



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA DE EMPRESAS**

TESIS DE GRADO

Previo a la obtención del Título de:

Ingeniero de Empresas

Tema:

“Formulación de un Programa de Gestión Administrativa para las Ventanillas Rurales Cooperativas VRC de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., de la provincia Bolívar período 2012”

Marco Paúl Escobar Ledesma

Riobamba- Ecuador

2013

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que la presente investigación “Formulación de un Programa de Gestión Administrativa para las Ventanillas Rurales Cooperativas VRC de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., de la provincia Bolívar período 2012”. Elaborado por el señor Marco Paúl Escobar Ledesma, ha sido revisado en su totalidad quedando autorizada su presentación

Ing. Víctor Manuel Betancourt Soto

DIRECTOR DE TESIS

Ing. Pedro Pablo Bravo Molina

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA

Las ideas expuestas en el presente trabajo de investigación y que aparecen como propias en su totalidad son de absoluta responsabilidad de sus autores.

Marco Paúl Escobar Ledesma.

DEDICATORIA

El amor, sacrificio y constancia son los caminos que conducen al éxito de mi vida, dedico a mis Padres, a mi esposa, en especial a mi Hijo Andy Paul que es mi inspiración y motivo de seguir en adelante día a día, y a Dios su generosidad de permitirme tener la oportunidad de estar aquí cumpliendo mis sueños y los de mi familia.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a cada una de las personas que facilitaron el desarrollo de esta investigación. A la Cooperativa San José Ltda. Por demostrarme que el trabajo en equipo y la cooperación superan obstáculos y así obtener los frutos deseados. A la Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Ingeniería de Empresas y a mi Director de Tesis quien coordino la amistad con la sabiduría.

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	I
Certificación del Tribunal.....	II
Certificación de Autoría.....	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento.....	V
Índice general.....	VI
Índice de tablas.....	IX
Índice de gráficos.....	XI
Índice de imágenes.....	XIII
Introducción.....	XIV
Objetivos.....	XV

CAPÍTULO I

1. La Empresa.....	1
1.1. Generalidades.....	1
1.2. Antecedentes.....	1
1.3. Reseña Histórica.....	2
1.4. Ubicación Geográfica.....	8
1.5. Cobertura.....	9
1.6. Visión.....	9
1.7. Misión.....	9
1.8. Valores y Principios Institucionales.....	9
1.8.1. Valores.....	9
1.8.2. Principios.....	10
1.9. Organigrama Estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.....	11

1.10.	Organigrama de Productos y Servicios Financieros y no Financieros.....	14
1.11.	Productos Financieros de la Cooperativa San José Ltda.....	15
1.12.	Servicios Financieros de la Cooperativa San José Ltda.....	19

CAPÍTULO II

2.	Diagnóstico.....	24
2.1.	Análisis FODA-VRC.....	24
2.2.	Matriz FODA-VRC.....	25
2.3.	Marco Teórico y Conceptual.....	27
2.3.1.	Marco Teórico.....	27
2.3.2.	Marco Conceptual.....	27
2.4.	Diagnóstico del Programa de Ventanillas Rurales Cooperativas.....	34
2.4.1.	Antecedentes.....	34
2.4.2.	Inicios del Proyecto VRC Dentro de la Cooperativa San José Ltda.....	45
2.5.	Qué es la Ventanilla Rural Cooperativa.....	46
2.6.	Cómo funciona.....	46
2.7.	Flujograma de Proceso VRC.....	49
2.8.	Estadísticas de la Ventanilla Rural Cooperativa.....	50
2.9.	Principales Competidores de las Ventanillas Rurales Cooperativas.....	52
2.10.	Programa de Información Documental.....	53
2.10.1.	Planning de Observación.....	53
2.11.	Diseño de la Muestra.....	53
2.11.1.	Determinación del Tamaño de Muestra.....	53
2.11.2.	Consideraciones de la Muestra.....	55
2.11.3.	Segmentación de Mercado.....	56
2.11.4.	Fase Cualitativa.....	57
2.12.	Análisis de las Encuestas.....	62

CAPÍTULO III

3..	Propuesta.....	105
3.1.	Breve Comentario.....	105
3.2.	Objetivos de la Propuesta.....	105
3.3.	Conceptos Aplicables a los Procesos VRC.....	106
3.4.	Principios de la Propuesta.....	107
3.5.	Características del Producto VRC dentro de los Procesos.....	111
3.6.	Flujograma Propuesto.....	129
13.7.	Beneficios de la Propuesta.....	131
3.8.	Acta de Constitución e Instructivo Interno VRC.....	133
3.8.1.	Acta de Constitución.....	133
3.8.2.	Instructivo Interno de las Ventanillas Rurales Cooperativa.....	135

CAPÍTULO IV

4.	Conclusiones y Recomendaciones.....	137
4.1.	Conclusiones.....	137
4.2.	Recomendaciones.....	138
	Resumen.....	139
	Abstract.....	140
	Bibliografía.....	141
	Anexos.....	143

ÍNDICE DE TABLAS

N _o	Título	pág.
1.	Matriz FODA.....	24
2.	VRC Estadísticamente.....	50
3.	VRC por oficinas	50
4.	Otros Ofertantes de Productos Similares.....	52
5.	Segmentación de Mercado.....	56
6.	Determinación de Número de Encuestas.....	56
7.	Preguntas Abiertas y Cerradas a los Socios de la VRC.....	57
8.	Preguntas Abiertas y Cerradas a los Jefes Operativos.....	61
9.	Actividad Económica de los Socios VRC.....	62
10.	Inversión del Crédito.....	64
11.	Monto Inicial de la Necesidad.....	66
12.	Tiempo de Recuperación de Inversión.....	68
13.	Problemas Potenciales Agropecuarios o Ganaderos.....	70
14.	Problemas Potenciales Comerciales.....	71
15.	Reducción de los Riesgos Agropecuarias o Ganaderos.....	73
16.	Reducción de los Riesgos Comerciales.....	74
17.	Solución para Pago de la Deuda	76
18.	Solución para Pago de la Deuda Comercial.....	77
19.	Demanda del Producto.....	80
20.	Lugar de Venta del Producto.....	82
21.	Habilidades para hacer un Buen Producto.....	84
22.	Razones para hacer un Buen Producto.....	84
23.	Apoyo para Mejorar la Actividad Productiva.....	86
24.	Seguimiento del Asesor.....	87
25.	Puntualidad de los Socios.....	89
26.	Pago puntuales de Crédito.....	90

27.	Compromiso del Asesor.....	92
28.	Carpeta VRC Completa.....	93
29.	Mapa de Ubicación VRC.....	94
30.	Nuevas Zonas VRC Investigadas.....	96
31.	Planificación Semanal.....	97
32.	Reglamento VRC.....	98
33.	Manuales y Documentos en Orden.....	100
34.	Actualización de Normas VRC del Asesor.....	101
35.	Conceptos VRC.....	106
36.	Ciclos VRC.....	109
37.	Características Dentro de los Procesos VRC.....	111
38.	Beneficios de la Propuesta.....	131

ÍNDICE DE GRÁFICOS

N _o	Título	pág.
1.	Organigrama Posicional.....	11
2.	Productos y Servicios Financieros.....	14
3.	Flujograma de Proceso VRC.....	49
4.	VRC por Oficinas.....	51
5.	VRC de Número de Personas por Oficina.....	51
6.	VRC Número Hombres y Mujeres por Oficina.....	52
7.	Actividad Económica de los Socios VRC.....	62
8.	Inversión o Utilización del Crédito.....	64
9.	Monto Inicial de la Necesidad	66
10.	Tiempo de Recuperación de Inversión.....	68
11.	Problemas Potenciales Agropecuarios o Ganaderos.....	70
12.	Problemas Potenciales Comerciales.....	71
13.	Reducción de los Riesgos Agropecuarias o Ganaderos.....	73
14.	Reducción de los Riesgos Comerciales.....	74
15.	Solución para Pago de la Deuda Agropecuaria o Ganadera.....	77
16.	Solución para Pago de la Deuda Comercial.....	78
17.	Demanda del Producto.....	80
18.	Lugar de Venta del Producto.....	82
19.	Habilidades para hacer un Buen Producto.....	84
20.	Razones para hacer un Buen Producto.....	85
21.	Apoyo para Mejorar la Actividad Productiva.....	86
22.	Seguimiento del Asesor.....	88
23.	Puntualidad de los Socios.....	89
24.	Pago Puntuales de Crédito.....	91

25.	Compromiso del Asesor.....	92
26.	Carpeta VRC Completa.....	93
27.	Mapa de Ubicación VRC.....	95
28.	Nuevas Zonas VRC Investigadas.....	96
29.	Planificación Semanal.....	97
30.	Reglamento VRC.....	99
31.	Manuales y Documentos en Orden.....	100
32.	Actualización de Normas VRC del asesor.....	101
33.	Proceso de la VRC.....	111
34.	Flujograma Propuesto.....	134

ÍNDICE DE IMÁGENES

Nº	Título	pág.
1.	Mapa de Cobertura de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.....	9
2.	Ahorro a la Vista.....	16
3.	Ahorrando Ando.....	16
4.	Cuenta Sueñitos.....	16
5.	Multiahorros.....	17
6.	Depósitos a Plazo Fijo.....	18
7.	Crédito de Vivienda.....	18
8.	Crédito de consumo.....	19
9.	Microcrédito.....	20
10.	Bono de Desarrollo Humano.....	20
11.	Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.....	21
12.	Sistema de Pagos Interbancarios.....	21
13.	Remesas.....	22
14.	Seguro de Vida.....	22
15.	Agencias Compartidas COONECTA.....	23
16.	Cajeros Automáticos y Tarjetas de Debito.....	24

INTRODUCCIÓN

El mercado de servicios financieros se encuentra atravesando un período de profundos cambios, caracterizado por la incorporación de entidades especializadas en microcrédito, que contribuyen cada vez a la mayor oferta de recursos, como intermediación financiera, canalización de fondos de Organismos Financieros y de Desarrollo, nacionales e internacionales, situación que podrá afectar la sostenibilidad de las instituciones que actualmente se encuentran operando, en la medida que la participación de mercado disminuya por la agresiva competencia.

El cooperativismo a través de la historia ha constituido una alternativa, para el desarrollo económico local, nacional e internacional, demostrando sus fortalezas en crisis graves, las cooperativas han sabido superar todas esas adversidades, manteniendo su filosofía y principios cooperativos, y en estas circunstancias la Cooperativa San José Ltda., está alcanzando un crecimiento y desarrollo de apoyo financiero popular.

Los productos y servicios financieros brindados por la institución a los distintos mercados de acción han permitido introducir nuevas técnicas o programas de gestión administrativa, mejorando la atención a los clientes externos así como a los clientes internos. Disminuyendo tiempos operativos y llenando plenamente de satisfacción a la colectividad.

El desarrollo de una herramienta administrativa útil y de fácil entendimiento para los asesores de negocios VRC permitirá adecuar el trabajo a las expectativas de los socios y brindar un producto que sea de características perfectas para el medio en cual fue creado. El control y seguimiento VRC evidenciará resultados cualitativos disminuyendo los índices de morosidad de los socios y aumentando las captaciones dentro de la institución.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Formular un Programa de Gestión Administrativa para las Ventanillas Rurales Cooperativas VRC de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., de la provincia Bolívar período 2012, mediante una investigación en la entidad y encuestas a los socios, para mejorar los procesos, disminuir los tiempos de operación y aumentar la satisfacción de los clientes.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los procesos Operativos de las Ventanillas Rurales Cooperativas de la Cooperativa San José Ltda.
- Realizar una investigación de campo a los usuarios de las Ventanillas Rurales Cooperativas de la Cooperativa San José Ltda.
- Determinar los beneficios del programa gestión administrativa para las ventanillas rurales cooperativas
- Diseñar un acta de constitución e instructivo interno VRC de la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda.

CAPÍTULO I

1. LA EMPRESA

1.1. GENERALIDADES.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., es una entidad controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, MICROFINANZA RATING certifica la calificación "BBB+", que ofrece productos y servicios financieros de calidad a la población en general a través de sus diferentes oficinas y cajeros, con una trayectoria de 47 años el mercado y aproximadamente 50000 socios, creando oportunidades y apoyando el desarrollo social en sus diferentes campos de acción.

1.2. ANTECEDENTES.

El Cooperativismo es una doctrina socio-económica que promueve la organización de las personas para satisfacer, de manera conjunta sus necesidades. El Cooperativismo está presente en todos los países del mundo. Le da la oportunidad a los seres humanos de escasos recursos, tener una empresa de su propiedad junto a otras personas. La participación del ser humano común, asumiendo un rol protagonista en los procesos socio-económico en la sociedad en que vive, es la principal fortaleza de la doctrina cooperativista¹.

Dada la importancia del fenómeno sociocultural que representa el cooperativismo en todas sus formas, y principalmente su trascendencia como uno de los medios más eficaces para perfeccionar y democratizar los procesos económicos, basados en el esfuerzo personal y la ayuda mutua de los integrantes del grupo, en su carácter de organización de personas que se reúnen para mejorar sus condiciones de vida y alcanzar logros cada vez más beneficiosos para elevar su condición humana.

Con la intensificación de la crisis económica y el aumento del desempleo, estas cooperativas han adquirido mayor relevancia, ya que se constituyen en el medio de organización propicio

¹ www.monografias.com/trabajos82/cooperativismo-o-cooperativa/cooperativismo-o-cooperativa.shtml#ixzz2WU9C4svy

para que los trabajadores en forma mancomunada, democrática y solidaria puedan hacer resurgir las fuentes de trabajo de las que se habían visto privado y/o iniciar un sinnúmero de actividades productivas, que les permitan su inserción en el sistema económico, pasando a desempeñarse como responsables directos de su fuente de trabajo, con enaltecimiento de su autoestima al superar los graves problemas psicológicos y morales que provoca la ansiedad de la desocupación

Dentro de este marco de acción, ha implementado la metodología de ahorro y crédito grupal denominado Ventanillas Rurales Cooperativas como un producto que permite a la Cooperativa principalmente diversificar su portafolio de productos, aumentar su cobertura especialmente en el área rural, aumentar su colocación al menor riesgo e incrementar las captaciones, en base al vínculo que establece con la comunidad, creando procesos de fidelización de socios.

Operativamente, las Ventanillas Rurales Cooperativas permiten a la Institución formar puntos de servicios para proporcionar sus productos al área rural

1.3. RESEÑA HISTÓRICA².

En la Provincia Bolívar fue la Iglesia la promotora del cooperativismo, como mecanismo de alivio a la pobreza, es así como el 17 de febrero de 1964, a las 8 de la noche previa convocatoria del Reverendo Párroco de la ciudad de Chimbo, Dr. Pedro Monar, en el salón de la casa parroquial, se reúnen varios chimbeños con el objeto de organizar una Cooperativa de Ahorro y Crédito.

El Dr. Monar presenta al Señor Jaime Duggan Miembro del Cuerpo de Paz de los Estados Unidos, así como al Señor Jesús Castro Director de Cooperativas de la Diócesis de Guaranda. Se procede a conocer los objetivos del cooperativismo y sus beneficios, para luego conformar el comité organizador, integrado por el Dr. Pedro Monar Presidente, Segundo Montalvo Tesorero, Augusto Yánez Espinoza Secretario, Vocales Julio Benítez, Hugo Jaramillo, Guido

² Información recopilada de Funcionarios de la Institución

Duran y Bertha Bayas, quienes fijan la cantidad de s/. 10 sucres como cuota inicial por socio, se expone los Estatutos en primera discusión siendo aprobado.

El 13 de abril de 1964, se firma el acta de constitución de la Cooperativa, cuya razón social toma el nombre del patrono de la localidad “San José”, se aprueba el Estatuto en segunda discusión y se procede a la elección de los Consejos de Administración, conformado por Dr. Pedro Monar, Segundo Montalvo, José Adalberto Rojas, Augusto Yáñez Espinoza, Consejo de Vigilancia Sr. Julio Benítez, Marco Armijo, Arturo Montalvo, Comité de Crédito Luis Velásquez, Alejandro Montalvo, Víctor Solano Velasco.

El 10 de diciembre de 1964 se legaliza el funcionamiento de la cooperativa, mediante acuerdo Ministerial 2752 e inscrita en el Registro General de Cooperativas el 10 de diciembre de 1964, con el número de orden 1244, documentación que contiene todos los datos actualizados de acuerdo a las disposiciones constantes en la Ley y Reglamento General de Cooperativas.

Socios Fundadores:

Pedro Monar, Augusto Yáñez Espinoza, Juan Guillín, José A. Mancero, Holger Mancero, Adalberto Rojas, Luis Velásquez, Guido Duran, Gabriel Silva, Cesar Duran, Abdón Cuisana, Gonzalo Rodríguez, Abdón Silva, José María Freire, José M Sánchez, Leonardo Armijos, Ángel Gaibor, Nelson Núñez, Alejandro Montalvo, Hugo Jaramillo, Santos García, Cicerón Gordillo, Ramiro Velásquez, Isaías Orellana, César Chafla, Manuel Prado, Luis Vargas, Genaro Enanche, Segundo Veloz, Manuel Silva, Ángel Allán, Segundo Allán, Bertha Bayas, Natividad Rubio, Luz Angélica Rojas, Lilia Meneses, Lida Velásquez, Carmela Prado, Eva García, Gloria Mancero, Laura Pinos, Teresa Vásquez, Dolores Prado, Teresa Cruz, Rosa Moreta, Luzmila Espinoza, Carmen Zapata.

El 25 de enero de 1965 se realiza la primera Asamblea General de Socios. Nombrándose en forma definitiva los integrantes de los Consejos de Administración, Vigilancia y Comité de Crédito.

La iglesia jugó un papel importante en la organización y funcionamiento en sus primeros años, para luego retirar tanto la asesoría como los aportes económicos, afectando el normal desenvolvimiento de la institución, retrasando por este motivo su ritmo de crecimiento.

La cooperativa funcionó en diferentes locales, sin tener ninguna funcionalidad con una visión muy localista, de la información recogida las oficinas estuvieron en la Casa Parroquial, Casa Municipal (antigua), viviendas de: Ángel Gaibor, Teresa Salvador, Benjamín Quijano, Bolívar Quincha, luego de realizar algunas adecuaciones paso a la vetusta casa, adquirida el 26 de diciembre de 1975 en \$180.000 sucres; hoy cuenta con una edificación moderna de cuatro plantas.

En 1966 se tramita un primer crédito con el Banco de Cooperativas por \$50.000 sucres para mejorar la atención a los socios. Con la Regulación 120-83 a partir de 1986 se pasa al control de la Superintendencia de Bancos, hasta 1992 que de igual forma por otra Regulación, pasamos nuevamente a estar bajo el control de la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social.

A partir de 1986 nueva administración y gerencia promueven las relaciones interinstitucionales, firmándose un primer acuerdo con el Sindicato de Choferes Profesionales de Chimbo, quienes depositan a plazo fijo s/. 1.000.000 un millón de sucres, para atender a los socios, iniciándose otra etapa cuyo objetivo fue la de crear una nueva imagen institucional, la misma que ha seguido creciendo de manera sostenible, constituyéndose en la institución financiera más sólida de la provincia Bolívar.

ENFOQUE GERENCIAL.

Traducir un sueño en realidad, realmente solo es posible cuando se conjugan grandes voluntades, cuando se tiene como meta la construcción de un futuro diferente, cuando cada uno de los actores se convierte en constructores de su propio destino, a la vez tratando de forjar el destino de la comunidad.

El trabajo realizado al haber recibido una cooperativa en crisis, ha sido arduo y sacrificado, más porque el ritmo de cambio personal e institucional cada vez requiere poder de decisión,

cambio permanente de actitud, respuestas completas y consecuentes, una reingeniería de procesos, como la implementación de una jerarquía administrativa horizontal, lo fundamental enfocar la vida en forma correcta.

Este espacio intenta recoger los aspectos más sobresalientes de una gestión desde la perspectiva gerencial, gracias a la participación activa de todo un equipo de trabajo integrado por directivos, funcionarios, empleados y en especial socios de la cooperativa.

No hubiera sido posible estar fortalecidos en el mercado financiero, de no existir un gran escenario de gobernabilidad promovido como política de directivos, gerencia y personal de la cooperativa, más aún la confianza de los socios, así como contar con el apoyo de SWISSCONTACT Fundación Suiza para el Desarrollo Técnico, WOCCU Consejo Mundial de Cooperativas, CONCAF Confederación de Cooperativas de Alemania Federal, Foster Plan Internacional INC., PRODEPINE, Programa de Protección Social, FONLOCAL, Programa Mundial de Alimentos, FAO, COLAC Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito, Red Financiera Rural, FINANCOOP Caja Central Cooperativa, ECLOF Comité Ecuatoriano del Fondo Ecuménico de Préstamos, MIDUVI. WOCCU Consejo Mundial de Cooperativas.

FACTORES CLAVES DEL ÉXITO

- Ubicación geográfica.
- Gobernabilidad, Directivos, Gerencia con un solo objetivo.
- Empoderamiento del recurso humano.
- Personal en permanente capacitación.
- Programas de fortalecimiento.
- Respeto de las disciplinas financieras.
- Diseño de productos y servicios enfocado hacia el mercado
- Ampliación de cobertura

- Asistencia Técnica Externa
- Generar confianza en el sector.

RETOS

- Interconexión.
- Fondeo a largo plazo.
- Incorporación a la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- Cobertura regional nacional.
- Implementación de cajeros automáticos.
- Alianzas estratégicas.
- Incorporación de mecanismos de pago.
- Capacitación y profesionalización.
- Remesas del exterior.
- Agencias compartidas a nivel nacional.
- Trabajar por la integración cooperativa.

Presidentes.³

Al frente en la administración de la cooperativa han pasado los siguientes Presidentes: Dr. Pedro Monar, Dr. Luis Sánchez, Sr. Adalberto Rojas, Sr. Bolívar Haro, Sr. Mario Saltos Águila, Dr. Hernán Mayorga, Lcdo. José Guillén y Srta. Lillya Jiménez Tacle.

Gerentes.

La Gerencia lo han ejercido, Sr. Segundo Montalvo, Sr. Augusto Yáñez Espinoza, Sr. Ángel Gaibor, Sra. Teresa Salvador, Sr. Benjamín Quijano, Sra. Clara Llamasco y José Guillén Sierra Gerente actual.

ALIADOS ESTRATEGICOS

³ Copia 1er estatuto de la Coop. San José Ltda.

Plan Internacional Proyecto Bolívar.

En 1988 Plan Internacional Bolívar concede un crédito por s/. 30.000.000 Treinta millones de sucres, bajo la modalidad de convenio de cooperación financiera, para orientar sus recursos y acciones al mejoramiento de la calidad de vida de los sectores más frágiles de la escala social, mediante el desarrollo de actividades de producción agropecuaria, artesanal y comercio en comunidades de la provincia mediante el crédito a comunidades que presentan propuestas viables y auto sostenibles.

Proyecto CREAR.

En 1999, SWISSCONTACT (Fundación Suiza para el Desarrollo Técnico) con el Proyecto CREAR (Crédito y Ahorro Rural), con programa de fortalecimiento financiero, tiene por objeto ejecutar proyectos y programas a favor de un desarrollo sostenible en países del Hemisferio Sur, que convergen con estructuras de economías sociales de mercado, que demuestren cierta estabilidad económica y política y que apoyan el proceso democrático. Esto determina cambios importantes en los campos administrativo, financiero como de sus recursos humanos, obteniendo una nueva estructura de la cooperativa, orientando su accionar hacia los pequeños y micro empresarios ayudando a que tengan acceso a servicios financieros adecuados a sus necesidades en forma sostenible, a través del fortalecimiento de pequeñas entidades financieras para lo cual se hace necesaria la interrelación con entidades que prestan este tipo de servicios financieros y se encuentran en el sector rural del Ecuador como es el caso de la Cooperativa San José.

Se crean nuevos productos, y servicios financieros, se amplía la cobertura, implementándose nuevas Oficinas Operativas en Guaranda capital de la provincia el 17 de diciembre de 2001; el 7 de septiembre del 2002 en Chillanes; el 1ro de julio de 2004, en San Miguel de Bolívar.

FINANCOOP.

El 27 de agosto de 1999, se ingresa como socio fundador de **FINANCOOP**, Central de Crédito Cooperativo. Con una donación de la CONCAF para la cooperativa por haber utilizado recursos de esta línea, sirviendo como capital semilla para esta nueva institución fueron S/.13.000.000 de sucres.

PRODEPINE

En septiembre del 2000 se firma el convenio de participación en el Programa su objetivo principal contribuir a aliviar la pobreza, fortalecer la autogestión y lograr una integración democrática de los pueblos indios y negros del Ecuador, incorporando su propia visión del desarrollo y potenciando sus actuales recursos, su capital humano y social. El proyecto se propone hacer operativo el concepto de desarrollo sostenible con identidad, a través de acciones en diferentes áreas.

El subcomponente de servicios financieros rurales se encuentra otorgando financiamiento a las actividades productivas, micro empresariales por medio de créditos a estos sectores, Al final PRODEPINE dono \$8.000 para fortalecimiento institucional.

El 10 de marzo de 2001, se firma el convenio de cooperación para el cobro de las planillas telefónicas.

En enero del 2002 se conforma la **Red Financiera Rural**, su objetivo trabajar por el desarrollo de los servicios financieros en zonas rurales y urbano marginales, su campo de acción la implementación de mecanismos de autorregulación y regulación para instituciones de Microfinanzas, desarrollar una central de riesgos de microcrédito, capacitación y asistencia técnica, estudios y publicaciones, proyectos enfocados al fortalecimiento de las instituciones.

El 22 de enero de 2001, se establece la relación con el **MIDUVI**, para ejecutar el programa de apoyo al sector Vivienda, para cuyo efecto cuenta con el financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo BID, formalizando los contratos N. 1078 OC/EC.

