VIDAL, F. (2005). *Responsabilidad Civil* . España: Dialnet.

ANEXOS

ANEXO 1.

ÁRBOL DE PROBLEMAS



Elaborado por: Los Autores De La Investigación

Fuente: Investigación de Campo

ANEXO 2.

DISEÑO DE LA ENCUESTA Y ENTREVISTA DISEÑO DE LA ENCUESTA DIRECCIONADA A LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL LTDA



Buenos días/tardes, en calidad de estudiante de la Universidad “San Gregorio de Portoviejo” pongo a su conocimiento que se está realizando una encuesta con la finalidad de evaluar La Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana y su incidencia en el portafolio de los créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.

Objetivo

La presente encuesta a realizar permitirá conocer de qué manera ha favorecido a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., con la Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana.

1. ¿Datos generales?

a) Edad

b) Género

c) actividad

2. ¿Usted cree que el gobierno tomó una decisión acertada en cuanto a la implementación de la Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana?

a) Si

b) No

3 ¿A usted le beneficia esta Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana?

a) Si

b) No

4. ¿A usted como le beneficia esta Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana al tener un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.?

a) Que tenga estabilidad económica

b) Beneficio a su familia

c) Otros _____

5. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., cumplió con las normas de la Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana?

a) Si

b) No

6. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., le informa sobre los parámetros para cumplir con esta Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana?

a) Si

b) No

7. ¿Presento problemas con la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., en el cumplimiento de esta Ley Solidaria y de Corresponsabilidad Ciudadana por su crédito?

a) Si

b) No

**ENTREVISTA DIRECCIONADA AL PERSONAL FINANCIERO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL LTDA**

¿Usted piensa que afecto la Ley Solidaria de Corresponsabilidad Ciudadana a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.?

¿En qué factores afecta la Ley Solidaria de Corresponsabilidad Ciudadana a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de abril Ltda.?

¿Qué herramientas o mecanismos utilizaron para que no se vea afectada la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.?

¿Piensa usted que esta política de la Ley Solidaria de Corresponsabilidad Ciudadana fue la correcta?