1.4. UBICACIÓN GEOGRÁFICA.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., se encuentra ubicada en las provincias de: Bolívar, con su agencia matriz en el cantón San José de Chimbo; Los Ríos y Pichincha.

1.5. COBERTURA⁴.

IMAGEN N° 1 MAPA DE COBERTURA



La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., se ha extendido hasta las provincias de Bolívar en sus cantones: Guaranda, San José de Chimbo, San Miguel y Chillanes. Provincia de Los Ríos en sus cantones: Montalvo y Ventanas. Provincia de Pichincha en su cantón Quito. Lo cual brinda sus productos y servicios financieros a 7 ciudades del centro del país pensado en sus necesidades y mejor atención.

1.6. VISIÓN⁵.

Consolidar el liderazgo en sus mercados principales de intervención y la orientación al apoyo a los sectores productivos, ampliando su cobertura y competitividad de los productos y servicios financieros, con tecnología, recursos humanos y gestión que le permitan alcanzar una calificación de riesgo no menor a A

1.7. MISIÓN⁶.

Contribuir al progreso y bienestar de la familia ecuatoriana con productos y servicios financieros de calidad, basado en principios de solidaridad, equidad y sostenibilidad.

1.8. VALORES Y PRINCIPIOS INSTITUCIONALES⁷.

1.8.1. Valores.

⁴ www.coopsanjose.fin.ec/cajerosok.php

⁵ www.coopsanjose.fin.ec/misionvision.php

⁶ www.coopsanjose.fin.ec/misionvision.php

⁷ www.coopsanjose.fin.ec/misionvision.php

LEALTAD: Hablar bien de la institución, actuar con sinceridad e informar actos que puedan afectar a la cooperativa. Hacer prevalecer el bien de la cooperativa por encima de los intereses personales o de una oficina.

EQUIDAD: Brindar igualdad de oportunidades a todas las personas sin discriminación de género, raza, religión o condiciones tanto en la prestación de servicios como en la gestión organizacional

SOLIDARIDAD: Comprender las necesidades de los clientes y compañeros de trabajo y mantener una actitud de apoyo a la solución de sus problemas. Mantener una actitud de trabajo en equipo.

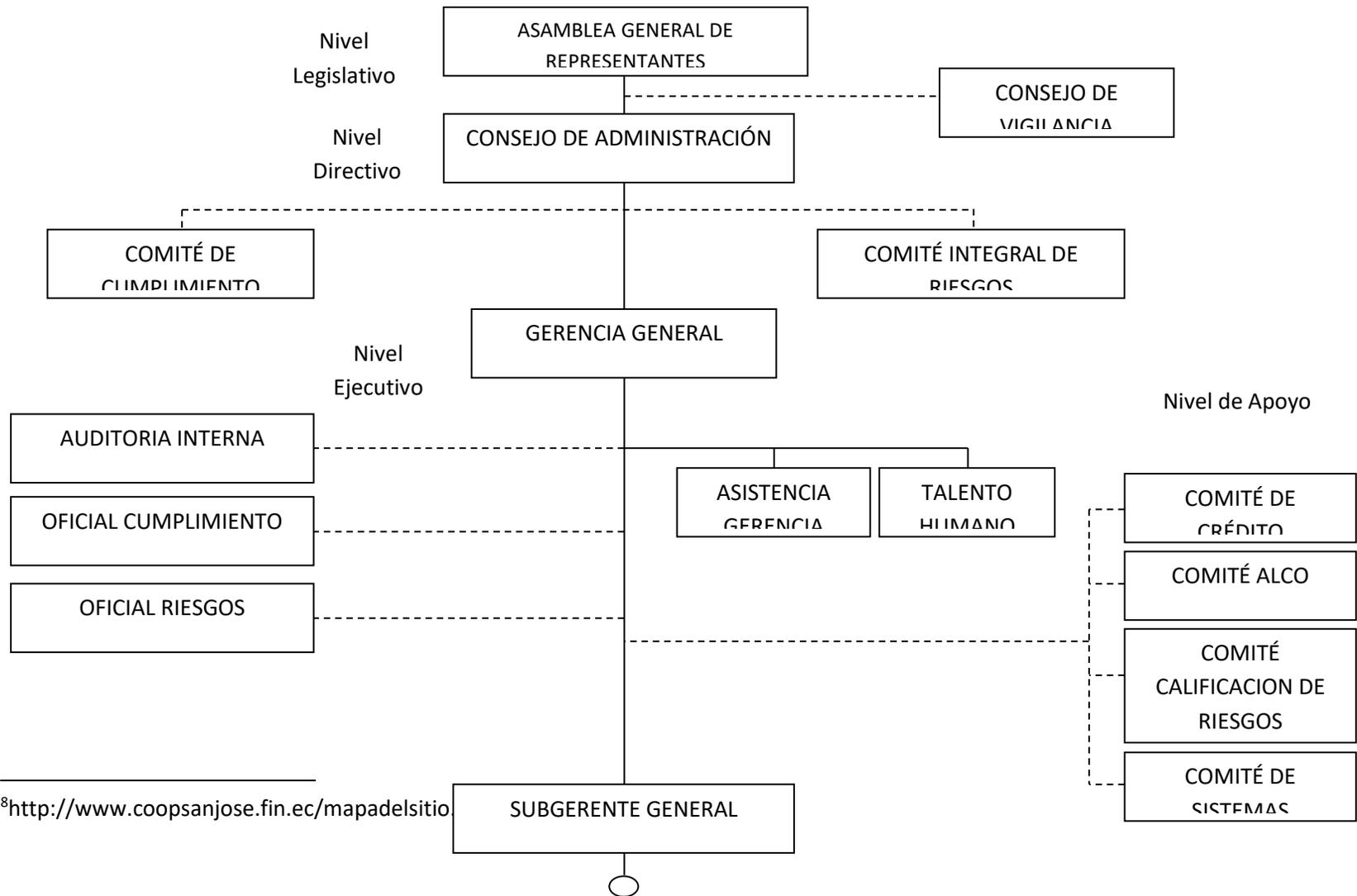
INICIATIVA: Mantener una actitud hacia el cambio, el mejoramiento, el aprendizaje continuo y el liderazgo

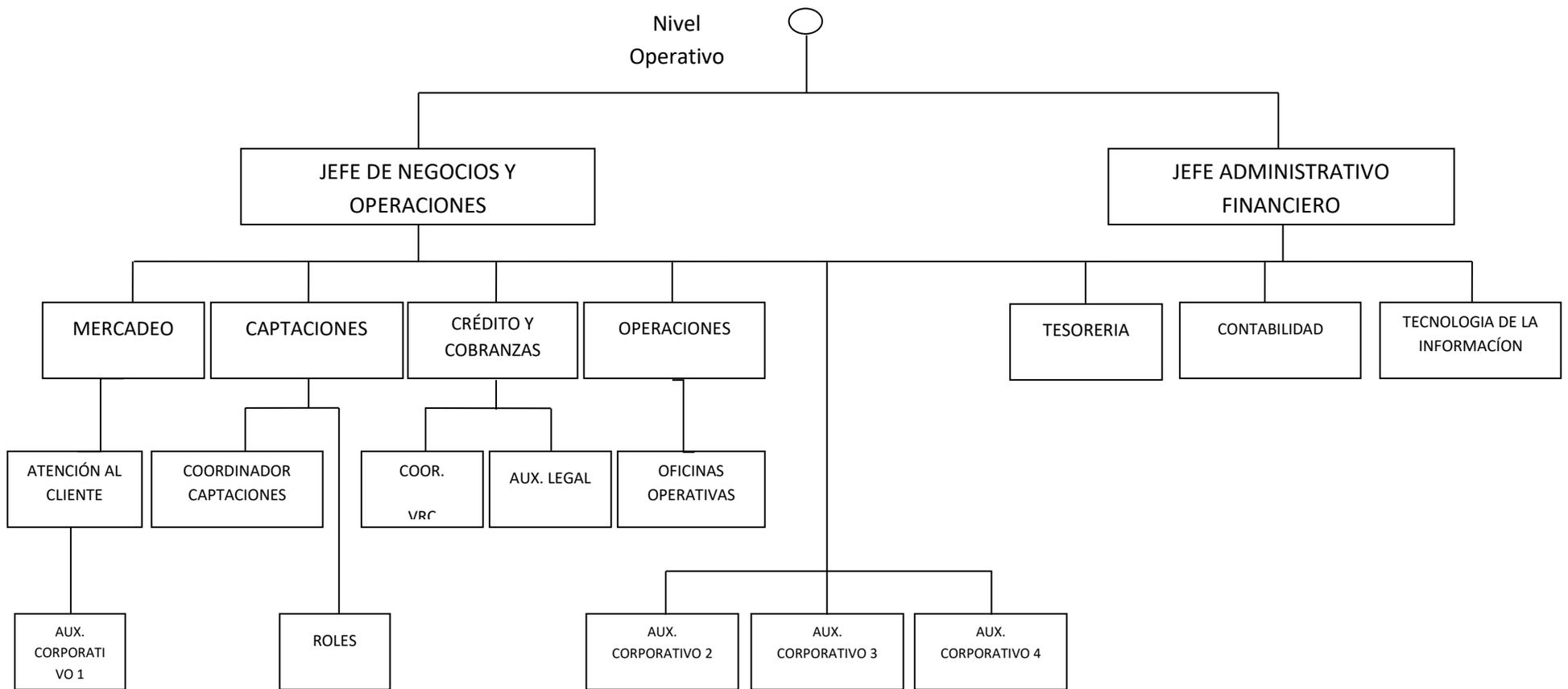
1.8.2. Principios.

- Membrecía abierta y voluntaria
- Control democrático de los miembros
- Participación económica de los miembros
- Autonomía e independencia
- Educación, entrenamiento e información
- Cooperación entre cooperativas
- Compromiso con la comunidad.

1.9. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.⁸

GRÁFICO N° 1 ORGANIGRAMA POSICIONAL





Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. – Área Mercadeo

Elaborado por: El autor

La cooperativa cuenta dentro de su estructura orgánica con los siguientes niveles:

- Legislativo.
- Directivo.
- Ejecutivo.
- De apoyo.
- Operativo.

El Nivel Legislativo.- Está representado por la Asamblea General de Delegados, es el organismo máximo, su función es la de evaluar y sancionar la gestión económica financiera. Está compuesta por 30 delegados principales elegidos en acto democrático por los socios.

Nivel Directivo.- Se encuentra conformado por el Consejo de Administración con cinco miembros y el de Vigilancia tres miembros de acuerdo al Decreto 2132.

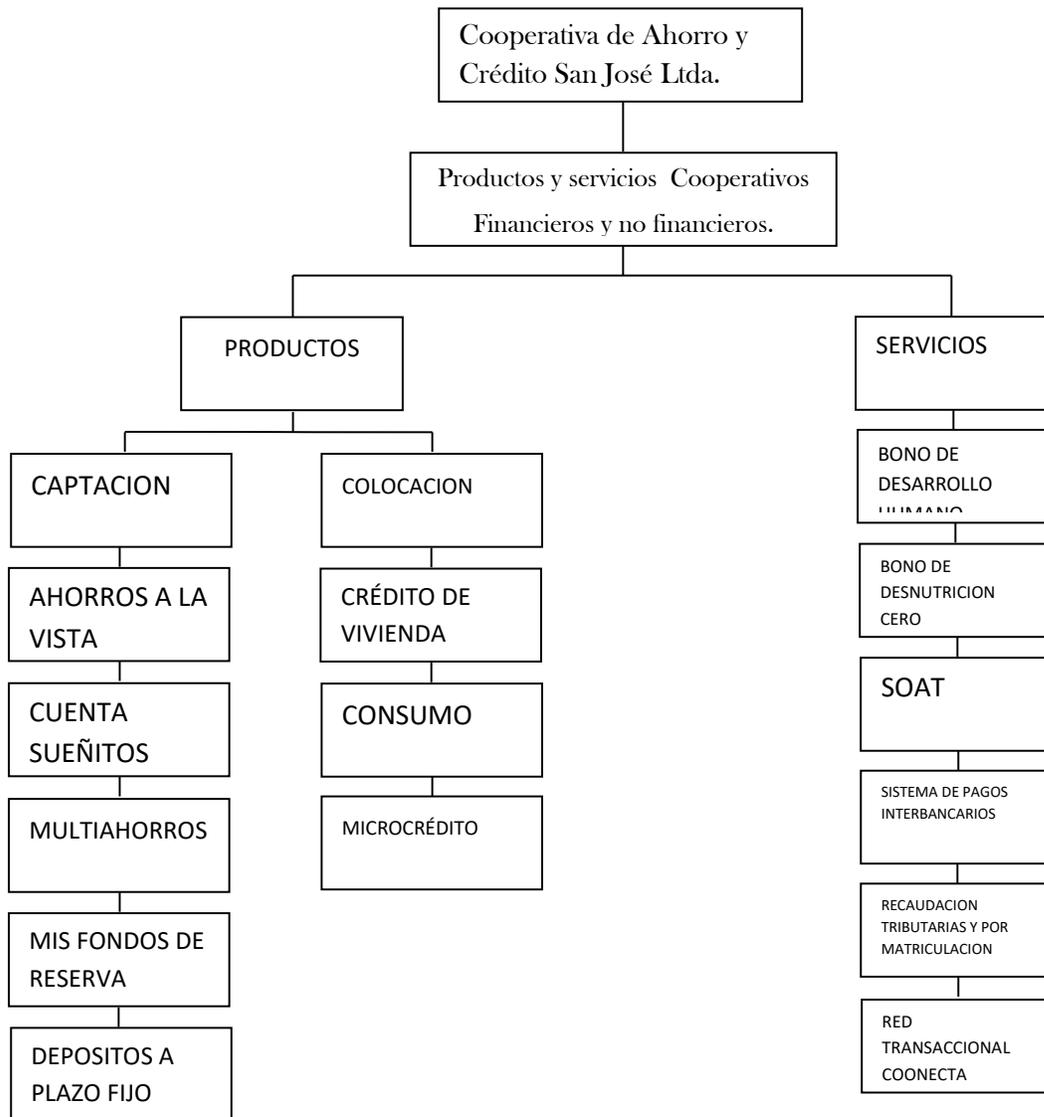
Nivel Ejecutivo.- Lo representa el Gerente General, quien reporta a los Consejos la información necesaria para la toma de decisiones, y es responsable del desempeño propio de sus funciones como es la de planificar, organizar, dirigir y controlar.

Nivel de Apoyo.- Está conformado por el Comité de Crédito y Comité Gerencial, el Comité de Crédito lo conforman el Gerente, Jefe de Crédito, y un asesor de negocios, el Gerencial lo conforman los jefes departamentales.

Nivel Operativo.- Lo integran los departamentos financiero, crédito, captaciones, contabilidad, sistemas, oficinas operativas.

1.10. ORGANIGRAMA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS.⁹

GRÁFICO N_o 2 PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. – Área Mercadeo

Elaborado por: El autor

⁹<http://www.coopsanjose.fin.ec/productoInfanto.php>
<http://www.coopsanjose.fin.ec/servicios.php>

1.11. PRODUCTOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA SAN JOSÉ LTDA.

- **CAPTACIÓN:**

- **Ahorro A La Vista**

IMAGEN N^o 2 AHORROS A LA VISTA



- Descripción

Es una cuenta generada para efectuar depósitos y retiros en efectivo o mediante cajero automático, permitiéndoles obtener alta rentabilidad por su ahorro.

- **Ahorro Ahorrando Ando**

IMAGEN N^o 3 AHORRANDO ANDO



- Descripción

Es una cuenta de ahorro a la vista para todos los adolescentes y jóvenes de 13 a 24 años de edad, es un producto que tiene como propósito fomentar la cultura del ahorro e implementar charlas educativas gratuitamente sobre micro finanzas integradas.

- **Cuenta Sueñitos**

IMAGEN N^o 4



- Descripción

Es una cuenta de ahorro a la vista para todos los niños menores a 12 años de edad, es un producto que tiene como propósito fomentar la cultura del ahorro.

- **Multiahorros**

IMAGEN N^o 5



- Descripción

Incrementar permanentemente montos de ahorro periódicos con el fin de alcanzar un fin propuesto por el socio. Los fines del socio serán y no se limitaran únicamente a: educación de los hijos, compromisos familiares (Matrimonio, bautizos, nacimientos, fiestas familiares), salud, emergencias, compra de bienes, incremento o inicio de negocio, cesantía, fondos de reserva, viajes, mundiales, etc., el ahorro puede ser diario, semanal, quincenal o mensual de acuerdo a lo pactado socio- cooperativa.

MULTIAHORROS JUBILACIÓN: es un ahorro programado para alcanzar un fin propuesto, por lo que el socio depositará una cuota, diaria, semanal, quincenal o mensual de acuerdo a lo pactado socio - cooperativa.

MULTIAHORROS PRODUCTOR: es un producto de ahorro que apoyará al sector agropecuario, productivo buscando incentivar la acumulación de un fondo que permita cubrir necesidades o actividades productivas ya sea un ahorro individual o ahorro grupal.

- **Depósitos A Plazo Fijo**

IMAGEN No 6



- Descripción

Son depósitos que se formalizan entre el socio/a y cliente de la cooperativa por medio de un documento o certificado; se pactan por un monto y plazo determinado.

- **COLOCACIÓN:**

- **Crédito de Vivienda**

IMAGEN No 7



- Descripción

Crédito destinado para la compra, construcción y remodelación de la vivienda.

- Tipo de Producto: Hipotecario Vivienda
- **Crédito de Consumo**

IMAGEN No 8



- Descripción

Orientada para la adquisición de bienes finales, bienes inmuebles.

- Tipo de Producto:
 - a. Hipotecario Consumo
 - b. Quirografario General
 - c. Anticipo de Sueldo
 - d. Bono de Vivienda
 - e. Quirografario al Cobro de Sueldo
 - f. Crédito Estacional
 - g. Crédito Mi Casa, convenio con el Municipio de Chimbo.

- **Microcrédito**

IMAGEN N^o 9



- Descripción

Orientada a los microempresarios y a la pequeña industria, facilidad de pago diario, semanal, quincenal, mensual con una atención oportuna.

- Tipo de Producto:

- a. Hipotecario
- b. Individual
- c. Emprendimiento
- d. Grupal Asociativo
- e. Bono de la Vivienda
- f. Estacional
- g. Agropecuario
- h. Grupal Ventanillas Rurales

1.12. SERVICIOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA SAN JOSÉ LTDA.

- **Bono De Desarrollo Humano**

IMAGEN N^o 10



- Descripción

El bono de desarrollo humano, es un beneficio monetario mensual de \$35 que está condicionado al cumplimiento de requisitos establecidos por el Programa de Protección Social.

- **SOAT** (Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.)

IMAGEN No 11



- Descripción

Es un seguro obligatorio de accidentes de tránsito, que contratan todos los ciudadanos propietarios de un vehículo, para cumplir con el reglamento expedido, cubre a todas las víctimas que intervienen en un accidente de tránsito.

- **SPI** (Sistema de Pagos Interbancarios.)

IMAGEN No 12



- Descripción

El Sistema de Pagos Interbancarios permite a nuestros socios(as) recibir los recursos por concepto de sueldos, cancelación de facturas, dietas, viáticos, pensiones alimenticias y comisiones para acreditar a su cuenta de ahorros con un costo de 30 centavos la transacción.

- **Remesas**

IMAGEN No 13



- Descripción

Recibe y envía dinero seguro a todas partes del mundo, realice sus transacciones con integridad y confidencialidad no es necesario de que sea socio de nuestra institución.

Puede utilizar cualquiera de las remesadoras con las que trabajamos para su elección:

- Vigo <http://www.vigousa.com>
- Dinex <http://www.dinexenvios.com>
- Viamerica <http://viamericas.com/>
- Wester Unión
- Ría <http://www.riafinancial.com>
- Telegiros <http://www.telegiros.es/>
- I-transfer <http://www.itransfer.com/>
- Trans-fast <https://www.transfast.com/>
- Intercambio express <http://intercambioexpress.com/>
- Servipagos Ecuagiros

- **Seguro de Vida**

IMAGEN No 14



Por Su Confianza: Todo socio que haya completado la base en su cuenta de certificados de aportación recibirá el seguro de vida!!!! “Totalmente gratis y sin límite de edad”.

Nota: a partir de los 65 años de edad el seguro de vida cubre el 50%

COBERTURA	MONTO
Muerte por cualquier causa	\$500
Muerte Accidental	\$500
Incapacidad total o permanente por accidente	\$500
Gastos de Sepelio por cualquier causa	\$300

▪ **Recaudaciones Tributarias Y Por Matriculación**

Descripción

Realiza tus trámites en todas nuestras oficinas operativas.

Recaudaciones tributarias como:

RISE: Régimen Impositivo simplificado (Personas que pagan un valor establecido mensualmente).

CEP: (Comprobante electrónico de pago) Recaudaciones tributarias Electrónicas que se realizan mediante el internet. (Ejemplos: Impuesta a la renta, Retención a la fuente, Impuesto al Valor agregado, Impuesto a los consumos especiales, Formulario múltiple de pagos, Impuestos a la renta por ingresos de herencias, donaciones, y hallazgos)

Recaudación por matriculación de vehículos y transferencia de dominio

▪ **COONECTA** Agencias Compartidas

IMAGEN No 15



- Descripción

La red de agencias compartidas es el producto que integra a las cooperativas de la RED COONECTA permitiendo a sus socios(as) efectuar las siguientes operaciones: Transacciones de depósitos y retiro con cargo a sus cuentas de ahorro en cualquiera de las oficinas de las cooperativas afiliadas.

El socio(a) tiene acceso a utilizar los servicios en agencias de todo el país.

- **Cajeros Automáticos y Tarjetas de Débito**

IMAGEN No 16



- Descripción

Realiza consultas de saldos, retiros y cambio de claves con tu tarjeta SAN JOSÉ CARD, tu dinero en todas partes del país con el sistema de RED COONECTA.

CAPÍTULO II

2. DIAGNÓSTICO.

2.1. Análisis FODA-VRC

El análisis de FODA de las Ventanillas Rurales Cooperativas se lo realiza bajo algunos parámetros internos y externos que a continuación mencionare en los siguientes ítems:

✓ Análisis Interno.

Bajo las funciones de:

- Talento Humano.
- Mercadeo.
- Organizacional.
- Tecnológico.
- Financiero.

✓ Análisis Externo.

Bajos las dimensiones de:

- Económico.
- Socio cultural.
- Político Legal.
- Tecnológico.

2.2. MATRIZ FODA-VRC

TABLA No 1 MATRIZ FODA No

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>F1.- TALENTO HUMANO Los asesores de VRC son profesionales capaces con mucha experiencia en el mercado, responsables en sus labores y cumplen a cabalidad con su trabajo.</p> <p>F2.-TECNOLÓGICO. La entidad cuenta con la más alta herramienta tecnológica del medio, un nuevo sistema informático que permita el fácil y adecuado manejo del mismo; introducción de un PDA (Personal Digital Asistan) para realizar depósitos en el campo.</p> <p>F3.-FINANCIERO La institución cuenta con una solvencia y liquidez muy buena, demostrando que bajo ninguna clase de eventos negativos en el sistema financiero a decaído por causa de los mismos. Teniendo los recursos necesarios para resolver cualquier tipo de inconveniente.</p>	<p>O1.- ECONÓMICO. Las poblaciones de la sierra y región subtropical están atravesando una de las etapas más duras de pobreza, sin poder acceder a productos y servicios financieros que les permita mejorar sus condiciones de vida económicas. Son pocas las entidades financieras que acogen a estos nichos de mercado, por las pobres condiciones económicas que presentan.</p> <p>O2.- SOCIO CULTURAL. Debido al alto índice de migración de los sectores rurales a las grandes ciudades que reporta nuestra provincia y por ende el país entero, la agricultura y ganadería ha sufrido un decaimiento, cambiando el azadón por albañilería o carpintería, etc., que hoy en día solo se ve en los campos a personas adultas y ya no jóvenes que antes trabajan en la tierra</p> <p>O3.- TECNOLÓGICO. Hoy en día la tecnología está dando pasos de gigante y todos los días nos sorprende con instrumentos y herramientas tecnológicas que hacen mucho más fácil cualquier tipo de trabajo.</p>

DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>D1.- ORGANIZACIONAL.</p> <p>Falta de organización desde la recepción de los documentos hasta la entrega o desembolso del crédito VRC los procesos sufren de constantes cambios o alteraciones los cuales dificultan la oportuna entrega de los fondos para los integrantes VRC.</p> <p>Inadecuado recuperación de los créditos por falta de seguimiento a las VRC.</p> <p>D2.- MERCADEO.</p> <p>Por no ser un producto estrella el crédito VRC, se nota constante descuido en la promoción y publicidad del mismo. Como este producto va dirigido a personas de escasos recursos económicos y muchos son analfabetas se requiere de un mercadeo distinto al tradicional para lograr una mayor captación sobre el producto de VRC</p>	<p>A1.- POLÍTICA</p> <p>El país en los últimos tiempos ha reportado gran inestabilidad política, lo que repercute directamente en las actividades que brindan las diferentes instituciones financieras lo cual no atrae a la inversión debido a la inseguridad que pueda ocurrir en el país.</p> <p>A3.- LEGAL</p> <p>Cambio de leyes que afectan a las entidades financieras presencias de nuevas instituciones financieras. La apertura de nuevas instituciones financieras que se encuentran ofreciendo servicios financieros similares a los que se halla ofreciendo la cooperativa constituyen una amenaza directa para la institución.</p>

Fuente: Diagnóstico del producto de crédito VRC de la Coop. San José Ltda.

Elaborado por: El autor

2.3. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.

2.3.1. Marco Teórico.

- VENTANILLA RURAL

Es una organización local de hecho, vinculada con la Cooperativa como punto de servicio, que actúa en forma permanente, solidaria y autogestionaria, se encuentra conformado por un mínimo de 10 hasta 30 personas con escasos recursos económicos

- DESTINO DE LAS VRC

Fortalecer y/o incentivar pequeñas actividades productivas y comerciales de los miembros/as

2.3.2. Marco Conceptual.

AHORRO: Es la parte del ingreso que no se destina al gasto y que se reserva para necesidades futuras.¹⁰

AHORRO GRUPAL: Ingreso de dinero proveniente de un grupo de personas organizadas para un beneficio en común o lograr alguna meta propuesto y aceptado por todos los miembros del grupo.

BENEFICIO: Contablemente se define beneficio bruto como los ingresos totales menos los gastos directos para producir esos ingresos, tales como salarios, sueldos, materias primas, etc.

CAPITAL: Recursos, bienes y valores disponibles en un momento determinado para la satisfacción de necesidades futuras. Es decir, es el patrimonio poseído susceptible de generar una renta. Constituye uno de los tres principales elementos que se requieren para producir un bien o servicio.

CAPTACIÓN DE RECURSOS: Proceso a través del cual un intermediario financiero

¹⁰<http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet>

recibe recursos por parte de individuos, a cambio de la adquisición de deudas u obligaciones.

COBRO: Es la acción inmediata por la cual se pretende obtener la satisfacción de una obligación cualquiera que fuere esta.

CONSUMIDOR: Todo agente económico que demanda bienes y servicios de consumo para satisfacer alguna necesidad específica.

CONSUMO: Utilización de bienes y servicios para nuestra satisfacción y la de otros.

CONTABILIDAD: Sistema de información basado en el registro, clasificación, medición y resumen de cifras significativas que expresadas básicamente en términos monetarios, muestra el estado de las operaciones y transacciones realizadas por un ente económico contable.

CONTRATO. Acto por el cual una parte se obliga para con otra dar, hacer o no hacer, alguna cosa.

CUENTA DE AHORROS: Es un depósito ordinario a la vista (producto pasivo), en la que los fondos depositados por la cuenta habiente tienen disponibilidad inmediata y generan cierta rentabilidad o intereses durante un período determinado según el monto ahorrado. Las condiciones de remuneración varían en función del producto concreto. Así, pueden existir cuentas de ahorro que abonen los intereses por ejemplo mensual, trimestral o anualmente. Igualmente, la remuneración puede ser lineal (mismo interés para cualquier saldo), por tramos de saldo o incluso en especie.¹¹

CRÉDITO: Es un préstamo de dinero que la Cooperativa da a su socio, con el compromiso de que en el futuro, el socio devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago y con un interés adicional que compensa la Cooperativa por todo el tiempo de tuvo ese dinero.

¹¹http://es.wikipedia.org/wiki/Cuenta_de_ahorro

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO: Según la Ley General de Cooperativas las cooperativas de ahorro y crédito son aquellas "cooperativas de servicio que tengan por objeto único y exclusivo brindar servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios".¹²

DÉBITO: Partida que se asienta en el "debe" de una cuenta y también, en sentido genérico, su conjunto. Deuda. En contabilidad implica cualquier cantidad que al asentarse o registrarse incrementa el saldo de un pasivo o decremento el saldo de un activo.

DEMANDA: Pedido o encargo de productos o servicios.

DEMORA: Tardanza, dilación.

DEPÓSITO: Puesta de bienes o cosas de valor bajo la custodia o guardia de una persona abonada que quede en la obligación de responder de ellos cuando se le piden.

DEPÓSITO FINANCIERO: Es una cantidad de dinero depositada en una Entidad Financiera de la cual se es cliente o socio, desde un momento cierto y durante un período conocido y contratado de antemano. Al término del contrato, se obtendrá la remuneración de la rentabilidad inicialmente pactada.

DEUDA: Cantidad de dinero o bienes que una persona, empresa o país debe a otra y que constituyen obligaciones que se deben saldar en un plazo determinado. Por su origen la deuda puede clasificarse en interna y externa; en tanto que por su destino puede ser pública o privada.

DEUDA A CORTO PLAZO: Obligaciones de los socios de pago con vencimiento inferior al año.

ECONOMÍA: Administración recta y prudente de los bienes. Riqueza pública, conjunto de ejercicios y de intereses económicos.

¹²<http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet>

EMPRESA: Acción ardua y dificultosa. Casa o sociedad mercantil o industrial fundada para emprender o llevar a cabo construcciones, negocios o proyectos de importancia.

ENCAJE: Dinero que la Cooperativa tienen en caja o base de un crédito.

FIABILIDAD: Probabilidad o buen funcionamiento de una cosa

FLUJO DE CAJA: Movimiento temporal de las cuentas de efectivo de una empresa.

GANANCIA: Lo que se gana, particularmente dinero. Utilidad derivada de la valoración contable de un bien o valor a su precio de mercado cuando éste es superior al precio en que fue adquirido. Diferencia entre los ingresos de una empresa y el conjunto de las cargas ligadas a la producción y venta de sus bienes y servicios.

GARANTE: Persona física o jurídica que suscribe una garantía.

GARANTIA: Un negocio jurídico mediante el cual se pretende dotar de una mayor seguridad al cumplimiento de una obligación o pago de una deuda.

GARANTÍA PERSONAL: Garantías que recaen sobre un patrimonio que se ofrece al acreedor.

GASTO: Dinero o recursos empleados en una operación

IMPAGADO: Que no ha sido pagado.

IMPUESTO Tributo sin contraprestación exigido por el Estado.

INTERÉS: Provecho, utilidad y ganancia. Lucro producido por el capital. Valor que en sí tiene una cosa.

INVERSIONISTAS: Personas que invierten recursos Ley del Mercado de Valores.

LINEA DE CRÉDITO: Compromiso de la Cooperativa o de otro prestamista de dar crédito a un socio hasta por un monto determinado, a petición del socio.

MERCADO: Lugar físico en el que se realizan los negocios de compraventa, alquiler o trueque de bienes, servicios, efectos o capitales. Conjunto de transacciones que se realizan entre los compradores y vendedores de un bien o servicio; vale decir, es el punto de encuentro entre los agentes económicos que actúan como oferentes y demandantes de bienes y servicios.

MERCADOS FINANCIEROS: Lugar en el que tienen lugar las transacciones de los activos financieros.

NEGOCIACIÓN: Trato y comercio, comprando y vendiendo o cambiando géneros, mercaderías o valores para aumentar el caudal.

NEGOCIO: Actividad lucrativa.

OBLIGACIÓN: Vínculo que sujeta a hacer o abstenerse de hacer una cosa, establecido por precepto de la ley, por voluntario otorgamiento o por derivación recta de ciertos actos.

ORDEN DE PAGO: Transferencia financiera en la que el cliente ingresa en efectivo el importe a transferir a la cuenta del beneficiario.

PAGARÉS: Cuenta perteneciente a Papel de obligación por una cantidad que ha de pagarse a tiempo determinado. Documento que registra la promesa incondicional de pago por parte del emisor o suscriptor, respecto a una determinada suma, con o sin intereses y en un plazo estipulado en el documento, a favor del beneficiario o tenedor.

PLAZO: Término

PRECIO: Valor en que se estima algo.

PRÉSTAMO: Dinero que el Estado o una corporación toma de los particulares con una garantía, empréstito. Dinero o valor que toma un particular para devolverlo. Según el artículo 1.740 del Código Civil, "Por el contrato de préstamo, una de las partes entrega a la otra, o alguna cosa no fungible para que use de ella por cierto tiempo y se la devuelva, en cuyo caso se llama comodato, o dinero u otra cosa fungible, con condición de devolver otro de la misma especie y calidad, en cuyo caso conserva simplemente el nombre de préstamo. El comodato es esencialmente gratuito. El simple préstamo puede ser gratuito o con pacto de pagar interés." ¹³

RÉDITO: Renta, utilidad o beneficio renovable que rinde un capital.

REEMBOLSO: Vuelta de una cantidad a poder del que la había desembolsado o a un causahabiente suyo.

RIESGO DE COBRO: Incertidumbre de percibir la contraprestación acordada.

RIESGO ECONÓMICO: Medida de las posibles eventualidades que pueden afectar al resultado de explotación de una empresa, que hacen que no se pueda garantizar ese resultado a lo largo del tiempo.

RIESGO FINANCIERO: Incertidumbre en operaciones financieras.

RIESGO DE LIQUIDEZ: Posibilidad de que una sociedad no sea capaz de atender a sus compromisos de pago a corto plazo.

SALARIO: Estipendio, remuneración de un trabajo o servicio.

SALDO: Cantidad que de una cuenta resulta a favor o en contra de uno. }

TARJETA: La tarjeta es un instrumento que sirve como medio de pago, proyectado para liberar de la carga que supone al socio la disposición de efectivo en cualquier lugar,

¹³Artículo 1.740 del Código Civil

momento y circunstancia determinada.

TASA: Precio máximo o mínimo a que por disposición de la autoridad puede venderse una cosa.

TASA ANUAL: Es el coste del crédito presentado en forma de porcentaje anual.

TASA DE INTERES FIJA: La tasa fija es aquella tasa de interés que se mantiene constante a través del tiempo de vida del crédito hipotecario acordado.

TASA DIRECTA MENSUAL: Es aquella tasa que se calcula en forma directa sobre el monto en cada uno de los meses. Es la más utilizada para la compra de autos, electrodomésticos, etc., por la facilidad de su uso.

TASA FIJA: Puede elegir un crédito con un interés fijo a lo largo del período del préstamo. Una tasa fija le dará la seguridad de saber que el interés nunca cambiará durante el término del préstamo.

UTILIDAD: Satisfacción que se obtiene a consecuencia del consumo de una determinada cantidad de un bien o servicio.

UTILIDAD TOTAL: Satisfacción total que el consumo de una cantidad dada de un bien proporciona al consumidor.

USUARIO: El usuario es la persona que consume o usa el producto, bien o servicio.

VENCIMIENTO: Cumplimiento del plazo de una deuda u obligación.

VRC: Ventanilla Rural Cooperativa, Organización local de hecho, vinculada con la cooperativa que actúa en forma permanente, solidaria y autogestionaria, con el fin de proveer los servicios de ahorro y crédito a sus miembros/as.

2.4. DIAGNÓSTICO DEL PROGRAMA DE VENTANILLAS RURALES COOPERATIVAS¹⁴.

2.4.1. Antecedentes.

2.4.1.1. Proyecto Fomento Del Crédito Y Ahorro Rural (COOPFIN/CREAR).

El Proyecto Fomento del Crédito y Ahorro Rural (COOPFIN/CREAR) se planteó, en 1998, desarrollar una serie de mecanismos para asegurar el acceso de la población rural a servicios de ahorro y crédito con características, condiciones y plazos adecuados a sus necesidades y demandas. El Proyecto se enfocó en el sector cooperativo que brinda servicios financieros a la población del área rural, al observar que la pobreza, que afecta al 45% de la población ecuatoriana, se concentra de forma dramática en esta zona del país. En la última década, significativos acontecimientos cambiaron el marco en el cual se desarrollaban las micro finanzas. La crisis financiera sufrida por el país en el año 2000 produjo impactos devastadores en diversos sectores de la economía; sin embargo, abrió inesperadas oportunidades de crecimiento para pequeñas entidades financieras de carácter local, como lo muestran las cifras. Entre diciembre de 2003 y diciembre de 2008, los créditos del sector financiero a las microempresas casi se triplicaron, al pasar del 4 al 11%; sin embargo, el liderazgo y control del sector se mantuvo en la banca privada, concentrada, casi exclusivamente, en las áreas urbanas de las principales ciudades del país. Las cooperativas de ahorro y crédito no desaprovecharon la oportunidad para crecer y robustecerse, pero para ello requerían incorporar nuevas prácticas que permitieran ampliar la oferta de productos y servicios, mediante el desarrollo de una nueva tecnología de microcrédito y de herramientas adecuadas a las nuevas realidades.

El Proyecto COOPFIN/CREAR se desarrolló en tres fases: la primera, la de conocimiento, que se orientó al fortalecimiento institucional de pequeñas entidades financieras: mediante una oferta de asistencia técnica y capacitación. En la segunda fase, la de fortalecimiento, el trabajo se concentró en cooperativas de ahorro y crédito y permitió ampliar la oferta de servicios financieros de calidad. Y la tercera, de profundización, se enfocó en ampliar la cobertura de los servicios financieros, a fin de cubrir la demanda de la población rural, así

¹⁴ Entrevista personal con funcionarios de la Coop. San José Ltda.

como en fomentar el desarrollo de un mercado de servicios con la incorporación y formación de un grupo de consultores locales.

El trabajo permitió conocer las capacidades de las cooperativas y, por sus implicaciones, que ha llevado a reformular el concepto mismo de microfinanzas. Esta es una herramienta de desarrollo que contribuye a que los socios del sector rural y los propietarios de micro y pequeñas empresas no atendidas por la banca puedan tener acceso, en condiciones justas y de manera sostenible, a productos y servicios financieros (ahorro, crédito, seguros, garantías, transferencias).

“Las Finanzas Sociales y Solidarias en el Ecuador, en el ámbito local, las micro finanzas se han convertido en actores clave del desarrollo de las pequeñas economías; y, en el marco de la globalización, han adquirido, además, un enfoque de incentivo para la inclusión social, económica y la democratización de los servicios financieros, hacia sectores generalmente excluidos por la banca”.¹⁵

Los resultados de los esfuerzos se reflejan no sólo en los logros alcanzados por las instituciones financieras participantes, en términos de rentabilidad, sostenibilidad y sustentabilidad, sino en el conjunto de aprendizajes que las directivas de las cooperativas y nuestro equipo técnico han adquirido, que bien podrían replicarse y profundizarse en otros ámbitos.

Focalizando los esfuerzos en las cooperativas de ahorro y crédito, al considerar que son entidades con un significativo potencial institucional y porque han demostrado a lo largo del tiempo la sostenibilidad de su oferta de servicios. También se valora el rol que cumplen en la economía local y que no se reduce simplemente a canalizar recursos, sino que constituyen actores del desarrollo social.

La adaptación de un equipo de trabajo a las comunidades rurales en las cuales se insertó, constituyó una experiencia, sin duda, enriquecedora. Como punto de partida, supuso el

¹⁵Ec. Enrique Orellana

respeto de los tiempos de las instituciones y de las personas participantes, así como un acercamiento a la cultura local con una visión fresca e innovadora.

El cofinanciamiento en la asistencia técnica y la capacitación ha sido otra de las claves del Proyecto y un factor que ha fomentado la corresponsabilidad, pues influyó para que el equipo técnico y las contrapartes beneficiarias mantengan, por igual, sus compromisos en el cumplimiento de los acuerdos. El proceso nos permite afirmar que el cambio en cualquier institución financiera debe basarse en el reconocimiento de una necesidad, en el mejoramiento continuo de la gestión institucional y de su personal y, en lo que denominamos la generación de capacidades internas.

2.4.1.2. Ejecución del Proyecto de Crédito y Ahorro Rural, COOPFIN/CREAR.

El Proyecto COOPFIN/CREAR fue ejecutado por la Fundación Suiza de Cooperación para el Desarrollo Técnico, Swisscontact, por petición y con financiamiento de la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación, COSUDE. Su objetivo superior se definió al inicio como: “La población rural pobre de la Sierra Centro y Sur de Ecuador tiene acceso a servicios financieros sostenibles, que responden a la demanda real de los diferentes segmentos del mercado y son ofertados por cooperativas de ahorro y crédito solventes y eficientes”¹⁶.

Cuando esta experiencia se puso en marcha, cerca del año de 1998, se encontraba en funcionamiento en el país un conjunto de cooperativas, bancos y organizaciones no gubernamentales dedicadas a la actividad financiera que hoy conocemos como las microfinanzas.

Luego de algún tiempo estudio y análisis de estos actores financieros, se decidió orientar el trabajo a las cooperativas, pues se considera que en su constitución, organización y funcionamiento mantienen criterios de solidaridad, participación democrática y cooperación. El ámbito de acción del proyecto fue, hasta el 2005, las zonas rurales de la Sierra Centro y Sur; en el 2006 se incorporó Guayas; y, en el 2007 se extendió a otros lugares del país con el fin de fortalecer, en estas nuevas zonas, a cooperativas con una

¹⁶Fundación Suiza de Cooperación para el Desarrollo Técnico Swisscontact.

orientación dirigida especialmente a las clases menos favorecidas.

La relación inicial con las cooperativas se estableció sobre la base de una oferta de asistencia técnica y capacitación, con un compromiso de cofinanciamiento de las contrapartes. El aporte de las cooperativas ha sido clave para la ejecución del Proyecto y eso se refleja en que ese aporte pasó de disminución a incremento del total invertido, en el período 1998 y 2000, a mayo del 2009.

El Proyecto se desarrolló en tres fases que constituyen sus hitos importantes. La primera, de conocimiento, la segunda consistió en el fortalecimiento institucional a las cooperativas; y, concluye con la fase de profundización.

LA PRIMERA FASE

Cooperativa Acción Rural – Riobamba

Para el gerente de la cooperativa, Ec. Mauricio Rivera, la vinculación con el proyecto COOPFIN/CREAR ha sido significativa y decisiva para su crecimiento:

“Por medio de este apoyo técnico hemos logrado fortalecer las estructuras administrativa, financiera y de procesos, así como establecer estrategias que han influido en el crecimiento y profesionalización de la cooperativa. COOPFIN/CREAR ha incidido muy favorablemente”¹⁷

Esta primera fase del Proyecto se extendió entre el año 1998 y el 2000. Luego de un primer acercamiento a la dinámica del sector rural y de sus actores, fue necesario abrir un espacio de convergencia entre los sectores involucrados en las microfinanzas en las comunidades en donde comenzó el trabajo.

A su vez, fue indispensable elaborar localmente la idea de fortalecer una institucionalidad especializada en servicios financieros para el sector rural y ello condujo a liderar debates

¹⁷Ec. Mauricio Rivera, Gerente de la Coop. Acción Rural

respecto a enfoques y metodologías de intervención con otras instituciones de intermediación financiera que operaban en el área de actuación del Proyecto.

El trabajo práctico comenzó con la elaboración de una ficha de selección de cooperativas. La selección de las contrapartes se realizó de entre aquellas que se ajustaban a los siguientes parámetros:

- Que tuvieran al menos 200.000 dólares en activos.
- Una cobertura en la zona rural.
- Al menos dos años de funcionamiento legal.

En total, al final de las tres fases, en el Proyecto participaron aproximadamente 42 cooperativas.

Cuando el equipo técnico del Proyecto se acercó a las entidades financieras constató las múltiples debilidades organizacionales, directivas, tecnológicas, de gobernabilidad, etc., que tenían; y, por esta razón, el trabajo se concentró en ofrecer apoyo técnico en áreas administrativas, financieras, operativas y de dirección. Esas debilidades, que resultaban evidentes y que debían subsanarse en el corto plazo, no permitieron reflexionar sobre sus principales fortalezas.

La evaluación de la primera fase del Proyecto, concluyó que el objetivo inicial trazado de apoyo al fortalecimiento institucional de Cooperativas de Ahorro y Crédito, es válido y oportuno, al tratarse del único tipo de institucionalidad actual en la Sierra Central del Ecuador con posibilidades de constituirse en intermediarios financieros válidos para ámbitos rurales a través del apoyo adecuado. Entendemos dicha validez en su potencial capacidad de respuesta a los procesos de cambios estructurales de las familias actualmente socias. En esta primera fase la misión de evaluación observó que el Proyecto COOPFIN/CREAR logró:

1) apoyar la creación de una institucionalidad local especializada en servicios financieros para ámbitos rurales; y,

2) Liderar debates respecto a enfoques y metodologías de intervención en ámbitos rurales de instituciones de intermediación financiera. Fruto de la experiencia en esta primera fase, se planteó la necesidad de impulsar el fortalecimiento institucional de las cooperativas como el mejor vehículo para llegar a la población objetivo.

LA SEGUNDA FASE

Cooperativa Manuel Esteban Godoy – Loja Según su Gerente, Geovanny Bustos, El convenio con COOPFIN/CREAR

“ha sido muy importante para nosotros, porque además de posibilitarnos implantar la tecnología de microfinanzas, nos ha permitido entender el significado de esta forma de intermediación financiera”¹⁸

La segunda fase, de fortalecimiento, comenzó en el 2001 y se extendió hasta el finales del 2005. En este período tomó forma el trabajo de fortalecimiento institucional. Como resultado, dieciocho cooperativas pasaron por un intenso proceso de asistencia técnica en gestión integral y por un plan completo de capacitación.

2.4.1.3. Origen del Programa Ventanillas Rurales Cooperativas a Nivel Nacional

Durante esta etapa, el Proyecto concentró su trabajo en el desarrollo de herramientas para la elaboración de nuevos productos financieros que consoliden las actividades de las cooperativas en sus espacios y territorios de intervención, con miras a una expansión social y geográfica, pasando de un trabajo de escritorio, al trabajo en el sitio mismo de las actividades a financiar: microempresas y pequeñas fincas agrícolas.

De allí surgieron productos financieros como el microcrédito para el sector rural y urbano-marginal, las denominadas Ventanillas Rurales Cooperativas. Con el aporte del Proyecto COOPFIN/CREAR, las cooperativas apoyadas llegaron con un novedoso paquete de servicios financieros a la población rural y a zonas indígenas de la Sierra Centro y Sur que carecían de servicios básicos, con problemas de infraestructura y de difícil acceso.

En esta etapa, además, se estableció contacto con las autoridades de control para buscar

¹⁸Geovanny Bustos, Gerente de la Coop. Manuel Esteban Godoy

que la normativa que se aplica en el país para el sector financiero constituya una herramienta de gestión para las cooperativas de ahorro y crédito rurales. Fue un período muy dinámico de establecimiento de sinergias con otras instituciones de cooperación sobre temas puntuales.

La asistencia técnica se enfocó en el desarrollo de nuevos productos y la transferencia de otros a zonas alejadas. Para ello fue necesario profundizar en el conocimiento de la realidad socioeconómica del sector rural, pues sólo así era posible elaborar productos de características adecuadas. Esto dio lugar al desarrollo de una metodología de transferencia, que incluía, en su aplicación final, la puesta a prueba de un producto piloto que valide su rentabilidad y sostenibilidad.

El microcrédito individual.

Esta línea de préstamos fue abierta para microempresarios y campesinos que no tenían información sobre la banca y que no contaban con garantías que los convirtieran en sujeto de crédito del sistema financiero tradicional. Para lograr concretar el desafío de llegar con asistencia financiera sustentable a este sector social, proponiendo elaborar una tecnología de microcrédito que permitiera trazar las necesidades de cada cliente en particular. El oficial de crédito encargado debía obtener información y realizar un análisis particular del interesado, determinar su capacidad y voluntad de pago y constatarlas garantías morales del posible cliente. Además del seguimiento y control de riesgo, el oficial de crédito revisaba las perspectivas de crecimiento de la actividad económica de su cliente, pues si la inversión realizada por el microempresario crecía, la cooperativa podía comprometerse a entregarle más dinero y a establecer con él una relación de largo plazo.

El microcrédito rural.

La colocación en el mercado rural del microcrédito supuso, para las cooperativas, un análisis integral de la economía local y del mercado agrícola, de la situación familiar, además de la evaluación de la capacidad de pago del cliente. Para la concesión de un crédito se consideró la capacidad de pago de la familia, el conjunto de actividades e ingresos complementarios que conforman la economía agrícola y campesina.

Fue necesario que la cooperativa y sus socios desarrollen un conocimiento de la realidad productiva local, en la certeza de que no basta con la rentabilidad que un producto tenga en determinado momento, pues los cambios en la oferta y la demanda pueden hacer que su precio baje en el momento de salir al mercado, poniendo en riesgo la capacidad de pago del crédito. Este requisito financiero tuvo un beneficio adicional no esperado, pues sectores campesinos y agrícolas vieron, en la diversificación de sus cultivos, la posibilidad de hallar una mejor rentabilidad.

2.4.1.4. La Ventanilla Rural Cooperativa (VRC) en la Cooperativa San José Ltda.

Este fue, sin duda, el producto mejor adaptado a la cultura de las comunidades. La experiencia nació en el año 2007 en las cooperativas San José de Chimbo (Provincia de Bolívar) y 4 de Octubre de Penipe (Provincia de Chimborazo), como una variante de los bancos comunales, modalidad que ya funcionaba en comunidades campesinas e indígenas.

Este servicio financiero, en el que la comunidad tiene un rol protagónico, constituye una suerte de extensión de la cooperativa a manera de un punto de servicio. Las VRC funcionan mediante un convenio de cooperación entre la cooperativa y la organización comunal. Sus integrantes pertenecen a la propia comunidad y de esta forma se establece un control democrático y formas de auto-administración y de auto-supervisión.

La Ventanilla Rural funciona con los reglamentos y políticas de la cooperativa, el grupo elige de forma democrática a una Directiva que será el encargado de la gestión. La Directiva está integrado por reconocidos miembros de la comunidad, en las funciones de presidente y tesorero. Este organismo se encarga de la coordinación de la VRC con la institución, así como también de realizar actividades comunitarias.

El personal de la cooperativa capacita a la Directiva en el manejo crediticio; controla la mora de los socios y realiza la canalización del dinero de los créditos. Los recursos con los cuales trabaja la Ventanilla pertenecen a la propia entidad financiera. La tasa de interés que cobra es la del mercado, lo cual permite cubrir los costos financieros, operativos, así como el riesgo y las expectativas de rentabilidad de la cooperativa.

La comunidad es la garante solidaria de los créditos entregados, que tienen un monto igual para todos sus miembros. La Ventanilla inicia con la entrega de cantidades pequeñas (entre 400 y 600 USD) y su valor se incrementa en función de la capacidad de ahorro y la cultura de pago de la comunidad. Para acceder a un nuevo crédito, la Ventanilla debe cancelar, en su totalidad, el crédito anterior a la cooperativa. Esta condición exige a todos los miembros mantenerse al día en el pago de sus cuotas.

La integración de la Ventanilla en las comunidades ha dejado grandes beneficios. Ha abierto la oportunidad de cubrir las necesidades financieras en el momento en que éstas se presentan y con bajos costos de transacción, lo que ha reducido la relación de las comunidades con los usureros. Ha permitido, además, fomentar la autoestima, fortalecer los lazos comunitarios y la formación de líderes locales.

A su vez, el potenciar las capacidades productivas de una comunidad permite disminuir la migración del campo a la ciudad, un fenómeno extendido en las zonas rurales del país que se encuentran al margen de las ofertas de desarrollo y bienestar.

El ahorro agrícola

Este servicio ha permitido que los excedentes que los agricultores obtienen por sus cosechas durante una temporada, no se destinen sólo a los gastos cotidianos de las familias. Amplios sectores campesinos que no tenían acceso a los servicios financieros destinaban sus excedentes a la compra de animales u objetos de valor como joyas o guardaban el efectivo bajo el colchón, como una forma de cuidar sus ahorros y reservarlos para los momentos de mayor necesidad.

Las cooperativas ofrecieron un producto de ahorro a plazo fijo, flexible, rentable, con la posibilidad de retiros parciales y tasas de interés competitivas.

LA TERCERA FASE

“Con la cooperativa aprendimos mucho para nuestro beneficio; por ejemplo, jugamos la rueda del ahorro, en donde todas las socias aportan cierta cantidad de dinero y eso sirve

para todas; o sea, cada semana se sortea la plata. Es una ayuda coger el dinero reunido y de donde quiera nos sacamos el domingo la plata para el ahorro semanal. A veces nos sirve para pagar una letra de la cooperativa, comprar un animal o mejorar la huerta.”¹⁹

Durante la tercera fase del Proyecto (2007-2010), denominada de profundización, se continuó con el fortalecimiento institucional de las cooperativas, mediante asistencia técnica y capacitación, logrando una mayor diversificación de la oferta de servicios financieros de calidad. La ampliación de la oferta mantuvo los esquemas y patrones iniciales de prudencia financiera, solvencia y eficiencia.

En esta etapa, se fortaleció la capacidad de gestión administrativa, financiera y operativa de las cooperativas asentadas en la Sierra Centro y Sur, y se amplió la cobertura geográfica, la gama de productos y servicios financieros a otras regiones del país.

COOPFIN/CREAR sistematizó, al final de la tercera fase, algunos de los resultados obtenidos por los socios del Proyecto. Estos resultados son una pista importante para conocer por qué la confianza de los socios se mantiene y las cooperativas han sido capaces de multiplicar sus fondos de operaciones. De entre ellas se encontraba la cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

La sistematización concluye con que las cooperativas de ahorro y crédito ofertan servicios financieros sostenibles que contribuyen al desarrollo económico local de las comunidades en donde están presentes.

En la tercera fase, se reconoce la capacidad de las cooperativas para garantizar la sostenibilidad de su oferta de servicios y se pudo integrar el conocimiento que habían adquirido sobre su actividad, lo que les ha permitido adecuar constantemente su esquema de ahorro y crédito a las necesidades de las micro y pequeñas empresas rurales; así fue posible identificar su alcance como actores del desarrollo local. Las cooperativas han asumido la idea de que el acceso a servicios financieros en el área rural constituye una

¹⁹Laura Valle Socia de la Coop. Jardín Azuayo

responsabilidad de los actores locales; que se basa en un compromiso con los sectores menos atendidos; y, que guarda equilibrio con su sanidad financiera.

En esta etapa también se intensificó el trabajo para una adecuación al sistema de control y supervisión a las cooperativas por parte de la Superintendencia de Bancos y Seguros. Y, el equipo técnico apoyó el establecimiento de estructuras técnicas que fomenten el autocontrol de las cooperativas, tanto a nivel de la Superintendencia de Bancos y Seguros, como del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

2.4.1.5. Cultivarse De La Cultura Local.

En el terreno de la cultura local, lejos de ser un obstáculo al desarrollo productivo y de las cooperativas, fue un elemento clave a favor. Las comunidades andinas, al privilegiar las redes de relaciones y articularse a un tejido social propio, establecen marcos de convivencia que operan con valores como la confianza, el sentido de pertenencia de una persona a su grupo y la solidaridad y la reciprocidad, actitudes indispensables para toda iniciativa de cooperación financiera.

La inserción en las redes comunitarias permitió que el proyecto contara siempre con información adecuada y actualizada sobre la estructura productiva de los territorios y localidades en las cuales operaban las cooperativas.

La relación de la cooperativa y la comunidad, permitió conocer las formas de funcionamiento de los pequeños emprendimientos, de los negocios familiares, de las actividades rurales y de su articulación con la economía local.

De forma detallada y, una vez desarrolladas las herramientas adecuadas, fue posible para las cooperativas contar con datos exactos como los nombres y apellidos de los socios, sus actividades productivas, la rentabilidad que obtenían las familias de su trabajo y su capacidad de ahorro. El empleo correcto de esta información se refleja, sin duda, en los resultados de gestión financiera y en los bajos índices de morosidad.

El reconocimiento del emprendimiento familiar y, en particular, el de las mujeres, como el motor dinámico de la economía campesina rural, fue decisivo y uno de los aspectos más sobresalientes de la aproximación a la realidad de las comunidades campesinas de la Sierra Centro y Sur. La paulatina feminización de la actividad agrícola, debido a los procesos

migratorios temporales y permanentes de los jefes de familia, obligó a un cambio de género en el enfoque crediticio de las cooperativas.

Fortalecer la relación de la cooperativa con el espacio local ha contribuido a recomponer el tejido social fragmentado debido a la crisis social y económica que afecta a los campesinos del país, y este es otro de los aprendizajes alcanzados. El Estado y la cooperación se habían ocupado durante varios años de conducir al campesino a que mirara al mercado como la única puerta a través de la cual saldría de su pobreza, vinculándose, dependiendo y sucumbiendo con él.

El Proyecto aportó para que el cambio se produjera, desde las dinámicas locales, las iniciativas propias y desde los emprendimientos de las familias rurales, considerando, por ejemplo, la trayectoria social de los dirigentes comunitarios, de sus organizaciones y el papel de las innumerables redes de amigos y parientes.

La cultura tiene un valor en sí, al ser propia de cada lugar y debe ser considerada como un medio para empujar el desarrollo, pues contribuye a la formación y al mantenimiento de paisajes culturales originales y autónomos y, por lo tanto, fomenta el respeto, el reconocimiento y la comprensión de la diversidad cultural.

2.4.2. Inicios del proyecto VRC dentro de la Cooperativa San José Ltda.

La cooperativa San José Ltda. Es una institución que ofrece productos y servicios Financieros de calidad, para satisfacer las necesidades de los socios y clientes, contribuyendo con la solidaridad del progreso y bienestar de la familia ecuatoriana

Dentro de este marco de acción, El Jefe operativo de la agencia Chillanes el Sr. William Silva inicio con un proyecto piloto denominado VRC, en el cantón Chillanes Provincia de Bolívar, tomando como evidencia que las VRC, se encuentran dirigidas únicamente para personas de escasos recursos económicos, dicho cantón es uno de los más pobres de la provincia de Bolívar, el crédito de la ventanilla se inició con \$200, su pago al vencimiento, en vista de que el proyecto dio resultados positivos para los socios y la cooperativa se inició en el cantón Guaranda teniendo mucho éxito hasta el día de hoy, permitiendo

diversificar su portafolio de productos, aumentar su cobertura especialmente en el área rural, aumentar su colocación al menor riesgo e incrementar las captaciones, en base al vínculo que establece con la comunidad, creando procesos de fidelización de socios.

- ❖ Los procesos de la VRC, no se encontraban debidamente documentados, debido a que se inició como un proyecto piloto,
- ❖ Como el proyecto de las VRC se encontraban netamente dirigidos a las personas de escasos recursos económicos, la cooperativa corre el riesgo de que los socios no puedan cubrir con el crédito concedido
- ❖ La cantidad ofrecida es únicamente de \$ 200, que en la economía actual no alcanza para comprar alguna especie, ya que dicho proyecto es concedido para fines productivos.
- ❖ Dirigido únicamente para madres de familia

2.5. Que Es La Ventanilla Rural Cooperativa

Es una organización que une a los miembros de una comunidad, para a través de ella recibir servicios de ahorro y crédito por parte de la cooperativa.

Funciona bajo responsabilidad y trabajo conjunto de sus integrantes.

Los Beneficios

- Recibir en nuestra propia comunidad servicios de ahorro y crédito que nos ayuden a mejorar las actividades productivas
- Tener facilidad para el trámite de créditos y con tasas de interés convenientes
- Fomentar la solidaridad y ayuda mutua en la población
- Participar en el desarrollo de la comunidad

2.6. COMO FUNCIONA.

Básicamente se da mediante tres pasos importantes que son:

- I. Información**
- II. Conformación**
- III. Legalización**

El primer paso - Información

Trasladarse a una comunidad o sector rural y entablar conversación con algún directivo de la misma para dar información acerca del producto que ofrece la cooperativa y tratar de reunir un grupo de personas, que residan en la misma comunidad y que tengan interés en fomentar sus actividades productivas

Este grupo de personas podrán ser conformados como grupos con un mínimo de 10 personas y no tiene límite máximo sin embargo es conveniente trabajar con un grupo no máximo de 25 personas de escasos recursos económicos.

En esta reunión con la comunidad se da a conocer que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., puede brindarles un crédito mediante un producto denominado crédito VRC, cuáles son los requisitos que deben presentar, los montos varían desde 600,00 hasta 2000,00 USD dependiendo de la actividad productiva que se dedican, los bienes que poseen sin dar importancia a deudas que tengan en otra institución no superior a 5000,00 USD constando en central crediticia al día en sus pagos.

El pago del crédito se lo realizara al vencimiento o al año o cuando termine su cosecha, venta de animales o de acuerdo a la actividad productiva que se dediquen.

Las tasas de interés serán las que la cooperativa maneje como microcrédito. Las garantías para este crédito serán solidarias o lineales, es decir que entre todos los miembros del grupo VRC se darán la garantías unos a otros

No necesitaran presentar algún respaldo que demuestre a que actividad productiva se dedican es decir que no deben presentar ningún papel de RISE o RUC por ejemplo.

El segundo paso –Conformación

La conformación del grupo denominado Ventanilla Rural Cooperativa, se elige un nombre para la VRC, se elige la directiva constituida y electa el mismo día de la reunión teniendo constancia en un documento prescrito o desarrollado en ese mismo instante, donde consta nombre y firmas de: Presidente, Tesorero y Secretario.

Los cuales tiene la tarea de la organización y aceptación de miembros para el grupo formado, además estos personajes ayudaran a la coordinación y organización de los eventos posteriores para la entrega del crédito, así como la recuperación del mismo apoyando al asesor la gestión de cobranzas en caso de morosidad.

Más tarde, se solicita que tengan listos los requisitos para elaborar la carpeta, algo muy importante es que todos los miembros del grupo VRC deben ser socios de la cooperativa no importa si alguno del grupo es casado pero no vive con su cónyuge solo se necesita la cedula de la persona que va a realizar el crédito y en una reunión en la oficina se receptaran todos los documentos para la elaboración de la carpeta que posteriormente se convertirá en crédito para los beneficiarios

El tercer paso - Legalización

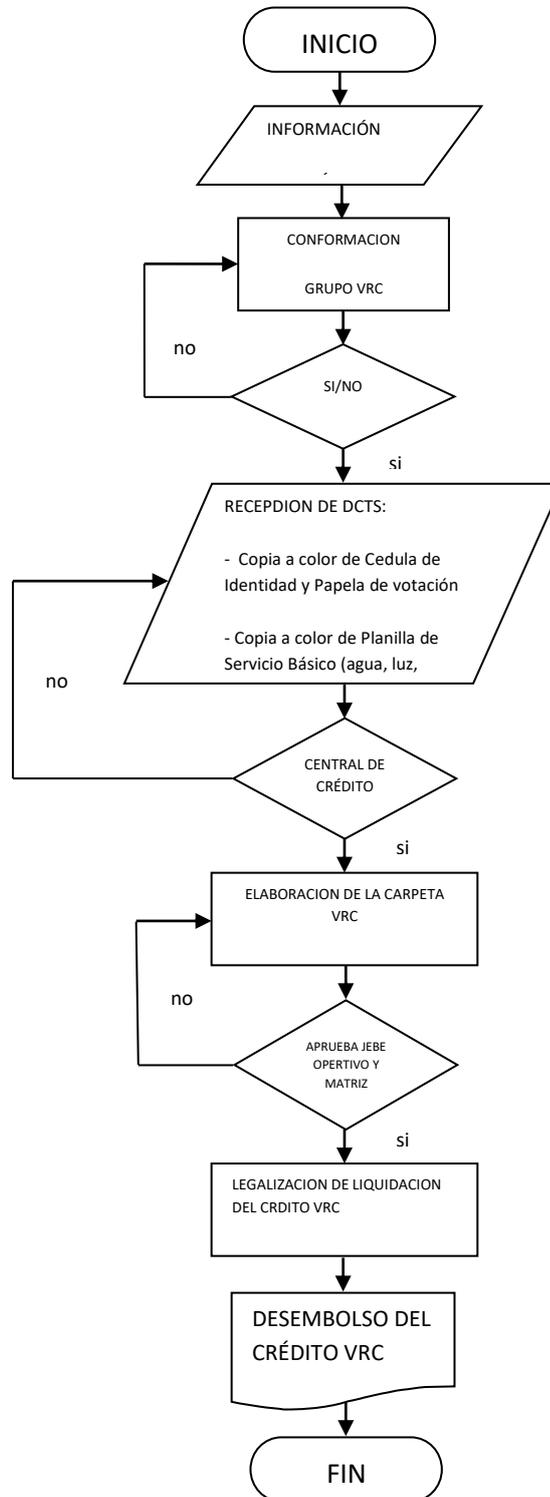
El último paso es la legalización de documentos, en una primer instancia los miembros del grupo se acercaran a la cooperativa o el asesor ira a la comunidad de acuerdo a como se organizó las reuniones para legalizar la revisión de sus obligaciones en la central crediticia y legalizar la solicitud de crédito de acuerdo al monto pedido, luego de esto el asesor de la cooperativa tendrá que formar la carpeta de todos y cada uno de ellos para que en un folder construir el crédito exigido por el grupo, este folder pasara a manos del jefe inmediato que es el jefe operativo de cada agencia donde exista en producto de VRC que revisa y aprueba dicha carpeta y enviara a matriz para la aprobación final. Esta serie de pasos toman un tiempo no menor a dos semanas en las cuales el asesor debe realizar una minuciosa análisis del crédito para no encontrar sorpresas al momento de recibir el folder devuelto por matriz.

En segunda instancia y ya con el folder de la VRC en sus manos y aprobada el asesor tiene la obligación de comunicar al presidente de la comunidad que ya está aprobado el crédito y que se dirijan todos los integrante de la VRC para el respectivo desembolso del crédito.

Una vez liquidado el crédito se dialoga con todos los miembros de la VRC para que recuerden cuando va hacer el pago del mismo y que con ayuda del presidente de la VRC estarán al pendiente de ellos

2.7. FLUJOGRAMA DE PROCESO VRC.

GRÁFICO N° 3 FLUJOGRAMA DE PROCESO VRC



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. – Área Crédito VRC

Elaborado por: El autor

2.8. ESTADÍSTICAS DE LA VENTANILLA RURAL COOPERATIVA.

El producto de las Ventanillas Rurales Cooperativas que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., Se encuentra estadísticamente de la siguiente manera:

Tabla No 2 VRC ESTADISTICAMENTE

VENTANILLAS RURALES COOPERATIVAS	150
SOCIOS	1810
MOROSIDAD	3.84%
COLOCADO	\$ 1.577.536,47

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. – Área Crédito VRC

Elaborado por: El autor

Tabla No 3 VRC POR OFICINAS

VRC POR OFICINAS				
OFICINA	No VRC	TOTAL INTEGRANTES	No PERSONAS	
			HOMBRES	MUJERES
GUARANDA	33	414	210	204
SAN MIGUEL	25	306	158	148
CHILLANES	28	322	164	158
MONTALVO	15	137	75	62
VENTANAS	49	631	320	311
	150	1810		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. – Área Crédito VRC

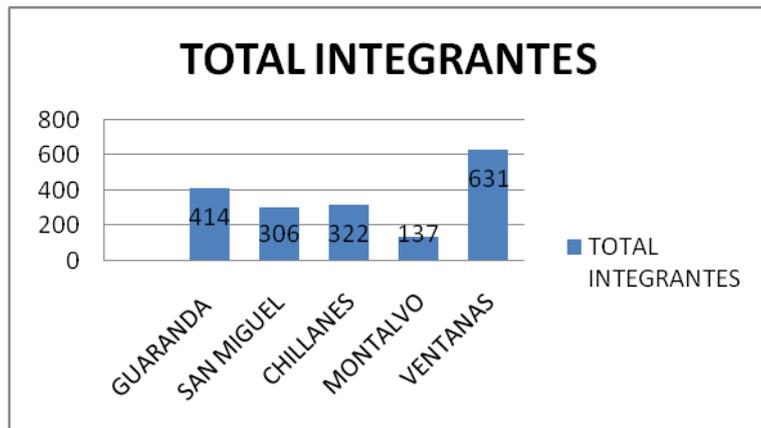
Elaborado por: El autor

GRÁFICO N° 4 VRC POR OFICINAS



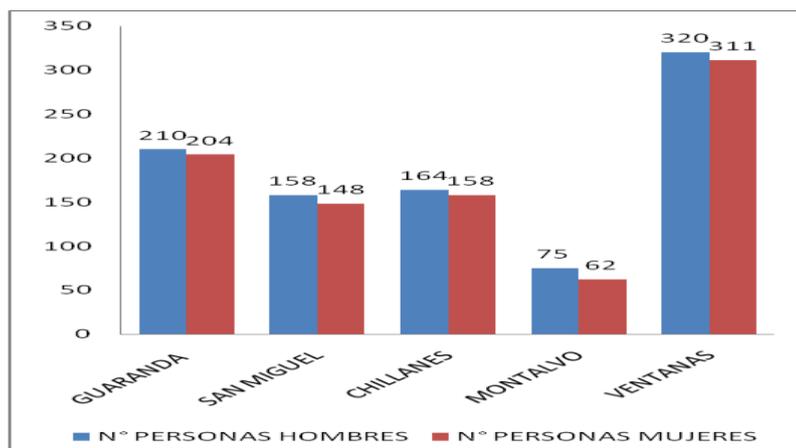
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. – Área Crédito VRC
Elaborado por: El autor

GRÁFICO N° 5 VRC DE NÚMERO DE PERSONAS POR OFICINA



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. – Área Crédito VRC
Elaborado por: El autor

GRÁFICO N^o 6 VRC NÚMERO HOMBRES Y MUJERES POR OFICINA



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. – Área Crédito VRC
Elaborado por: El autor

2.9. PRINCIPALES COMPETIDORES DE LAS VENTANILLAS RURALES COOPERATIVAS EN OTRAS INSTITUCIONES.

Los principales agentes financieros competidores del producto de las VRC que ofrece la Cooperativa San José Ltda., son:

TABLA N^o 4 OTROS OFERTANTES DE PRODUCTOS SIMILARES

SECTOR	INSTITUCIÓN		PAGOS
	FINACIERA	NOMBRE	
SIERRA	SAN MIGUEL	VRC	CADA MES
	JUAN PIO DE MORA	BANCOS COMUNALES	3 MESES
COSTA	BANCO	FINCAS	CADA MES
	ESPOIR (COSTA)	BANCA COMUNAL	CADA 15 DIAS

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., e Investigación de Campo
Elaborado por: El autor

2.10. PROGRAMA DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL.

Esta información se obtendrá a través de las páginas web, la observación directa, las entrevistas y las encuestas que se realizara a los socios integrantes de las VRC de las provincias de Bolívar y Los Ríos en los cantones donde opera la Cooperativa San José Ltda.

2.10.1. Planning De Observación.

El Planning de observación se lo va a realizar en la Provincia Bolívar y en la Provincia de los Ríos, a los cantones de Guaranda, San Miguel, Chillanes, Montalvo y Ventanas, a los integrantes de distintas VRC-SOCIOS de la cooperativa San José Ltda.

2.11. DISEÑO DE LA MUESTRA²⁰.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., con su producto VRC está dirigida a la población Rural y Urbana Marginal de los cantones Guaranda, San Miguel, Chillanes, Montalvo y Ventanas que está compuesta por 1810 socios que representan el universo para nuestra investigación

2.11.1. Determinación Del Tamaño De Muestra.

Es importante determinar el tamaño adecuado de una muestra, la misma que debe ser fiable, debe ser representativa y además ofrece la ventaja de ser la más práctica, la más económica y la más eficiente en su aplicación.

No se debe perder de vista que por más perfecta que sea la muestra siempre habrá una diferencia entre el resultado que se obtiene de esta y el resultado del universo, y esta diferencia es lo que se conoce como error de muestra (e), por esta razón mientras más grande es la muestra es menor el error de muestreo y por lo tanto existe mayor confiabilidad en sus resultados.

²⁰ **Introducción a la Probabilidad y estadística**

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

Dónde:

m: Tamaño del universo o población (1810 socios)

e: Error máximo admitido por el investigador (0.05)

Calculo del Tamaño de la Muestra

Fase Cualitativa:

- Se ha determinado un margen de error equivalente al 5% en razón a la confiabilidad en la aplicación de la encuesta.
- El margen de confianza es del 95% en relación al 5% que se ha determinado como margen de error.
- La probabilidad de respuestas a favor se fijan en un 50% ya que existe también la posibilidad de respuestas en contra por lo que se equilibra también en un 50%.

Datos:

m = 1810

e = 0.05

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

$$n = \frac{1810}{0.05^2(1810-1)+1}$$

$$n = \frac{1810}{0.0025(1809)+1}$$

$$n = \frac{1810}{4.5225+1}$$

$$n = \frac{1810}{5.522}$$

$$n = 327.75$$

====

De acuerdo a esta fórmula se debe realizar 327.75 encuestas, pero para tener mejores resultados, es decir exactos vamos a tomar 328 encuestas con el fin de que nos permita una mejor información.

2.11.2. Consideraciones De La Muestra.

Se procedió a realizar 328 encuestas las cuales fueron desarrolladas y ejecutadas, en los cantones Guaranda, San Miguel, Chillanes, Montalvo y Ventanas, con el fin de obtener información fiable y segura, obteniendo a demás de resultados varios problemas los cuales se muestran a continuación:

- Nivel de analfabetismo, ya que existe una parte de la población o el universo de investigación que es analfabeta
- Problema idiomático, donde se encuentra que gran parte de las personas hablan el idioma quichua.
- Nivel de idiosincrasia, debido a que existe desinterés, desconfianza, y poca colaboración para las encuestas

A medida que se fue obteniendo la información, se pudo constatar el nivel de analfabetismo procediendo a explicarles minuciosamente de que se trataba la encuesta, con la finalidad de ser entendidos y llegar así a obtener la información requerida.

Para dar solución al segundo problema a cerca del idioma utilizado por los encuestados, se optó por buscar un encuestador que esté acorde al idioma más utilizado que es el español.

En cuanto al tercer problema se creyó conveniente el tratar de convencer y motivar a la gente para poder llegar al mismo y de esta manera lograr el objetivo planteado que en este caso es obtener la información.

2.11.3. Segmentación De Mercado.

TABLA N^o 5 SEGMENTACIÓN DE MERCADO

SEGMENTACIÓN DE MERCADO		
Alcance Geográfico: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.		
PRIMERA SEGMENTACIÓN	SEGUNDA SEGMENTACIÓN	FUENTE
Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.	Socios integrantes de las Ventanillas Rurales Cooperativas	Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El autor

TABLA N^o 6 DETERMINACIÓN DE NÚMERO DE ENCUESTAS

Segmentación 2	Población	Ponderación	N ^o de Encuestas
Población o universo de investigación	1810	100%	328
TOTAL	1810	100%	328

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El autor.

2.11.4. Fase Cualitativa.

2.11.4.1. Objetivos Cualitativos Vs Preguntas Abiertas.

TABLA N^o 7 PREGUNTAS ABIERTAS Y CERRADAS A LOS SOCIOS DE LA VRC

Objetivos de la Información Cualitativa	Preguntas Abiertas y Cerradas de la Información Cualitativa
Conocer cuál es la actividad productiva o comercial que se dedican los socios de las VRC	1.- ¿Cuál es su actividad económica?
Determinar en qué van a invertir del crédito y cuanto necesitan para empezar con su actividad	2.- ¿En que utilizaría su crédito concedido? <ul style="list-style-type: none">• CAPITAL DE TRABAJO• MAQUINARIA O EQUIPO
	3.- ¿Cuál es el monto inicial de su necesidad? (600, 800, 1000, 1500,2000) USD
Conocer el tiempo en el cual se recupera la inversión, como afrontan los problemas y la reducción de riesgos para tener	4.- ¿En cuántos meses cree recuperar su inversión? (3, 6, 9,12 o más) meses.

<p>éxito en sus actividades</p>	<p>5.- ¿Cuáles son los problemas potenciales que podría tener usted que impediría el éxito de la actividad?</p> <ul style="list-style-type: none"> • AGROPECUARIA O GANADERA (muerte de animal, sequia, inundaciones, fumigaciones, material de trabajo) • COMERCIAL (competencia, incremento de precios, calidad de productos, caducidad de productos, mala atención)
	<p>6.- ¿Qué hará para reducir los riesgos?</p> <p>AGROPECUARIA O GANADERA (buena alimentación, vacunas, aseo, fumigación, materiales de trabajo)</p> <ul style="list-style-type: none"> • COMERCIAL (buenos proveedores, buenos clientes, imagen, limpieza innovación, buenos precios, atención al cliente)

<p>Determinar cómo actuarían los socios de las VRC ante el posible fracaso de su inversión</p>	<p>7.- ¿Qué hará usted para pagar el préstamo en caso de que su inversión fracase?</p> <ul style="list-style-type: none"> • AGROPECUARIA O GANADERA (ahorros, venta de productos a bajo precio, pedir prestado, solicitar más tiempo para el pago, vender algún bien) • COMERCIAL (ahorros, venta de productos a bajo costo, solicitar más tiempo para el pago, vender algún bien, pedir prestado)
<p>Determinar la demanda y la comercialización del producto de los socios de las VRC</p>	<p>8.- ¿La estabilidad de su necesidad (demanda de su producto) es?: (estable o normal, en declive, en crecimiento, inconsistente)</p> <p>9.- ¿Dónde se venderá el producto? (mercado, comunidad, familia, amigos, empresas)</p>
<p>Identificar si existen herramientas de apoyo que puedan mejorar la obtención del producto</p>	<p>10.- ¿Tiene usted las habilidades suficientes para hacer un buen producto?</p> <p>11.- ¿Si usted tiene poca o mucha experiencia hay alguien que le puede ayudar en el negocio o enseñarle las habilidades necesarias u otra persona que tome las riendas del negocio?</p>
<p>Determinar el nivel de seguimiento del asesor de la cooperativa y la aceptación o disponibilidad de los socios</p>	<p>12.- ¿El seguimiento por parte del asesor es el adecuado (llega a tiempo a todas sus reuniones)?</p>

de las VRC	13.- ¿Al menos el 80% de socias o clientes llegaron a tiempo a las reuniones? 14.- ¿Tuvieron dificultad para pagar a tiempo sus obligaciones (prestamos)?
------------	--

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

TABLA N^o 8 PREGUNTAS ABIERTAS Y CERRADAS A LOS JEFES OPERATIVOS

Objetivos de la Información Cualitativa	Preguntas Cerradas de la Información Cualitativa
Determinar el nivel de empoderamiento del asesor con la cooperativa	1.- ¿El asesor conoce y aplica correctamente el proceso de las VRC? 2.- ¿Los documentos de la carpeta operativa mantiene en orden y completos? 3.- ¿Hay en la oficina un mapa de la zona de la ubicación de las VRC?
Identificación de posibles VRC y seguimiento de las mismas	4.- ¿Existen nuevas zonas investigadas y grupos en capacitación? 5.- ¿El jefe operativo conoce sobre la planificación semanal?
Conocer la actualización y capacitaciones sobre las normas VRC	6.- ¿Cuenta con un reglamento las VRC? 7.- ¿Se conserva los manuales y material de consulta en la oficina en buen estado? 8.-¿Permanentemente se actualiza, lee, capacita el asesor las normas de VRC?

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor.

2.12. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS.

Interpretación De Las Encuestas Realizadas A Los Socios Miembros De Las Ventanillas Rurales Cooperativas

Pregunta No 1

¿Cuál es su actividad Económica?

TABLA No 9 ACTIVIDAD ECONÓMICA DE LOS SOCIOS VRC

PROFESIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
COMERCIANTE	25	8
AGRICULTURA	217	66
GANADERIA	86	26
TOTAL	328	100%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

GRÁFICO No ° 7 ACTIVIDAD ECONÓMICA DE LOS SOCIOS



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

ACTIVIDAD ECONÓMICA

De los 328 integrantes de las diferentes Ventanillas Rurales Cooperativas encuestadas el 66% se dedica a la agricultura, el 26% se dedica a la ganadería y un 8% se dedican a actividades comerciales

Las personas de las comunidades y diferentes sectores de las dos provincias desarrollan actividades económicas productivas como la agricultura y ganadería ya que no es raro que en estos sectores exista dicho trabajo gracias a la experiencia adquirida por años de trabajo junto a sus familiares y vecinos de sus comunidades

Especialmente la agricultura y/o la ganadería es la fuente principal de ingresos económicos de las personas integrantes de las VRC y la necesidad de mejorar su trabajo ha conllevado a adquirir nuevas o mejores herramientas de trabajo para mejorar sus productos o cuidar sus animales.

El implementar mejoras en su actividad productiva permitirá obtener mejores productos que serán más apreciados en el mercado y por ende obtener ganancias superiores a las presentes mejorando sus condiciones de vida.

La cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. Con su producto de crédito colabora a las personas de los diferentes sectores para que puedan obtener beneficios palpables dinamizando su economía

Podemos mencionar y sin equivocarnos que los integrantes de las VRC se dedican a actividades productivas

Pregunta No 2

¿En que utilizaría su Crédito?

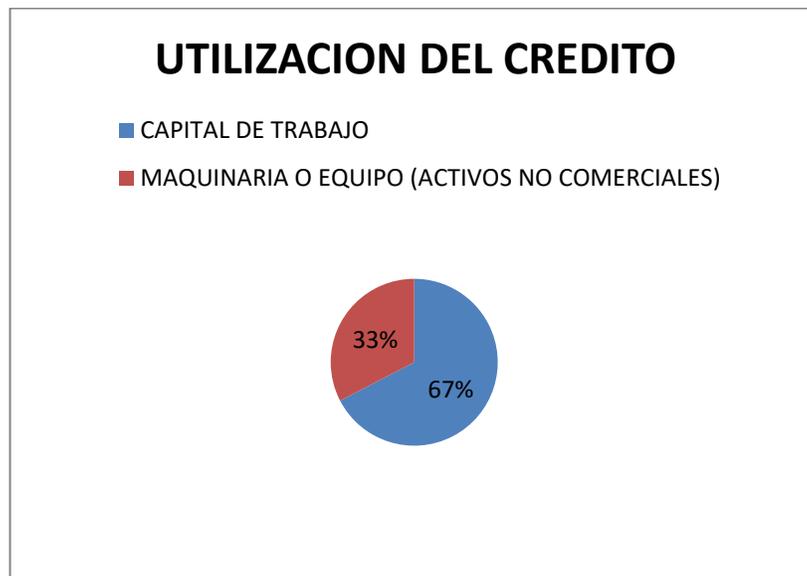
TABLA No 10 INVERSIÓN DEL CRÉDITO

ACTIVIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
CAPITAL DE TRABAJO	221	67,38
MAQUINARIA O EQUIPO (ACTIVOS NO COMERCIALES)	107	32,62
TOTAL	328	100%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

GRÁFICO No 8 INVERSIÓN O UTILIZACIÓN DEL CRÉDITO



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

UTILIZACIÓN DEL CRÉDITO

Es sumamente importante saber utilizar adecuadamente los dineros provenientes del crédito que se van a obtener en la cooperativa ya que un período exacto se tendrá que cancelar estos dineros, y serán el resultado de la inversión que realicen en sus diferentes actividades productivas.

De acuerdo al análisis realizado podemos manifestar que el 67% que corresponde a 220 personas utilizara el crédito en Capital de Trabajo, el 33% que corresponde a 108 personas utilizara el crédito en Maquinaria o Equipo (Empacadora, Rastra, Arado, Carretillas, Machetes, palas, rastrillos, etc.), al momento que realizan el crédito lo hacen con el fin de invertir y cumplir a posterior con sus obligaciones económicas de su hogar, resultado de ello se puede resaltar a plena satisfacción las utilidades obtenidas con dicha inversión, como también la plena labor que realiza la cooperativa como impulsadora del desarrollo económico de las Provincias.

La cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., con su accionar está dando apoyo al sector productivo del país, apoyando con el financiamiento para la ejecución de proyectos orientados a la producción, creando fuentes de trabajo y dinamizando la economía de los socios

La cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., junto a sus diferentes sucursales, es una de las pocas entidades de desarrollo con el que cuenta el país, que cuenta con los programas VRC, para pequeños y medianos productores, con el objetivo de aportar con el progreso socioeconómico del Ecuador

Las VRC, son para reactivar la agricultura, desarrollar a la producción. Por su lado la cooperativa dispuesta a brindar la colaboración necesaria las personas de la comunidad fijara un tiempo provisorio para cobrar el crédito

Pregunta No °3

¿Cuál es el monto inicial de su necesidad?

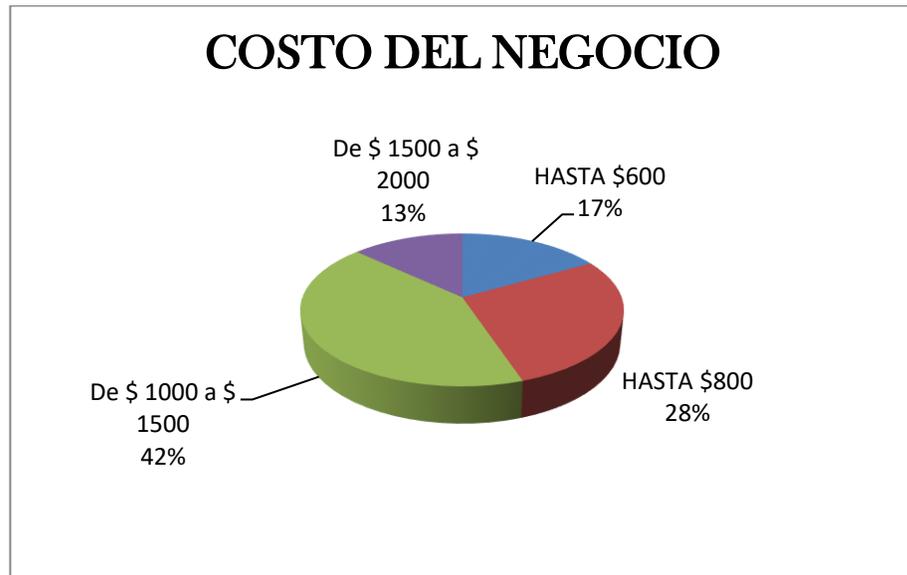
TABLA No 11 MONTO INICIAL DE LA NECESIDAD

DÓLARES	CANTIDAD
HASTA \$600	55
HASTA \$800	92
De \$ 1000 a \$ 1500	138
De \$ 1500 a \$ 2000	43
TOTAL	328

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

GRÁFICO No 9 MONTO INICIAL DE LA NECESIDAD



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

COSTO DEL NEGOCIO

En el centro del país en la región sierra y parte del subtropical ecuatoriano como son la Provincia Bolívar y Los Ríos respectivamente, se dedican esencialmente a la agricultura y ganadería; aprovechando estas características los miembros de estas comunidades o sectores explotan estas actividades y necesitan de recursos económicos para fortalecer dichas actividades

Con su producto de crédito VRC La cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., impulsa el desarrollo de apertura de pequeños negocios con capital definido y los beneficiarios empiecen o mejoren sus actividades agrícolas o de ganadería

En orden de importancia el factor mejor considerado en relación al costo del negocio manifiesta el 42% que la implementación de su negocio varia en un costo de \$ 1000 a \$1500; un 28% manifiesta que necesitara hasta \$ 800; un 17% menciona que necesitara hasta \$ 600; y, solo el 13% requiere de en un rango de \$ 1500 hasta \$ 2000.

Podemos rescatar que el producto que ofrece la cooperativa al momento de realizar cada uno de sus funciones lo hace con el fin de cumplir los objetivos de los socios, de esta manera dicho el producto se entregara de acuerdo a la capacidad de pago según análisis del asesor y a todas aquellas personas que cumplan con su compromiso de pago puntual

De acuerdo a la experiencia que hemos investigado los asesores de crédito manifiestan que los montos que se otorgan a personas del sector rural que son de bajos recursos económicos el monto que se otorga varia de entre \$600,00 a \$2000,00; con el fin de integrar en el proceso de crédito y a la vez valorar el compromiso adquirido por el socio y su capacidad de endeudamiento

Pregunta No 4

¿En cuántos meses cree recuperar su inversión?

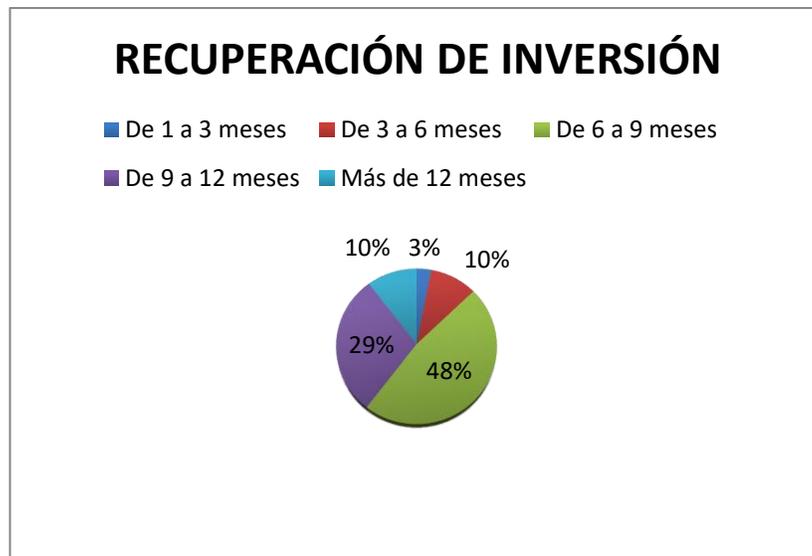
TABLA No 12 TIEMPO DE RECUPERACIÓN DE INVERSIÓN

DÓLARES	CANTIDAD
De 1 a 3 meses	10
De 3 a 6 meses	32
De 6 a 9 meses	156
De 9 a 12 meses	96
Más de 12 meses	34
TOTAL	328

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

GRÁFICO No 10 TIEMPO DE RECUPERACIÓN DE INVERSIÓN



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

TIEMPO DE RECUPERACIÓN DE INVERSIÓN

Al invertir en agricultura no significa necesariamente adquirir una finca y dedicarse a sembrar o a criar animales. Existen mecanismos para trabajar en la actividad agraria o ganadera, como por ejemplo emplear técnicas adecuadas para obtener productos de calidad y ser vendidos más fácilmente en el mercado.

Hay varias formas de que el trabajo en el sector agrícola sea estable, como constituir una sociedad laboral, una cooperativa o ser trabajador autónomo, aunque conseguir un contrato de trabajo de larga duración, y no por estaciones, también es posible.

Hemos podido observar que, de las encuestas realizadas a los diferentes integrantes de las VRC de las dos provincias que 48% del total puede obtener una ganancia de su inversión en un tiempo no mayor a 9 meses; el 29% de los integrantes menciona que obtendrá la recuperación de la inversión y una ganancia de los 9 a 12 meses; el 20% de los integrantes dividido en dos partes que es el 10% mencionan que podrán recuperar su inversión y obtener ganancias de 3 a 6 meses y más de 12 meses respectivamente y el 3% restante de las encuestas realiza da a conocer que podrán obtener ganancias de 1 a 3 meses

Cabe recalcar que el pago de estos créditos varían de acuerdo a la actividad productiva que se dedican los beneficiarios de la VRC ya que depende de el tiempo de cosecha o crianza del animal para poder cubrir con el pago del crédito

Lo cual muestra que absolutamente todas las personas integrantes de las VRC pueden obtener rendimientos del crédito que se les otorgara por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.; y de esta manera cumplir con sus pagos a dicha institución.

Pregunta No 5

¿Cuáles son los problemas potenciales que podría tener usted que impediría el éxito de la actividad?

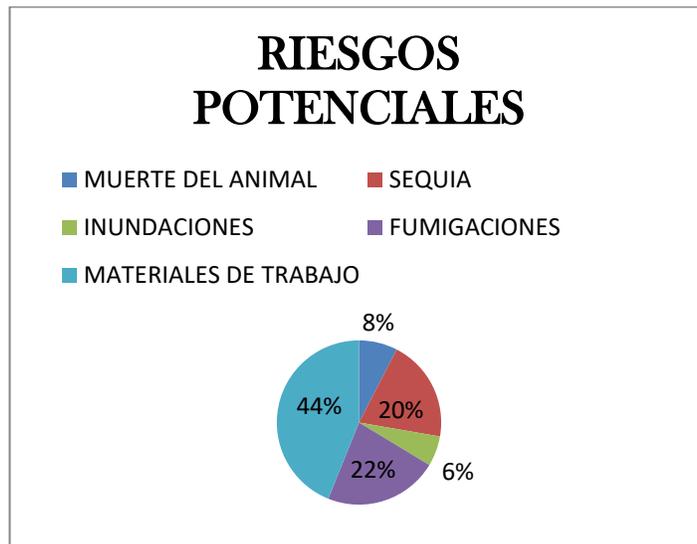
TABLA No 13 PROBLEMAS POTENCIALES AGROPECUARIOS O GANADEROS

AGROPECUARIA O GANADERA	
RIESGOS	CANTIDAD
MUERTE DEL ANIMAL	23
SEQUIA	61
INUNDACIONES	18
FUMIGACIONES	68
MATERIALES DE TRABAJO	133
TOTAL	303

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

GRÁFICO No 11 PROBLEMAS POTENCIALES AGROPECUARIOS O GANADEROS



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

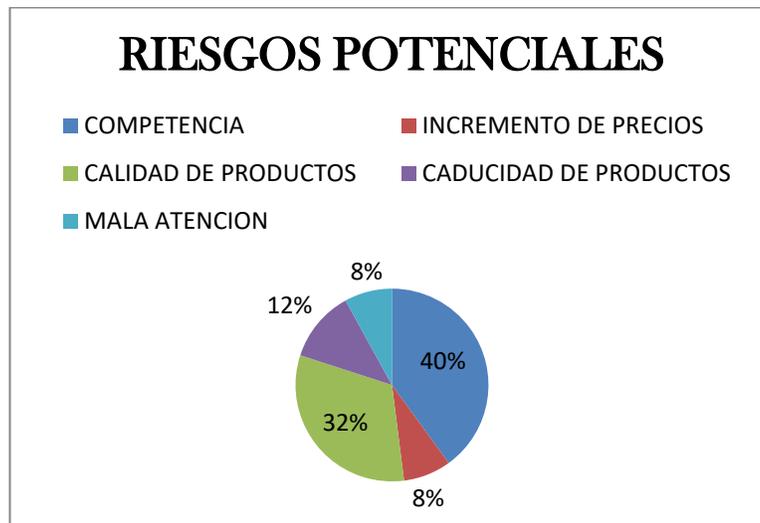
TABLA N^o 14 PROBLEMAS POTENCIALES COMERCIALES

COMERCIAL	
RIESGOS	CANTIDAD
COMPETENCIA	10
INCREMENTO DE PRECIOS	2
CALIDAD DE PRODUCTOS	8
CADUCIDAD DE PRODUCTOS	3
MALA ATENCION	2
TOTAL	25

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

GRÁFICO N^o 12 PROBLEMAS POTENCIALES COMERCIALES



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

PROBLEMAS POTENCIALES QUE PODRÍA AFECTAR EL NEGOCIO

En lo que respecta a las actividades productivas agrícolas y ganaderas damos a entender que en Ecuador existe una gran riqueza en cuanto al suelo, es apto para casi toda clase de cultivo lo cual lo hace un país con buena producción agrícola. Pero en estos tiempos se han presentado grandes problemas con nuestro suelo, se ha ido secando por falta del principal recurso que necesita “El Agua” que hace su presencia en las lluvias eso ha provocado problemas en varias zonas agrícolas y ganaderas en nuestro país, el cual conocemos como sequía. Igual estas sequías afectan a los animales lo cual estas consecuencias afectan a los mismos hasta llegar a la muerte

Bajo estos antecedentes las personas que integran las VRC dan a conocer que el 44% que la falta de materiales de trabajo es la principal causa de posibles pérdidas en sus actividades, el 22% menciona que la falta de fumigaciones y cuidados a sus sembríos pueden afectar seriamente a su trabajo, el 20% describe que las sequías es otro factor negativo para sus cultivos, el 8% dice que la muerte de sus animales puede afectar su actividad seriamente y el 6% revela que las inundaciones especiales mente en el sub trópico afectarían sus cultivos de manera considerable

En lo que respecta al sector comercial dentro de la economía que vive hoy en día nuestro país, de las encuestas realizadas el 40% de aquellos que se dedican al comercio de bienes dan a conocer que su principal problema es la competencia de otras personas, empresas, etc., que ofrecen su mismo o parecido producto; el 32% de aquellos que se dedican al comercio mencionan que la calidad de productos es otro factor de impedimento de éxito en sus actividades; otro factor importante es el incremento de precios que avanza hasta en un 8% de las personas que se dedican al comercio, otro 8% describe que la mala atención afecta en gran medida el éxito del negocio

Esta perspectiva se plantea grandes dificultades a los responsables de las políticas agrícolas y económicas a los agricultores y comerciantes respectivamente. El Estado y Gobiernos locales son los principales responsables de garantizar la seguridad alimentaria, y puesto que la producción de alimentos depende cada vez más del riego, la seguridad alimentaria está

estrechamente ligada a la seguridad hídrica. El riego puede contribuir a aumentar el atractivo de productos agrícolas, pero no garantiza los aumentos del rendimiento agrícola.

Pregunta No 6

¿Qué hará para reducir los riesgos?

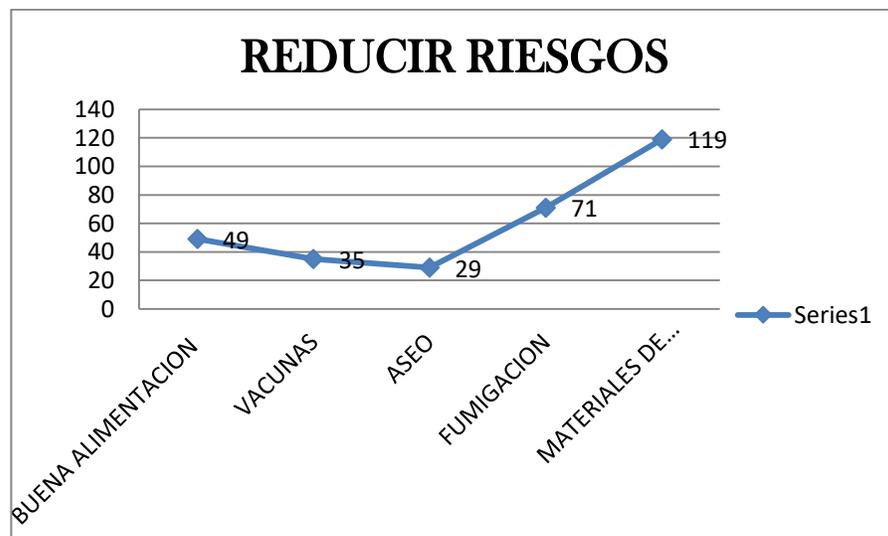
TABLA No 15 REDUCCIÓN DE LOS RIESGOS AGROPECUARIAS O GANADEROS

AGROPECUARIA O GANADERA	
ACTIVIDAD	CANTIDAD
BUENA ALIMENTACION	49
VACUNAS	35
ASEO	29
FUMIGACION	71
MATERIALES DE TRABAJO	119
TOTAL	303

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

GRÁFICO No 13 REDUCCIÓN DE LOS RIESGOS AGROPECUARIAS O GANADEROS



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

TABLA N^o 16 REDUCCIÓN DE LOS RIESGOS COMERCIALES

COMERCIAL	
ACTIVIDAD	CANTIDAD
BUENOS PROVEEDORES	2
BUENOS CLIENTES	5
IMAGEN, LIMPIEZA, INNOVACIÓN	3
BUENOS PRECIOS	4
ATENCION AL CLIENTE	11
TOTAL	25

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

GRÁFICO N^o 14 REDUCCIÓN DE LOS RIESGOS COMERCIALES



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

CONSIDERACIONES PARA REDUCIR LOS RIESGOS

El riesgo está presente cuando un agente enfrenta una situación en la cual él conoce todos los posibles resultados de una decisión y la distribución de probabilidades asociada a éstos. Por ejemplo, cuando un agricultor, que por años ha sembrado trigo, está decidiendo la superficie de siembra para la próxima temporada, su experiencia le permite saber cuáles son los niveles de rendimiento que puede lograr en su predio. Los diferentes niveles de rendimiento son los “posibles resultados”. De la misma forma puede formarse una buena idea de los eventos climáticos y económicos que le pudieran afectar y estimar una probabilidad subjetiva para cada uno de los rendimientos considerados anteriormente. De este modo, el productor y comerciante conocería todos los resultados posibles y las probabilidades asociadas a estos resultados.

Sin embargo la experiencia no es suficiente al momento de afrontar riesgos externos que puedan afectar tanto a las cosechas y animales, ya que estos riesgos como falta de químicos, materiales, alimento y vacunas entre otros son factores que afectan directamente a su producción dando como resultado un mal producto

Según el análisis realizado los integrantes de las VRC que se dedican a la agricultura y ganadería dan a conocer 119 de 303 personas encuestadas les falta y hace necesario los materiales de trabajo; de 303 encuestados 71 de ellos mencionan que la falta de fumigación afecta severamente a las cosechas, 49 de 303 personas mencionan que con el cuidado necesario a sus animales buena alimentación y cuidado disminuirán considerablemente los riesgos o de muerte de sus animales; 35 de 303 personas dicen que con los cuidados de salud de sus animales como por ejemplo las vacunas reducen el riesgo de alguna enfermedad o muerte de su animal y 29 de 303 personas describen que con un buen aseo y cuidado de sus animales evitan que puedan contraer enfermedades u otros aspectos negativos que impidan el crecimiento de su actividad

En lo que respecta a las personas que se dedican a la actividad de comercio, según análisis realizado entendemos que de las 25 personas 11 de las mismas reducirán considerablemente sus riesgos al dar una buena atención al cliente; 5 de los 25 encuestados dicen que unos buenos clientes mejora el negocio y no tendrán riesgos de ningún tipo; 4 de los 25 mencionan que los buenos precios en sus bienes de comercio disminuirán riesgos de éxito en su negocio; 3 de los 25 encuestados dan a conocer que con una buena imagen, limpieza e innovación podrán mejorar su actividad comercial y contraer los riesgos; y solo 2 de los 25 encuestados mencionan que con unos buenos proveedores de productos acortaran considerablemente los riesgos en su negocio

Pregunta No 7

¿Qué hará usted para pagar el préstamo en caso de que su inversión fracase?

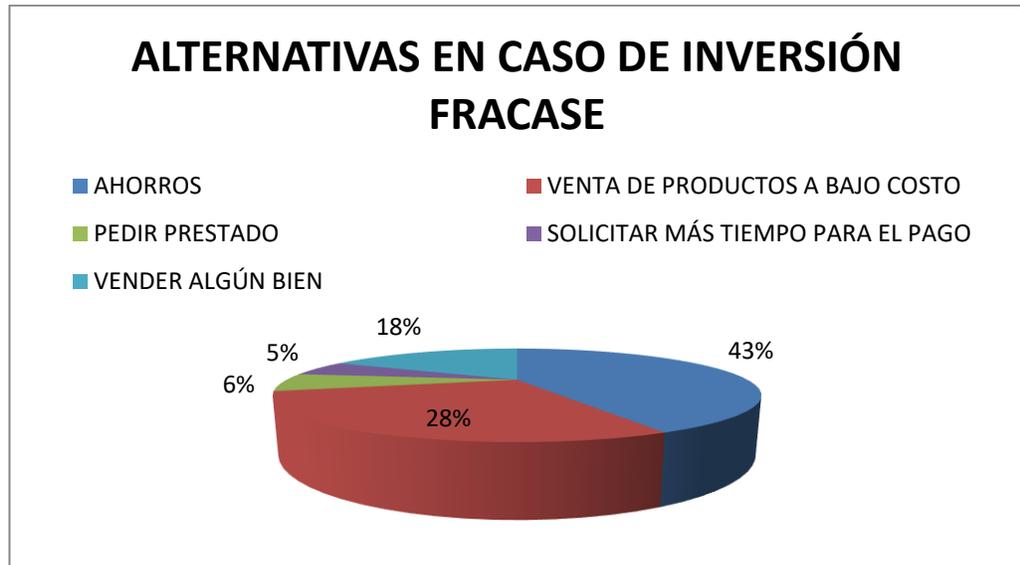
TABLA No 17 SOLUCIÓN PARA PAGO DE LA DEUDA
AGROPECUARIA O GANADERA

AGROPECUARIA O GANADERA	
ACTIVIDAD	CANTIDAD
AHORROS	129
VENTA DE PRODUCTOS A BAJO COSTO	86
PEDIR PRESTADO	19
SOLICITAR MÁS TIEMPO PARA EL PAGO	16
VENDER ALGÚN BIEN	53
TOTAL	303

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

GRÁFICO N^o 15 SOLUCIÓN PARA PAGO DE LA DEUDA
AGROPECUARIA O GANADERA



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

TABLA N^o 18 SOLUCIÓN PARA PAGO DE LA DEUDA
COMERCIAL

COMERCIAL	
ACTIVIDAD	CANTIDAD
AHORROS	13
VENTA DE PRODUCTOS A BAJO COSTO	5
SOLICITAR MÁS TIEMPO PARA EL PAGO	2
VENDER ALGÚN BIEN	0
PEDIR PRESTADO	5
TOTAL	25

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

GRÁFICO N^o 16 SOLUCIÓN PARA PAGO DE LA DEUDA

COMERCIAL



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

COMO PAGAR EL PRÉSTAMO SI EL NEGOCIO FRACASA

En los negocios, como en la vida, enfrentamos los fracasos de manera diferente. Puede que los ignoremos para no sentirnos mal con nosotros mismos. No nos gusta aceptar que cometimos un error. En los negocios el fracaso debe verse como una oportunidad para aprender.

La cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., es consciente que estos créditos que se conceden principalmente a agricultores y ganaderos del sector rural sin ninguna experiencia crediticia y corre el riesgo de que esta cartera se convierta en cartera en mora. Por esta razón los créditos son proporcionados en montos pequeños o de acuerdo a la capacidad de pago analizada por el asesor, con un objetivo de dar experiencia a las personas de las comunidades y sectores rurales en lo que tiene que ver en crédito o como normalmente se llama experiencia crediticia, para que con el tiempo se vuelvan buenos pagadores en todas sus obligaciones financieras.

La respuesta obtenida de los integrantes de las VRC en aquellos que se dedican a la agricultura y ganadería es: el 48% utilizara sus ahorros para cumplir con su obligación financiera; el 28% menciona que tendrán que comercializar sus productos al costo de venta para poder cumplir con su pago a la cooperativa; el 18% muestra que para cumplir con su obligación estarían dispuesto a vender algún bien y no quedar mal ante la cooperativa; el 6% da a conocer que pedirán prestado dinero para cumplir con sus obligaciones; y el 5% de las personas encuestadas que se dedican a las actividades agrícolas y ganadera solicitarían más tiempo para el pago de sus obligaciones

En lo que respecta a las personas que se dedican a las actividades comerciales podemos observar que de los 25 encuestados el 52% utilizara sus ahorros para hacer frente a sus obligaciones con la cooperativa; un 20% venderá o comercializara sus productos a precios bajos para poder cumplir sus pagos en la cooperativa; otro 20% de los encuestados pedirían prestado el dinero para hacer los pagos a la institución y el 8% vendería algún bien para poder pagar las cuotas y lograr ser un buen prestatario

Se entiende que con el ahorro se podrán hacer frente a un posible fracaso de su crédito ya que ya han superado otras decepciones menores anteriormente, pero mediante el trabajo han podido al menos cumplir sus obligaciones con terceros.

Pregunta No 8

¿La estabilidad de su necesidad (demanda de su producto) es?:

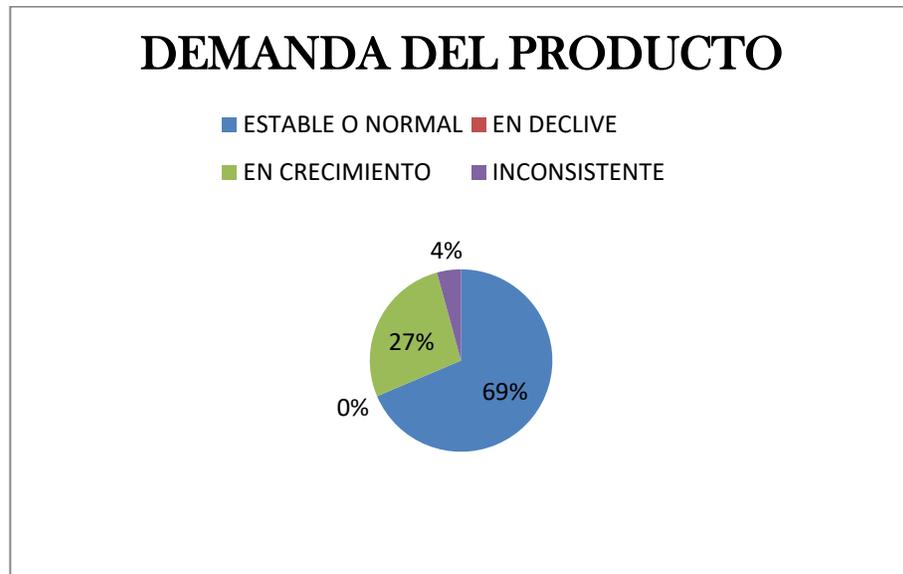
TABLA No 19 DEMANDA DEL PRODUCTO

ACTIVIDAD	CANTIDAD
ESTABLE O NORMAL	225
EN DECLIVE	0
EN CRECIMIENTO	89
INCONSISTENTE	14
TOTAL	328

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

GRÁFICO No 17 DEMANDA DEL PRODUCTO



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

DEMANDA DE LOS PRODUCTOS

El Ecuador, por su situación geográfica privilegiada, con todos los climas, con la cultura de la actividad agropecuaria, es uno de los países con mayores potenciales para cumplir la función de constituirse en la despensa de los alimentos que requiere la humanidad.

La agricultura y ganadería, caracterizada por ser especializada, se puede explotar en forma intensiva o comercial, empleando tecnología avanzada que permita altos rendimientos por hectárea; algunos de sus productos pueden ser enviados al exterior. Pero este tipo de agricultura y ganadería puede llegar a erosionar los suelos degradándolos y haciéndolos infértiles ocasionando un desastre para la ecología de la región.

La demanda existente ha venido en auge gracias a que la población busca productos más orgánicos que resulten saludables para ellos y su familia, especialmente aquellos de primer orden en aspectos agrícolas y ganaderos

Resulta muy obvio que los integrantes de las VRC de las dos provincias den a conocer que todos que los productos que ellos ofrecen son muy queridos por sus demandantes, según análisis realizado el 69% muestra que la demanda de sus productos es estable o normal; en forma atractiva el 27% de los encuestados menciona que la demanda de su producto está en auge o crecimiento; el 4% da a conocer que es inconsistente la demanda del producto y nadie o un 0% describe que la demanda del producto ofrecido se encuentra en declive.

Ante estos resultados confiamos que los productos obtenidos o comercializados por los integrantes de las VRC de la provincia de Bolívar y provincia de Los Ríos serán atractivos y de gran demanda para el pueblo ecuatoriano obteniendo ganancias tanto para el consumidor como para el comercializador

Pregunta No 9

¿Dónde se venderá el producto?

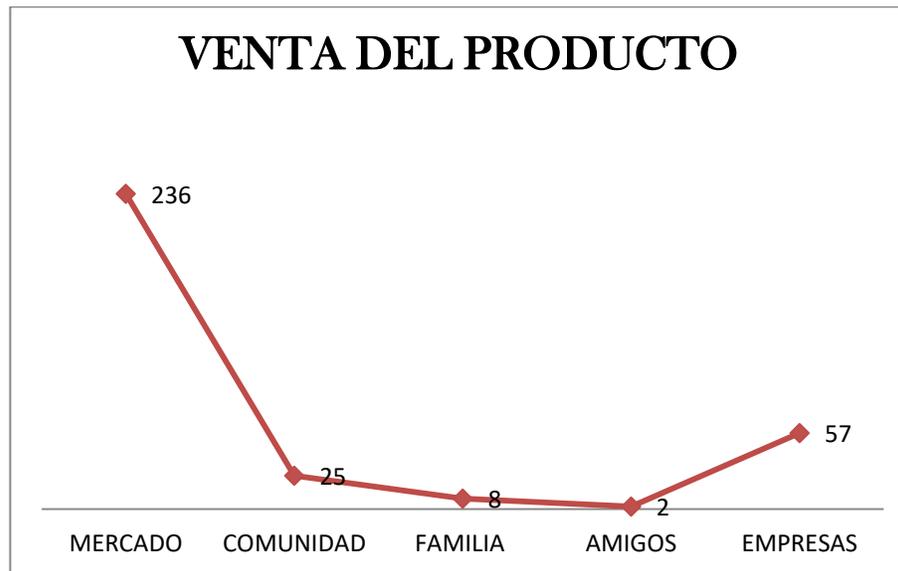
TABLA No 20 LUGAR DE VENTA DEL PRODUCTO

ACTIVIDAD	CANTIDAD
MERCADO	236
COMUNIDAD	25
FAMILIA	8
AMIGOS	2
EMPRESAS	57
TOTAL	328

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

GRÁFICO No 18 LUGAR DE VENTA DEL PRODUCTO



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

DONDE SE VENDE EL PRODUCTO

Los productos agrícolas y derivados de la ganadería como carne, leche o quesos se pueden comercializar en diferentes lugares pero primero es importante tener un buen plan de comercialización con el fin de asegurar un negocio. Conocer el mercado y sus clientes. Empezar cultivando las verduras, tubérculos u hortalizas favoritos de las personas que residen en su área. Asegurarse primero de sembrar una cantidad apropiada de cada tipo y que sean de la más alta calidad. Y pensando después en la mejor manera en que puede vendérselas a sus clientes.

Muchas personas acuden a los mercados de agricultores para comprar sus alimentos. Asegurarse de llevar una cantidad apropiada de cada producto que quiera vender. Es importante planear cuidadosamente lo ofertado. Si quiere vender su producto en un mercado de agricultores, se tiene que: encontrar un área donde haya bastante tráfico. Sea bien conocido por los clientes. Esté bien administrado y limpio.

Según análisis realizado a los integrantes de las VRC de los dos provincias nos dan a conocer los siguientes resultados: de los 328 personas encuestadas 236 de las mismas comercializaran sus productos en el mercado ya que es un lugar de aglomeración de personas en busca de alimentos básicos; el 57 de 328 personas muestran que venderán sus productos directos a las empresas ya que lo podrán hacer en gran cantidad en un solo lugar y a un precio justo; 25 personas de las 328 personas encuestadas dicen que su producto también lo puede comercializar en el lugar donde viven ya que son personas conocidas y lo han venido haciendo durante algunos años a tras; 8 de las 328 personas describe que su producto lo puede vender a sus familias apoyando en su alimentación y ganando un cierto rédito y 2 de 328 personas encuestadas mencionan que pueden vender sus productos a sus amigos

Pregunta No 10

¿Tiene usted las habilidades suficientes para hacer un buen producto?

TABLA No 21 HABILIDADES PARA HACER
UN BUEN PRUDUCTO

ACTIVIDAD	CANTIDAD
SI	328
NO	0
TOTAL	328

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

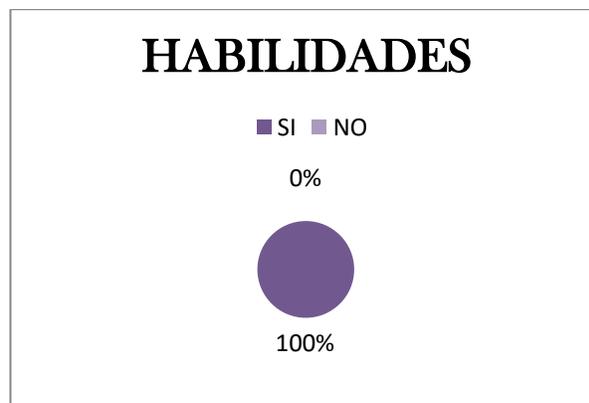
TABLA No 22 RAZONES PARA HACER
UN BUEN PRUDUCTO

ACTIVIDAD	CANTIDAD
EXPERIENCIA	328
TOTAL	328

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

GRÁFICO No 19 HABILIDADES PARA HACER
UN BUEN PRUDUCTO



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

GRÁFICO N^o 20 RAZONES PARA HACER
UN BUEN PRUDUCTO



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

HABILIDADES SUFICIENTES PARA HACER UN BUEN PRODUCTO

Gestionar la tierra, agua, plantas y animales disponibles requiere de habilidades para la agricultura. Los suelos degradados, sequías o inundaciones suelen darse a menudo por el sector de la comunidad, todas las personas que habitan en esta clase de regiones están ya preparadas para afrontar cualquier eventualidad sobre sus cultivos o la cría de animales y venta de productos ya que los años de práctica de hacer lo mismo les han otorgado la experiencia suficiente para salir a delante con sus productos

Todas las personas encuestadas en las dos provincias comentan que absolutamente todos tienen las destrezas suficientes para elaborar un producto de buena calidad sea productos agrícolas o ganaderos, venta de los mismos, y que muy rara vez tiene perdidas en sus actividades que ellos realizan

Por su lado la Cooperativa San José Ltda. Reconoce y felicita el desenvolvimiento de los integrantes de las VRC en sus actividades agrícolas, ganaderas, comerciales; y es una de las

garantías para apoyarles con un producto de crédito y puedan emprender su propio negocio o fortalecer si ya tiene uno.

Pregunta N°11

¿Si usted tiene poca o mucha experiencia hay alguien que le puede ayudar en el negocio o enseñarle las habilidades necesarias para mejorar sus productos?

TABLA N° 23 APOYO PARA MEJORAR LA
ACTIVIDAD PRODUCTIVA

ACTIVIDAD	CANTIDAD
SI	32
NO	296
TOTAL	328

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

GRÁFICO N° 21 APOYO PARA MEJORAR LA
ACTIVIDAD PRODUCTIVA



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

APOYO O CAPACITACIÓN SOBRE SU ACTIVIDAD ECONÓMICA

Los conocimientos tanto en la siembra, cultivo y cosecha en lo que tiene que ver en la agricultura, crianza, cuidado de animales, y compra y venta de bienes, han adquirido experiencia producto de años de trabajo combatiendo diferentes aspectos que pueden mal obrar en contra de las actividades que desarrollan en las comunidades donde se encuentran los integrantes de las Ventanillas Rurales Cooperativas VRC

Según el análisis realizado de las 328 personas encuestadas más del 90% de ellas comentan que no ha tenido la oportunidad de asistir o ser parte de alguna capacitación sobre cómo mejorar sus productos, cuidar mejor sus animales o vender de una manera adecuada el producto que ellos ofrecen

La cooperativa San José Ltda., trabaja desde un enfoque productivo, ofreciendo a los pobladores rurales oportunidades de crecimiento económico, mejoras en la calidad de vida y fortalecimiento de su capacidad de gestión y organización. Mediante el producto de crédito con beneficios palpables

Pregunta No 12

¿El seguimiento por parte del asesor es el adecuado (llega a tiempo a todas sus reuniones)?

TABLA No 24 SEGUIMIENTO DEL ASESOR

ACTIVIDAD	CANTIDAD
SI	312
NO	16
TOTAL	328

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

GRÁFICO No 22 SEGUIMIENTO DEL ASESOR



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

PUNTUALIDAD EN LAS VISITAS POR PARTE DEL ASESOR DE LA COOPERATIVA

La cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda., es una de las instituciones financieras más reconocidas a nivel local, tanto sus funcionarios, empleados y de más personas que colaboran en esta institución son totalmente responsables; la puntualidad entre otros valores son substanciales en la atención a nuestros clientes por tal motivo es imperativo el respeto a nuestros clientes

El valor de la puntualidad es necesario para dotar a nuestra personalidad de carácter, orden y eficacia, pues al vivir este valor en plenitud estamos en condiciones de realizar más actividades, desempeñar mejor nuestro trabajo, ser merecedores de confianza por parte de nuestros clientes Para ser puntual primeramente debemos ser conscientes que todos nuestros clientes tienen un grado particular de importancia. Nuestra palabra debería ser el sinónimo de garantía para contar con nuestra presencia en el momento preciso y necesario.

Los integrantes de las VRC mencionan que el asesor encargado de este producto de crédito en las reuniones que han tenido ha llegado moderadamente puntual de los 328 integrantes 312

dan a conocer que el asesor si cumple su hora de llegada; mientras que 16 de los 328 encuestados dicen que no llega a tiempo a las reuniones

Pregunta No 13

¿Al menos el 80% de socias o clientes llegaron a tiempo a las reuniones?

TABLA No 25 PUNTUALIDAD DE LOS SOCIOS

ACTIVIDAD	CANTIDAD
SI	305
NO	23
TOTAL	328

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

GRÁFICO No 23 PUNTUALIDAD DE LOS SOCIOS



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

PUNTUALIDAD DE LOS INTEGRANTES

La puntualidad es una conducta problema para muchas personas. No pueden por más que lo han intentado, ser puntuales en ningún aspecto de su vida. Porque no es que no sean puntuales en algunas cosas y en otras sí, es una conducta consistente y no importa si es un asunto rutinario o algo sumamente importante en sus vidas, sencillamente no llegan a tiempo.

Es puntual quien llega a una cita o cumple con sus obligaciones a la hora exacta en que se ha comprometido a hacerlo. La puntualidad, por su parte, es el valor que se le reconoce a la persona puntual, al que siempre hace en el momento preciso lo que se debe hacer. Es la disciplina de llegar a tiempo y de organizar los propios horarios y actividades para poder lograrlo. Y es, sin dudas, una norma básica de convivencia en sociedades complejas, donde el tiempo vale oro y la impuntualidad nos hace derrocharlo.

Hemos podido observar en las encuestas que los integrantes de las VRC según el análisis que el 93% de los encuestados llegan a las reuniones pactadas entre ellos o con el asesor de la cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. Y solo el 7% de los encuestados no llegan a tiempo a las reuniones pactadas

Pregunta No 14

¿Tuvieron dificultad para pagar a tiempo sus obligaciones (prestamos)?

TABLA No 26 PAGO PUNTUALES
DE CRÉDITO

SOCIOS ACTIVIDAD	CANTIDAD
SI	22
NO	306
TOTAL	328

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

GRÁFICO No 24 PAGO PUNTUALES
DE CRÉDITO



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

PAGOS PUNTUALES DE CRÉDITOS

Lamentablemente, la industria de préstamos de día de pago ha sido culpable como el proverbial malo. Se les acusa de tomar ventaja de las poblaciones de bajos ingresos y de querer sus prestatarios que se encuentran en problemas con sus préstamos.

Si bien hay algunos prestamistas sombríos por ahí, la responsabilidad recae realmente en el prestatario. Así que es hora de que las prestatarias pagas toman responsabilidad por sus propios hábitos de préstamos. La verdad es que la mayoría de las personas no es inteligente con su dinero.

En experiencias anteriores los integrantes de las VRC dan a conocer que en todas sus obligaciones crediticias siempre han estado al día y se muestra en el análisis cuyo 93% de los encuestados manifiestan que no han tenido dificultad al pagar su crédito y el 7% han tenido problemas al pagar sus obligaciones crediticias; y esto se puede verificar en la central crediticia que su respuesta es correcta, lo que da una cierta garantía a la cooperativa San José

Ltda., de brindar su producto de crédito a las personas integrantes de las Ventanillas Rurales Cooperativas

Interpretación De Las Encuestas Realizadas A Los Jefes Operativos De Las Agencias: Guaranda, San Miguel, Chillanes, Montalvo Y Ventanas

Pregunta No 1

¿El asesor conoce y aplica correctamente el proceso de las VRC?

TABLA No 27 COMPROMISO DEL
ASESOR

ACTIVIDAD	CANTIDAD
SI	2
NO	3
TOTAL	5

Fuente: Jefes Operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

GRÁFICO No 25 COMPROMISO DEL
ASESOR



Fuente: Jefes Operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

COMPROMISO DEL ASESOR DE VENTANILLAS RURALES COOPERATIVAS

Los procesos y normas están destinados a cumplirse para lograr una eficiente labor en cualquier ámbito de trabajo. Solamente un error y se puede echar todo a perder ya que un sistema está entre conectados entre sí y todas sus partes son significativas e indispensables.

Según análisis de la encuesta realizada a los jefes operativos de las diferentes oficinas operativas dan a conocer que el 60% que representa 3 de 5 encuestados no aplican correctamente el proceso de las Ventanillas Rurales Cooperativas y que el 40% que representa 2 de 5 menciona que si aplican dichas normas o procesos

Pregunta N°2

¿Los documentos de la carpeta operativa mantiene en orden y completos?

TABLA N° 28 CARPETA VRC

COMPLETA

ACTIVIDAD	CANTIDAD
SI	1
NO	4
TOTAL	5

Fuente: Jefes Operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

GRÁFICO N° 26 CARPETA VRC

COMPLETA



Fuente: Jefes Operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

DOCUMENTOS DE LAS CARPETAS DE VRC EN ORDEN Y COMPLETOS

Todos los documentos que sean parte de un proceso en el cual se obtendrá algún beneficio deberá estar al día y en perfecto estado para poderlo realizar de una manera correcta sin errores y que para el futuro sean fáciles de interpretar y nuevamente utilizar.

De acuerdo al análisis realizado de las encuestas a los jefes operativos podemos darnos cuenta que el 80% de los encuestados dice que no existe un orden en el manejo de las carpetas y demás documentos de las VRC, y el 20% de los encuestados menciona que si hay un buen manejo de los documentos y carpetas de VRC por parte de los asesores.

Pregunta No 3

¿Hay en la oficina un mapa de la zona de la ubicación de las VRC?

TABLA No 29 MAPA DE UBICACIÓN
VRC

ACTIVIDAD	CANTIDAD
SI	2
NO	3
TOTAL	5

Fuente: Jefes Operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

GRÁFICO N^o 27 MAPA DE UBICACIÓN
VRC



Fuente: Jefes Operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.
Elaborado por: El Autor

MAPA DE UBICACIÓN DE LAS VRC EN LOS DISTINTOS LUGARES

La identificación del lugar físico en donde se realiza el trabajo es muy importante hoy en día para realizar una visita eficiente y planificada si se tiene que salir al campo de trabajo. Un mapa constituye una herramienta básica de trabajo al momento de visitar a futuros clientes que se encuentren alejados de la zona urbana o rural de la misma forma nos ayudara a planificar mejor nuestro trabajo y mejorar nuestros tiempos al momento de visitar a personas fuera de la oficina.

Muy claramente entendemos que el 60% que representa 3 de 5 de los jefes operativos encuestados dan a conocer que los asesores de Ventanillas Rurales Cooperativas no tiene un mapa de ubicación para realizar sus vistas de promoción y seguimiento a los socios y el 40% de los jefes operativos encuestados que representa 2 de 5 da a conocer que el asesor si cuenta con una mapa actualizado de las zonas a las cuales el asesor tiene realizar sus visitas.

Pregunta N^o 4

¿Existen nuevas zonas investigadas y grupos en capacitación?

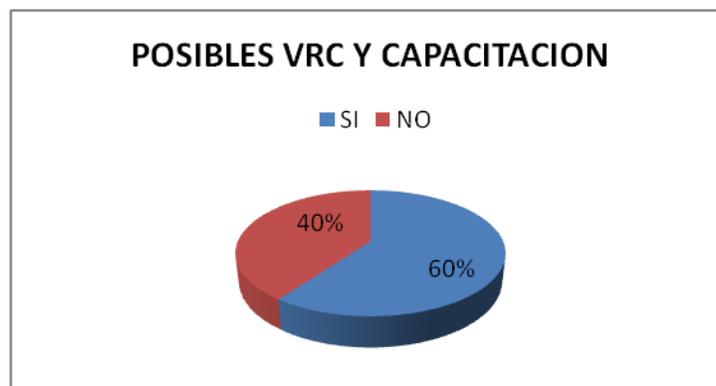
**TABLA N^o 30 NUEVAS ZONAS VRC
INVESTIGADAS**

ACTIVIDAD	CANTIDAD
SI	3
NO	2
TOTAL	5

Fuente: Jefes Operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

**GRÁFICO N^o 28 NUEVAS ZONAS VRC
INVESTIGADAS**



Fuente: Jefes Operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

NUEVAS ZONAS INVESTIGADAS Y GRUPOS EN CAPACITACIÓN

Focos de investigación nuevos permitirán expandir la cartera de socios y colocar créditos a personas en nuevas comunidades o sectores rurales-urbanos de la oficina que se encuentra a cargo de dicha investigación. La capacitación sobre los créditos a VRC hacia las personas se hace evidente ante la necesidad del conocimiento por parte de los nuevos socios que a futuro no exista ninguna complicación al momento de entregar y cobrar dichos créditos, además las

reuniones de seguimiento son el punto perfecto para dar a conocer a la institución y los productos y servicios que ofrece así como hablar un poco de aspectos financieros para conocimiento general de los socios.

En las encuestas realizadas muestran que el 60% que representa a 3 de 5 jefes operativos encuestados mencionando que si existen nuevas zonas investigadas y grupos en capacitación y que el 40% que representa a 2 de 5 jefes operativos da a conocer que no hay nuevas zonas investigadas mucho menos grupos en capacitaciones

Pregunta N^o 5

¿El jefe operativo conoce sobre la planificación semanal?

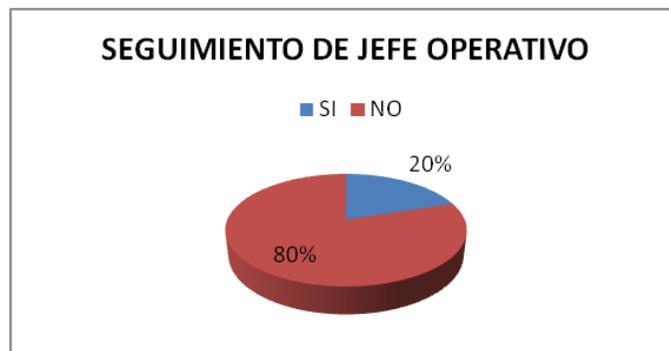
TABLA N^o 31 PLANIFICACIÓN
SEMANTAL

ACTIVIDAD	CANTIDAD
SI	1
NO	4
TOTAL	5

Fuente: Jefes Operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

GRÁFICO N^o 29 PLANIFICACIÓN
SEMANTAL



Fuente: Jefes Operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

CONOCIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN SEMANAL DEL ASESOR DE VRC POR PARTE DEL JEFE OPERATIVO

La planificación consiste en coordinar los esfuerzos y los recursos dentro de las organizaciones. Se ha dicho que la planificación es como una locomotora que arrastra el tren de las actividades de la organización, la dirección y el control²¹.

Según análisis realizado el 80% que representa a 4 de 5 jefes operativos encuestados da a entender que no conoce en exactitud la planificación semanal del asesor de Ventanillas Rurales Cooperativas y que el 20% que representa a 1 de 5 jefes operativos si conoce a profundidad sobre la planificación de trabajo semanal que realiza el asesor de Ventanillas Rurales Cooperativas

Pregunta No 6

¿Cuenta con un reglamento las VRC?

TABLA No 32 REGLAMENTO VRC

ACTIVIDAD	CANTIDAD
SI	2
NO	3
TOTAL	5

Fuente: Jefes Operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

²¹ <http://www.monografias.com/trabajos34/planificacion/planificacion.shtml#ixzz2JPAIjyFO>

GRÁFICO N^o 30 REGLAMENTO VRC



Fuente: Jefes Operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

REGLAMENTO VRC

Un reglamento es una norma de carácter general dictada por la Administración de una organización y con valor subordinado a la Ley, se lo realiza para ser cumplido y ayuda fundamental para tomar decisión el momento de ejecutar alguna acción.

En las encuestas realizadas muestran que el 60% que representa a 3 de 5 jefes operativos encuestados mencionan que no existe un reglamento claro y específico para el producto VRC y que el 40% que representa a 2 de 5 jefes operativos da a conocer que si existe u reglamento en cual el asesor debe guiarse para ofrecer el producto de VRC.

Pregunta N^o 7

¿Se conserva los manuales y material de consulta en la oficina en buen estado?

**TABLA N^o 33 MANUALES Y DCTS
EN ORDEN**

ACTIVIDAD	CANTIDAD
SI	2
NO	3
TOTAL	5

Fuente: Jefes Operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

GRÁFICO N^o 31 MANUALES Y DCTS EN ORDEN



Fuente: Jefes Operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

MANUALES Y OTROS DOCUMENTOS EN ORDEN

Es necesario conservar todos los documentos, importantes de una institución en un archivo, ya que en ocasiones surgen contratiempos cuando se requiere alguno y no se sabe en donde quedó y hay que buscarlo por toda la oficina y hasta la empresa entera.

Archivar sus documentos, de preferencia una caja metálica, en un gabinete de madera con cajones o en un archivero. Dividir las secciones del archivo con separadores de cartón o

también guardar en carpetas rotuladas, clasificadas por temas puede convertirse en una ayuda indispensable para el correcto archivo de carpetas y documentos

De las encuestas realizadas el 60% que representa a 3 de 5 jefes operativos encuestados dicen que no se conservan los manuales y demás documentos en perfecto estado por parte del asesor de Ventanillas Rurales Cooperativas y que el 40% que representa a 2 de 5 jefes operativos menciona que si existe un adecuado manejo de los manuales y documentos concernientes a las Ventanillas Rurales Cooperativas

Pregunta No 8

¿Permanentemente se actualiza, lee, capacita el asesor las normas de VRC?

TABLA No 34 ACTUALIZACIÓN DE
NORMAS VRC DEL ASESOR

ACTIVIDAD	CANTIDAD
SI	2
NO	3
TOTAL	5

Fuente: Jefes Operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

GRÁFICO No 32 ACTUALIZACIÓN DE
NORMAS VRC DEL ASESOR



Fuente: Jefes Operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

ACTUALIZACIÓN DE NORMAS VRC POR EL ASESOR

La lectura y estar al día en temas referentes al trabajo es la mejor forma de siempre dar un paso hacia adelante ya nos convertiremos en entes capaces y competidores ante los demás y realizar una labor correcta y acertada.

Del análisis realizado de las encuestas entendemos que el 60% que representa a 3 de 5 jefes operativos menciona que no hay una lectura constante sobre las normas Ventanillas Rurales Cooperativas por parte del asesor y que el 40% que representa a 2 de 5 jefes operativos da a conocer que si existe este hábito de la lectura de las nuevas normas expuestas para el producto de Ventanillas Rurales Cooperativas por parte del asesor

INTERPETACIÓN FINAL

Los beneficiarios del producto VRC que ofrece la cooperativa San José Ltda., son de escasos recursos económicos y los cuales se hacen merecedores a un capital de trabajo de manera sencilla, con condiciones especiales que ofrece la cooperativa San José Ltda., sin embargo el monto proporcionado por la cooperativa para los beneficiarios es un tanto desigual ya que algunos miembros acceden a montos más altos que otros y esto trae consigo descontentos en sus grupos de VRC.

Los grupos son formados en comunidades dentro de la circunscripción de cada cantón de las dos provincias en donde opera la cooperativa San José Ltda., sin embargo existe uno o más grupos que se han formado dentro de la zona urbana trayendo consigo un nuevo tratamiento al producto ya que no es utilizado para trabajo productivo si no como trabajo comercial y se desvía del objetivo que solo se entregara el producto de VRC a personas del área rural de cada cantón.

En un principio la cooperativa San José Ltda., entregaba este producto de crédito VRC solo a mujeres del área rural mas no a hombres, pero con el pasar del tiempo se ha dado la necesidad

de integrar al sexo masculino por ser en gran parte representantes de las diferentes comunidades y cabeza de cada familia de sus comunidades, por ello hoy en día existe un número mayor de hombres en total en las Ventanillas Rurales Cooperativas que maneja la cooperativa San José Ltda.

El pago de los créditos brindados a los beneficiarios de las VRC se los realiza al vencimiento o de acuerdo a su actividad productiva es decir que si una VRC se dedica a la siembra y cosecha de maíz, la cooperativa San José Ltda., tendrá que esperar el tiempo aproximado hasta cuando puedan cosechar y comercializar su producto y obtener las ganancias necesarias para recuperar el capital y afrontar las obligaciones con la cooperativa, así se puede mencionar varios ejemplos tanto en la agricultura como en la ganadería o crianza de animales, y por esta razón la mayoría de los créditos brindados a los grupos VRC son para un tiempo estimado de un año.

Sin embargo el pago al vencimiento de los créditos VRC pueden transformarse en un arma de doble filo ya que pueden ocurrir varias eventualidades a lo largo del plazo de vencimiento para el pago de los créditos, la falta de seguimiento continuo en los grupos han conllevado a que miembros de los grupos se separen del mismo o se trasladen a otros lugares de vivienda, etc., lo cual contrae problemas para el grupo en sí y para la cooperativa, ya que cada crédito al no ser pagado se transformara en cartera en mora para la cooperativa y un problema para la directiva del grupo ya que al principio de la legalización y liquidación del crédito VRC se firmaron garantías solidarias y que la directiva se comprometió a gestionar las cobranzas de su grupo VRC.

El ahorro es un factor muy importante al momento de combatir alguna necesidad financiera, y queda demostrado que los beneficiarios del producto VRC interpretan al ahorro como un frente a un posible fracaso de su crédito ya que han superado otras decepciones menores anteriormente, pero mediante el trabajo han podido al menos cumplir sus obligaciones con terceros.

La comercialización de los productos es otra gran interrogante a la pregunta de obtención de ganancias ya que los productos de hoy en día se vuelven cada vez más competitivos unos entre otros y se necesitan de herramientas prácticas de producción y comercialización para la obtención de una adecuada ganancia y así obtener un mejor estilo de vida para las personas de bajos recursos económicos que habitan en los lugares rurales de cada cantón donde opera la cooperativa San José Ltda.

También podemos concluir que el crédito de Ventanillas Rurales se maneja dentro de una Cultura Local. La transmisión o socialización cultural moldea y condiciona el comportamiento individual y colectivo hacia dentro y fuera y, por lo tanto, incide en el desenvolvimiento de un grupo social. Cada grupo social tiene sus propias expresiones culturales, las cuales se encuentran en un permanente proceso dinámico de cambio.

Por su parte dentro de la cooperativa San José Ltda., el asesor de crédito necesita estar empoderado de su trabajo ya que el producto de crédito VRC que ofrece la institución es brindado a personas sin ninguna clase de historia crediticia y le da la oportunidad de que inicien una actividad financiera para que en el futuro puede contraer obligaciones crediticias en la misma institución o en otras sin ninguna clase de impedimentos o trabas, además con el producto de VRC pueden mejorar su estilo de vida las personas de estos lugares, dando el asesor no solo un crédito sino apoyando a disminuir la pobreza y contribuyendo a mejorar el factor socio-económico que viven las provincias de Bolívar y Los Ríos.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

“FORMULACIÓN DE UN PROGRAMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LAS VENTANILLAS RURALES COOPERATIVAS VRC DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA, DE LA PROVINCIA BOLIVAR PERÍODO 2012”

3.1. BREVE COMENTARIO.

La incorporación del programa de gestión administrativa VRC permitirá a la cooperativa mejorar la atención al cliente interno y externo, disminuyendo los tiempos de operación desde el primer contacto con la comunidad o sector urbano marginal, hasta la entrega de los recursos económicos de la cooperativa.

Indispensable mantener los créditos brindados en morosidad 0%, y con la ayuda de esta herramienta se dará un adecuado seguimiento del asesor hacia los socios VRC, para que bajo ninguna circunstancia exista problemas al momento de recuperar los fondos más los intereses por parte de la cooperativa.

3.2. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.

- Identificar los procesos Operativos de las Ventanillas Rurales Cooperativas de la Cooperativa San José Ltda.
- Realizar una investigación de campo a los usuarios de las Ventanillas Rurales Cooperativas de la Cooperativa San José Ltda.
- Determinar los beneficios del programa gestión administrativa para las ventanillas rurales cooperativas
- Diseñar un acta de constitución e instructivo interno VRCs de la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda.

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

3.3. CONCEPTOS APLICABLES A LOS PROCESOS VRC.

TABLA N° 35 CONCEPTOS VRC

CONCEPTO	DEFINICIÓN
Ventanilla Rural Cooperativa - VRC	Organización local de hecho, vinculada con la cooperativa que actúa en forma permanente, solidaria y autogestionaria, con el fin de proveer los servicios de ahorro y crédito a sus miembros /as.
Miembros de la VRC	Personas naturales que forman parte de la Ventanilla Rural Cooperativa, desarrollan o tienen iniciativa en una actividad productiva y/o de comercio, conocen y aceptan el Reglamento Interno, se agrupan en torno a la Ventanilla, procurando acceder a servicios de la Cooperativa con garantía solidaria.
Ciclo de crédito	Plazo comprendido entre el desembolso del crédito y la cancelación de la operación, durante el cual los miembros/as reciben los recursos, desarrollan sus actividades productivas o comerciales, y cumplen sus obligaciones de pago, tanto del ahorro obligatorio cuanto de las cuotas del crédito.
Fondo Común	Saldo que tiene la Ventanilla Rural Cooperativa en su libreta de ahorros y se encuentra conformado por el ahorro obligatorio más los depósitos por multas que cobra la VRC a sus miembros/as de acuerdo a su Reglamento Interno y sirve de ahorro para siguientes ciclos de crédito.
Mora interna	Es la mora que tiene un miembro/a con la VRC, cuando éste no ha cancelado totalmente su cuota correspondiente. Puede existir mora interna sin que necesariamente la VRC esté en mora con la Cooperativa (mora externa) por que el saldo del Fondo Común cubre la cuota de la VRC.
Mora externa	Es la mora que tiene la VRC con la Cooperativa, cuando el Fondo Común no cubre la cuota correspondiente.
Asesor de VRC	Funcionario de la Cooperativa encargado de identificar las Comunidades, promover y organizar la VRC, tramitar los servicios de ahorro y crédito, supervisar y recuperar los recursos comprometidos. Es la persona que vincula directamente la VRC con la Cooperativa.

Capacidad de pago	Es tener los suficientes recursos (dinero en efectivo) para poder pagar un crédito en los términos contratados originalmente. Porcentaje del flujo neto de la unidad familiar.
Flujo neto	Diferencia entre los ingresos y los gastos de la Unidad familiar.
Unidad familiar	Todas la personas que habitan en el mismo domicilio, y/o gastos cubiertos, total o parcialmente, con los ingresos de cualquier miembro. De esta forma, la evaluación debe incluir una apreciación sobre la interrelación entre los miembros de la unidad Familiar y los probables riesgos de un alto gasto familiar

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: El Autor

3.4. PRINCIPIOS DE LA PROPUESTA.

- Dirigido a sectores Rurales y Urbano-Marginales

El grupo objetivo lo constituyen microempresarios de sectores rurales y urbano-marginales, cuyos ingresos provienen principalmente de sus actividades productivas.

- Garantía solidaria

La participación de los miembros de la VRC es activa en procura del bienestar común, creando disciplina comunitaria, compartiendo el trabajo y cumpliendo sus obligaciones financieras, principios que se evidencian en la garantía solidaria; por cuanto, los miembros de la VRC son responsables en conjunto por el pago de la totalidad del crédito.

- Libertad y Democracia

El propio grupo se encarga de la selección de miembros, ellos deciden quien ingresa o sale de la VRC. Esto permite al grupo conformarse por vecinos que conocen a personas responsables y eliminan a las que no lo son.

- Independencia de la inversión

Cada miembro decide en que invertir los recursos del crédito, siempre que sea en una actividad productiva o comercial propia, que le genere ingresos para el repago del crédito.

- Economía familiar

Los recursos de crédito están dirigidos a fortalecer la economía familiar de los miembros de la VRC, por lo que no se dirige a vincularse a ninguna actividad en particular

- Fomento del ahorro

Los miembros de la Ventanilla Rural Cooperativa deben efectuar un ahorro obligatorio, cuyo monto o valor es igual para cada miembro del grupo. El monto mínimo es de USD 10 (diez dólares) mensuales por persona, se lo deposita mensualmente en la cuenta, generando el denominado Fondo Común. Este valor acumulado sirve de ahorro para los créditos. Adicionalmente se fomenta el ahorro voluntario como parte de los servicios de la Cooperativa el que se registra en la libreta individual de cada miembro.

- Recuperación total del crédito para un nuevo ciclo de crédito.

Para calificar a un nuevo ciclo de crédito, la totalidad de los miembros de la VRC debe haber pagado el 100% del ciclo anterior. Esta condición crea presión en los miembros con cuotas atrasadas, ya que ningún miembro de la VRC puede obtener otro crédito hasta que el saldo sea liquidado en su totalidad. Si existen miembros con mora, es deber del grupo el recuperar la totalidad de las cuotas en mora o liquidarlas con los ahorros del fondo común depositados en la libreta de ahorros de la ventanilla.

- Sostenibilidad

Los servicios financieros se otorgarán en condiciones de mercado, con tasas de interés que permitan a la Cooperativa cubrir el costo financiero de los recursos, costos operativos, riesgos y expectativa de rentabilidad.

- Control Democrático

El grupo democráticamente elige a su Comité Administrativo, el mismo que es responsable de ejecutar en forma coordinada con la Cooperativa las funciones de administración, fortalecimiento y supervisión de la Ventanilla Rural Cooperativa.

- Préstamos escalonados

El monto de los créditos irá creciendo conforme al requerimiento de los miembros de la Ventanilla Rural en su conjunto; y, al análisis que realice la Cooperativa sobre los pagos puntuales y el incremento de los ahorros. Presentados a continuación.

TABLA N^o 36 CICLOS VRC

Ciclo	Monto
Primero	Hasta USD 600
Segundo	Hasta USD 800
Tercero	Hasta USA 1000
Cuarto	Hasta USA 1500
Quinto	Hasta USA 2000
TODOS LOS CICLOS	El seguimiento o visitas será mensual por el asesor de las VRC

Fuente: Fuente: Investigación de Campo – Área de Crédito VRC San José Ltda.

Elaborado por: El Autor

- Crédito a corto plazo

Como se trata de un acercamiento del grupo meta al crédito, se trabaja con plazos de hasta 12 meses, como máximo. El plazo se determina según el ciclo, según la capacidad de pago y según las normas operativas definidas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

- Fortalecimiento de la comunidad

El manejo de la VRC y la participación activa de cada uno de los miembros, sirve para mejorar su interacción dentro de la comunidad, forma líderes y así abre nuevas oportunidades para la comunidad.

- Dinamizador del sector rural

Cuando una comunidad tiene acceso a servicios financieros a través de una VRC, potencia sus actividades productivas. Los miembros de la VRC aprovechan las reuniones para fomentar acciones comunitarias

PRINCIPIOS DE LA VRC

- Democracia

El grupo democráticamente elige a su comité administrativo, que es responsable coordinar con la cooperativa las funciones de la VRC.

- Confianza

El grupo decide quien ingresa o sale de las VRC conocen a las personas responsables.

- Economía familiar

Los recursos están destinados a mejorar la economía socio-familiar de los miembros de las VRC.

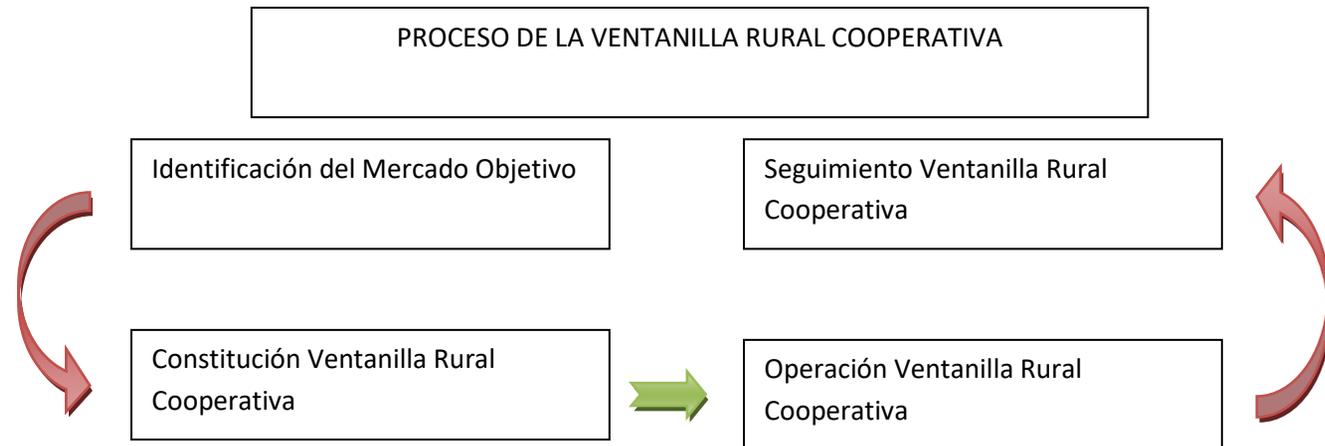
- Ahorro/Obligatorio

Los miembros de las VRC deben efectuar el ahorro obligatorio, de esta manera se fomenta la cultura de ahorro.

3.5. CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO VRC DENTRO DE LOS PROCESOS.

Procesos de la Ventanillas Rurales Cooperativas

GRÁFICO N^o 33 PROCESO DE LA VRC



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: El Autor

TABLA N^o 37 CARACTERÍSTICAS DENTRO DE LOS PROCESOS VRC

CARACTERÍSTICAS GENERALES			
PROCESO	CARACTERÍSTICA	NORMA	GUÍA
	Moneda	Dólares de los Estados Unidos	
Identificación del mercado objetivo	Lugar de búsqueda de posible conformación de VRC	<ul style="list-style-type: none"> • Sectores rurales y urbanos marginales donde opera la Cooperativa San José Ltda. 	Los futuros integrantes de la VRC deben ser personas de escasos recursos económicos que habiten en un mismo sector sea rural o urbano
Constitución Ventanilla Rural Cooperativa	Número de miembros/as por Ventanilla Rural	<p>Cada VRC estará conformada por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - mínimo 15 personas - máximo 30 personas <p>Un miembro por cada unidad familiar.</p> <p>A partir del tercer ciclo se aceptara la conformación de ventanillas ya maduras mínimo de 12 personas</p>	Solo un miembro por unidad familiar puede acceder a crédito en cada ciclo, a excepción que realicen actividades productivas independientes, y éstas aseguren capacidad de pago en forma individual, situación que deberá ser demostrada por el asesor en su análisis
Constitución Ventanilla Rural	Elección de comité administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Elegir de entre todos los integrantes de la VRC a un Presidente, Secretario (a) 	Se pregunta a uno por uno de la VRC quien desea que ocupe los distintos

Cooperativa		<ul style="list-style-type: none"> • Tesorero (a) y demás integrantes. <p>Entregar el instructivo interno VRC acta de constitución (Anexo3) e instructivo interno(Anexo 4)</p>	<p>cargos, la persona con más votos se designa como presidente, el siguiente como tesorero (a) y el ultimo como secretario (a); si al finalizar el ciclo del crédito se desea elegir otra directiva se lo realizara de la misma forma.</p>
Operación Ventanilla Rural Cooperativa	<p>Requisitos para la afiliación individual a la Cooperativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Copia de las cédulas de ciudadanía de cada miembros y conyugue • Copia del certificado de votación de cada miembros y su conyugue. • Copia del pago de servicio básico actualizado o informe del asesor <p>Depósito inicial de acuerdo a la política de la Institución \$ 50,00</p>	<p>Si la persona no tiene la copia del pago de un servicio básico, el asesor emitirá un informe en el que explique las razones del hecho y se responsabilice que no se trata de incumplimiento por parte de las personas informe de servicio básico (Anexo 5)</p>
Operación Ventanilla Rural Cooperativa	<p>Requisitos para apertura de la libreta de ahorros de la VRC</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de Constitución de la Ventanilla Rural Cooperativa. • Nombramiento de los miembros del Comité Administrativo. 	<p>La libreta de ahorros de la VRC se apertura a nombre de la ventanilla y se autoriza al presidente/a y tesorero/a como personas responsables, con la referencia de la Ventanilla e ingresa a</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Copia de las cédulas de ciudadanía del presidente y tesorero. • Copia de certificado de votación del presidente y tesorero. <p>Depósito inicial de acuerdo a la política de la Institución</p>	la Cooperativa en calidad de socio; al igual que los miembros, a través de certificados de aportación obligatorio y libreta de ahorros
Operación Ventanilla Rural Cooperativa	Tasa de interés pasiva	Aplicable al fondo común (ahorro obligatorio) y al ahorro voluntario, de acuerdo a la política institucional de la Cooperativa.	Los asesores deben fomentar el ahorro voluntario
Operación Ventanilla Rural Cooperativa	Bloqueo	Los recursos del Fondo Común permanecerán bloqueados para retiros por parte de la Ventanilla durante la vigencia de cada ciclo de crédito, en el valor correspondiente al ahorro del monto del siguiente ciclo	Los porcentajes de los valores a ser bloqueados se detallan en el ahorro obligatorio. Una vez sea cancelado completamente el crédito, la Ventanilla podrá decidir, disponer la utilización del saldo del Fondo Común, para la repartición entre los miembros y/o su

			utilización en obras comunitarias.														
Seguimiento Ventanilla Rural Cooperativa	Lugar de pago	Oficina de la Cooperativa en la cual se apertura la libreta de ahorros de la Ventanilla.	La oficina donde se apertura la libreta de ahorro de la Ventanilla es la que tiene la responsabilidad del control de la VRC, hasta su traspaso a otros productos financieros de la Cooperativa														
Seguimiento Ventanilla Rural Cooperativa	Seguimiento	<p>Por ciclo de la siguiente manera:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ciclo</th> <th>Monto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Primero</td> <td>Hasta USD 600</td> </tr> <tr> <td>Segundo</td> <td>Hasta USD 800</td> </tr> <tr> <td>Tercero</td> <td>Hasta USA 1000</td> </tr> <tr> <td>Cuarto</td> <td>Hasta USA 1500</td> </tr> <tr> <td>Quinto</td> <td>Hasta USA 2000</td> </tr> <tr> <td>TODOS LOS CICLOS</td> <td>El seguimiento o visitas</td> </tr> </tbody> </table>	ciclo	Monto	Primero	Hasta USD 600	Segundo	Hasta USD 800	Tercero	Hasta USA 1000	Cuarto	Hasta USA 1500	Quinto	Hasta USA 2000	TODOS LOS CICLOS	El seguimiento o visitas	De forma permanente el asesor debe tener contacto con el comité administrativo especialmente con el tesorero. En el caso que la Ventanilla no haya cumplido con sus pagos completos, aunque no exista mora externa, el Asesor planificará una visita de evaluación en la próxima reunión. En cualquier momento el asesor o funcionarios de la Cooperativa pueden visitar a la VRC y evidenciar el desempeño de la misma. Por cada visita el asesor
ciclo	Monto																
Primero	Hasta USD 600																
Segundo	Hasta USD 800																
Tercero	Hasta USA 1000																
Cuarto	Hasta USA 1500																
Quinto	Hasta USA 2000																
TODOS LOS CICLOS	El seguimiento o visitas																

			emitirá un Informe de Visitas (Anexo 6) y lo incluirá en la carpeta de la Ventanilla.
CARACTERÍSTICAS DEL CRÉDITO			
Operación Ventanilla Rural Cooperativa	Requisitos de la VRC para acceder al crédito	<ul style="list-style-type: none"> • 1 fotografía actualizada de cada miembro/a de la VRC. • Libreta de ahorros de la Ventanilla Rural Cooperativa. • Informe de Buró de Crédito de cada miembro. • Copia de la cédula de ciudadanía de cada miembro/a, y su conyugue. • Copia de la papeleta de 	Si la persona no tiene la copia del pago de un servicio básico, se anexará el informe del asesor Informe Por Falta De Recibo De Servicio Básico en el que explica las razones del hecho y se responsabiliza que no se trata de incumplimiento por parte de las personas, elaborado para la afiliación de los miembros de la VRC.

		<p>votación de cada miembro/a, y su conyugue.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia del pago de servicio básico de cada miembro/a o informe del asesor. 	
<p>Operación Ventanilla Rural Cooperativa</p>	<p>Tasa de interés activa</p>	<p>De acuerdo a la política de la Cooperativa.</p> <p>Sobre saldos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La tabla de amortización debe ser explicada por el asesor a los miembros de la Ventanilla. • Copia de la tabla de amortización, debe ser entregada por el asesor a la Directiva de la Ventanilla para su difusión entre los miembros. <p>Cuando se realicen pre cancelaciones de la Ventanilla, los intereses se calcularán y liquidarán hasta la fecha efectiva de pago</p>
<p>Operación</p>	<p>Ciclos</p>		

Ventanilla Rural Cooperativa		El producto contempla ciclos indefinidos de ahorro y crédito	La Ventanilla Rural podrá acceder a un nuevo ciclo de crédito cuando haya cumplido satisfactoriamente, a criterio de la Cooperativa con sus obligaciones del período anterior, de acuerdo a los resultados que se completa en el informe de cierre de ciclo (Anexo 7) elaborado por el asesor.														
Operación Ventanilla Rural Cooperativa	Monto	Escalonado por ciclos: El monto del próximo ciclo solo se <table border="1" data-bbox="869 1008 1365 1396"> <thead> <tr> <th>ciclo</th> <th>Monto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Primero</td> <td>Hasta USD 600</td> </tr> <tr> <td>Segundo</td> <td>Hasta USD 800</td> </tr> <tr> <td>Tercero</td> <td>Hasta USA 1000</td> </tr> <tr> <td>Cuarto</td> <td>Hasta USA 1500</td> </tr> <tr> <td>Quinto</td> <td>Hasta USA 2000</td> </tr> <tr> <td>TODOS LOS CICLOS</td> <td>El seguimiento o visitas</td> </tr> </tbody> </table>	ciclo	Monto	Primero	Hasta USD 600	Segundo	Hasta USD 800	Tercero	Hasta USA 1000	Cuarto	Hasta USA 1500	Quinto	Hasta USA 2000	TODOS LOS CICLOS	El seguimiento o visitas	<ul style="list-style-type: none"> • La determinación del monto corresponde a la Ventanilla en función de la capacidad de pago individual definida y evaluada por el asesor en base a la información proporcionada por cada miembro. • En todo caso es responsabilidad del asesor explicar las diferencias por cada monto sobre todo en lo que corresponde a cuota
ciclo	Monto																
Primero	Hasta USD 600																
Segundo	Hasta USD 800																
Tercero	Hasta USA 1000																
Cuarto	Hasta USA 1500																
Quinto	Hasta USA 2000																
TODOS LOS CICLOS	El seguimiento o visitas																

		incrementa, cuando los miembros de la ventanilla son el 70% de los participantes en el ciclo anterior.	
Operación Ventanilla Rural Cooperativa	Plazo	<ul style="list-style-type: none"> • De 12 meses hasta 18 meses (monto mayor que \$ 1000 dólares) <p>Los miembros de la Ventanilla accederán a un solo plazo, sobre el cual todos se podrán de acuerdo.</p> <p>Se permite el pago del crédito total de la Ventanilla (todos los miembros al mismo tiempo) antes del plazo estipulado inicialmente</p>	<p>La determinación del plazo corresponde a la Ventanilla en función de la capacidad de pago individual definida y evaluada por el asesor en base a la información proporcionada por cada miembro.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El asesor desde un principio debe explicar el concepto de capacidad de pago y evitar que los miembros de la Ventanilla asocien el plazo con una sola actividad productiva. • Mientras más cortos sean los ciclos, más rápido podrá acceder la Ventanilla a montos más altos, siempre en coherencia con la capacidad de pago de sus miembros. • El asesor debe explicar que el monto

			<p>del crédito de la Ventanilla puede ser pagado en un menor plazo que el estipulado inicialmente, es decir, la Ventanilla puede realizar prepago del total del crédito, para lo cual todos los miembros deben estar de acuerdo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La VRC debe seguir reuniéndose tal y como lo estipula el "instructivo interno" de la misma aunque haya propagado.
<p>Operación Ventanilla Rural Cooperativa</p>	<p>Forma de Pago</p>	<p>Amortización de capital e intereses de forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quincenal; • Mensual; • Bimensual; • Trimestral; • Semestral; y, • A Término. <p>En pagos de capital a término, el pago de</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La determinación de la forma de pago corresponde a la Ventanilla en función de la capacidad de pago individual definida y evaluada por el asesor en base a la información proporcionada por cada miembro. <p>La definición de varias formas de pago en una misma Ventanilla deberá ser aprobada por la unanimidad de los miembros luego de la explicación del asesor con respecto a las diferencias</p>

		<p>intereses pueden realizarse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quincenal; • Mensuales • Bimensual: • Trimestrales; • Semestrales; o, • al final del plazo <p>Tablas de amortización de cuota fija (capital + interés), a excepción del pago de capital al término.</p> <p>Los miembros pueden acceder a distintas formas de pago dentro de una misma VRC.</p> <p>Los pagos deben realizarse por el tesorero o un delegado nombrado por el grupo de la VRC hasta 24 horas después de la reunión en caso contrario se establecerá multas por el atraso, el</p>	<p>de las distintas tablas de pago. En el caso del pago de capital a término, con el fin de disminuir el manejo de un monto muy grande por parte de una sola persona (tesorero), es posible que la Ventanilla apruebe que cada miembro pague directamente en la Cooperativa, no obstante es el tesorero que rendirá cuentas sobre los pagos realizados a la Cooperativa.</p>
--	--	--	--

		<p>objetivo es minimizar el riesgo.</p> <p>En el caso de pagos de capital a término, se permite el pago por cada uno de los socios directamente en la Cooperativa. No aplica cuando es pago de intereses con otro tipo de amortización.</p>	
<p>Operación Ventanilla Rural Cooperativa</p>	Garantías	<p>Garantía Solidaria de todos los miembros participantes en el mismo ciclo de crédito.</p> <p>No podrán ser garantes las personas que cumplan con los requisitos de exclusión definidos en el manual de crédito de la cooperativa</p>	<p>El asesor debe asegurarse del entendimiento del concepto de garantía solidaria por parte de todos los miembros de la VRC</p>
<p>Operación Ventanilla Rural Cooperativa</p>	Pre cancelaciones	<p>Solo se aceptará la pre cancelación total de la deuda de la Ventanilla Rural Cooperativa, no se contemplan pagos individuales diferentes a la cuota por cada miembro</p>	<p>Las pre cancelaciones deben ser coordinadas entre el Comité Administrativo de la Ventanilla y el asesor y aprobadas por el jefe operativo</p>

Operación Ventanilla Rural Cooperativa	Registro	La Cooperativa registrará la operación de crédito en forma individual para cada uno de los miembros, señalando la ventanilla a la cual pertenece	El asesor llevará el registro de la operación del crédito en forma grupal
Operación Ventanilla Rural Cooperativa	Evaluación de la capacidad de pago	<ul style="list-style-type: none"> • La evaluación de capacidad de pago la realiza el asesor y es el resultado de la aplicación del porcentaje definido en el Manual y Reglamento de Crédito al flujo neto de la unidad familiar de cada miembro de la VRC. <p>La voluntad de pago es evaluada por el asesor en función de las referencias morales que los miembros de la Ventanilla ofrecen en las conversaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La definición de plazo, monto y forma de pago son realizados por la Ventanilla en función de la evaluación de capacidad y voluntad de pago realizada por el asesor. • El asesor debe tomar en cuenta los datos de la identificación de la comunidad para tener una percepción sobre la cultura de pago de la comunidad.
Operación Ventanilla Rural Cooperativa	Desembolso	<ul style="list-style-type: none"> • El asesor de crédito de VRC tendrá que preparar el nuevo ciclo en las ultimas y penúltimas reuniones con el propósito que cuando estos cancelen, esté listo el desembolso del otro ciclo 	

Seguimiento Ventanilla Rural Cooperativa	Tasa de mora externa	La tasa activa sobre las cuotas de capital en mora, que se aplicará de acuerdo a la normativa vigente (Manual y Reglamento de Crédito).	Esta política debe ser explicada a los miembros de la Ventanilla por parte del asesor
Seguimiento Ventanilla Rural Cooperativa	Ahorro obligatorio	El ahorro voluntario/obligatorio es de USD 10,00 mensual que se entregara al tesorero en cada reunión del asesor con la VRC y este deberá ser depositado en la libreta VRC en los próximos dos días siguientes a la reunión. O se ingresa directo con el PDA que lleva consigo el Asesor VRC de la Cooperativa.	El asesor debe preparar el cálculo del ahorro y determinar conjuntamente con la VRC el valor individual a ser pagado mensualmente por cada miembro, mismo que no podrá ser menor de USD 10,00 cada mes. El asesor deberá promocionar este servicio en función del beneficio del valor a ser acumulado hasta el final del proceso de VRC, monto que quedará a disposición de la Ventanilla.
Seguimiento Ventanilla Rural	Destino	Fortalecer y/o incentivar pequeñas actividades productivas, se incluye el comercio, de los miembros/as.	El asesor desde un principio debe explicar el concepto unidad familiar y actividades productivas

Cooperativa			<p>de ésta y evitar que los miembros de la Ventanilla asocien el destino con una sola actividad productiva.</p> <p>Cada miembro de la VRC escogerá el destino del financiamiento</p>
Seguimiento Ventanilla Rural Cooperativa	Recuperación	<ul style="list-style-type: none"> • En las reuniones ordinarias de las ventanillas rurales cooperativas cuyo cronograma lo deciden los miembros de la Ventanilla rural. • El pago lo efectuara el o la tesorera de la ventanilla acompañando de otro miembro de la VRC, a través de un depósito en las libretas de ahorro individuales de cada miembro de la ventanilla, el mismo que se efectuara en la cooperativa. • La cooperativa debita de las libretas individuales y emite el comprobante de pago 	

Seguimiento Ventanilla Rural Cooperativa	Mora	<ul style="list-style-type: none"> • En el caso de que un miembro no realice el pago de la cuota de crédito, se realizara el débito por el monto faltante de la libreta grupal de la VRC (fondo común). • En el caso de que el saldo del Fondo Común no cubra la cuota correspondiente de la Ventanilla, existe mora externa, en cuyo caso se aplica la tasa por mora. • Si en el plazo máximo a los dos días posteriores al vencimiento no se ha producido el pago, el asesor visitará la Comunidad, exigirá el pago inmediato y recaudará los valores correspondientes en su visita, si es posible en aquel momento, entregando un recibo por el dinero recibido 	<ul style="list-style-type: none"> • El asesor deberá registrar que la deuda del socio fue cancelada con el fondo común, valor debitado de la cuenta de la VRC
	Concesión nuevo crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el cliente se atrasado 5 días en el pago del crédito se le concederá el mismo monto, si su atraso es mayor a 15 días se castigará y se concederá un 	

		<p>monto inferior al otorgado, en atrasos mayores al establecido no podrá hacer un nuevo crédito</p> <ul style="list-style-type: none">• En la concesión de los créditos se negociara el pago de los intereses mensuales como mínimo más el ahorro obligatorio de \$10 en pagos al termino• Cuando ingrese un socio nuevo a un grupo de VRC ya formado será de responsabilidad del grupo aceptarlo pero en el proceso de crédito empezara desde el primer ciclo con el objetivo crear un historial crediticio del socio. <p>No serán beneficiarios del crédito:</p> <ul style="list-style-type: none">• Las personas naturales o jurídicas que tengan créditos vencidos la central crediticia con un historial de 12 meses atrás, o que estén en trámite judicial con la cooperativa, o con una persona natural o jurídica	
--	--	---	--

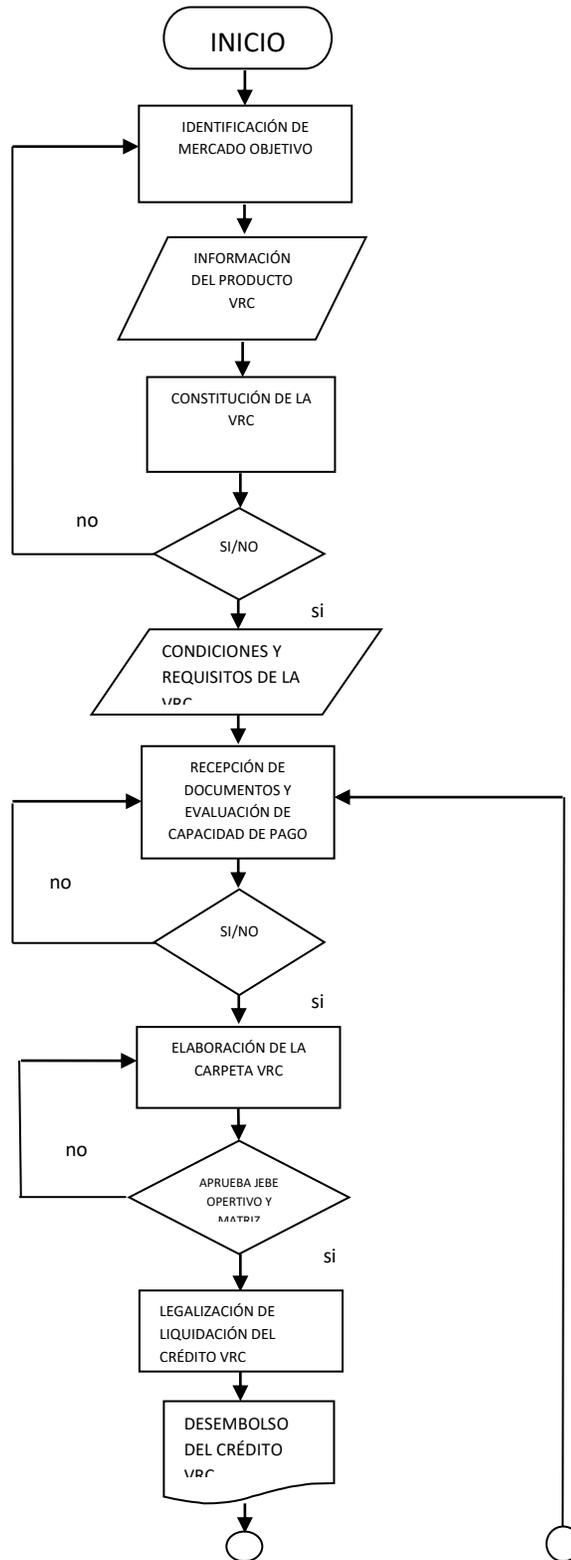
		<p>El asesor de Ventanillas analizara la concesión de un nuevo crédito a las VRC si tiene capacidad de pago se le aumentara el monto y si en el caso contrario se le concederá el mismo monto o se negara.</p> <p>Solo en pagos mensuales en la concesión de créditos mayores de 1000 USA se le concederá un plazo de 18 meses</p> <p>El asesor de crédito procederá a calificar al final del ciclo a la VRC, para la concesión de un nuevo crédito con el fin de determinar si cumplen sus compromisos asumidos que servirá de análisis o alerta para el asesor si es factible empezar con un nuevo ciclo o no.</p>	
--	--	--	--

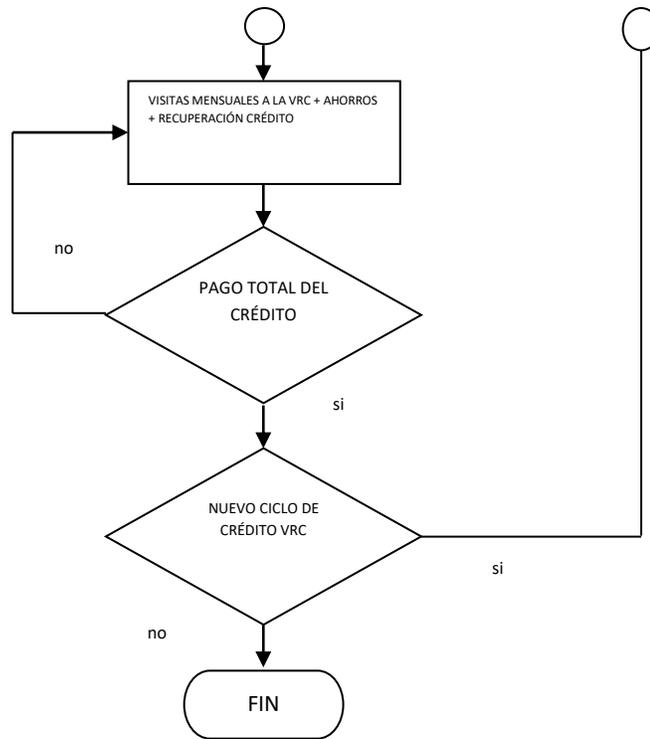
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: El Autor

3.6. FLUJOGRAMA PROPUESTO.

GRÁFICO N° 34 FLUJOGRAMA PROPUESTO





Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: El Autor

3.7. BENEFICIOS DE LA PROPUESTA.

TABLA N° 38 BENEFICIOS DE LA PROPUESTA

PARA LA COOPERATIVA	PARA LA COMUNIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Permite conocer a nuevos socios y clientes con las capacidades necesarias para obtener o no un crédito en la cooperativa y obtener captaciones. • Gracias al seguimiento se puede evitar socios morosos ya que se controla mejor el desempeño del crédito brindado a los integrantes VRC • Mediante el desembolso de montos pequeños se mantiene una morosidad controlada ya que los pagos no son extremadamente altos • Aumenta o se incrementa en la cartera de créditos. • Prestigio y credibilidad para la cooperativa. • El pago oportuno de las obligaciones crediticias genera confianza en la cooperativa, la cual no tendrá ningún inconveniente en volver tramitar un nuevo crédito. • Crecimiento en el área de captaciones por el ingreso de nuevas cuentas y ahorros mensuales por parte de los socios 	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuye al mejoramiento de las condiciones Sociales económicas de la zona. • Disminuye los gastos de transacción, para los miembros de la comunidad, incurridos por el desplazamiento para trámites de depósito y créditos • Incremento de negocios compra de tierras y animales • Trabajar con mayor capital. Pasan a créditos individuales • Alcance a pequeñas comunidades, que particularmente no les interesan a otras instituciones financieras. El acercamiento con los socios y potenciales clientes es importante para que asistan a las reuniones y asambleas • Son exclusivamente de bajas cantidades para los socios que por su patrimonio, ingresos y capacidad económica no es aceptado en otras instituciones. • Los ahorros de los socios se van acumulando poco a poco obteniendo un buen rendimiento por el volumen del depósito. • Requisitos que exige la institución son minúsculos, fáciles de obtener y no representan un impedimento al momento de solicitar el crédito. • Diligencia de normas de acompañamiento social antes, durante y después brindar el

	<p>crédito, a fin de avalar el desarrollo productivo individual, local y retornabilidad de los recursos otorgados por la cooperativa.</p> <ul style="list-style-type: none">• Táctica de autoempleo que permita a las personas de su sector una ganancia invariable, para mejorar su capacidad productiva, lograr un mejor nivel de vida, acceder a la mejora en educación, salud y alimentación.• No admite sobreendeudamiento al ser acreditados acorde a la capacidad económica de pago, lo que les permite ajustarse a necesidades reales y evita escenarios de incumplimiento en las obligaciones crediticias.• Obtención de mayores ingresos que se convierte en una oportunidad de incrementar los recursos económicos no solamente para el crecimiento en las actividades productivas, sino también para lograr objetivos personales y familiares.• Educación para administrar el dinero y manejo responsable del mismo ya que crea conciencia para el gasto eficiente y responsable.• Genera líderes que es una de las aptitudes que más demandan las sociedades actualmente y una de las formas de lograrlo es demostrando capacidad para
--	---

	organizar, dirigir y ayudar al crecimiento de grupos mediante una directiva.
--	--

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: El Autor

3.8. ACTA DE CONSTITUCIÓN E INSTRUCTIVO INTERNO VRC.

3.8.1. Acta De Constitución.

ACTA DE CONSTITUCIÓN VENTANILLA RURAL COOPERATIVA XXX

Siendo las _____ del día _____ del 20__ reunidos los participantes en la comunidad de _____ se acordó la constitución de la Ventanilla Rural Cooperativa _____, cuyo propósito es ofrecer a sus miembros/as servicios financieros adecuados y oportunos como punto de venta de la Cooperativa San José Ltda., de la ciudad de XXX de la provincia de XXX.

Las siguientes personas fueron elegidas democráticamente como dirigentes del Comité Administrativo:

Presidente/a:

Tesorero/a:

Secretario/a:

Y a continuación los integrantes de la VRC elegidos de entre todas las personas de la Comunidad XXX:

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA DE CIUDADANÍA	FIRMA MIEMBROS/ HUELLA
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			

Firman:

Presidente

Secretario

3.8.2. Instructivo Interno De Las Ventanillas Rurales Cooperativa.

Las mismas se entregaran a la Directiva para que siempre lo tengan en cuenta para implementar prácticas sanas en la organización.

Instructivo Interno de las Ventanillas Rurales Cooperativa

1.- Que son las Ventanillas Rurales Cooperativas.- Organización local de hecho, vinculada con la cooperativa que actúa en forma permanente ,solidaria y autogestionaria , con el fin de proveer los servicio de ahorro y crédito a sus miembros /as

2.- Cuota de Afiliación: Cada socio de las VRC debe pagar una cuota de afiliación de USA.....para unirse al grupo. La cuota de afiliación de los socios servirá para apertura de la cuenta en la cooperativa a nombre de la VRC y el saldo pasara a formar un fondo común-

3.-La mesa directiva: Cada grupo VRC escoge un líder quien formara parte de la mesa directiva y mediante formación se establecerá el cargo presidente, tesorero y secretario.

El mismo que es responsable de ejecutar en forma coordinada con la cooperativa las funciones de administrativo, fortalecimiento, y supervisión de la VRC

4.- Reuniones regulares: Todos los socios del VRC tienen que reunirse (mensual) a una hora y en lugar determinado por la Ventanilla Rural Cooperativa.

5.- Ahorros Voluntarios, Obligatorios.- Serán entregados al tesorero en las reuniones ordinarias mensuales. O depositados en el PDA

6.- Solicitud y Aprobación del préstamo.- Para solicitar el préstamo , La socia/o firmaran una solicitud de crédito que tiene que ser aprobado primero por los integrantes de las VRC, luego tiene que ser presentada y aprobada por la directiva una vez aprobado se entrega la solicitud al asesor de negocios de VRC

7.- Pagos de dinero.- Todos los pagos de dinero se hacen frente a todas las socias de las VRC. Por ninguna razón se admiten pagos fuera de las reuniones de las VRC. (En casos excepcionales tendrá que solicitar su respectivo recibo para precautelar sus intereses)

8.- Montos del Préstamo.-Préstamos escalonados

El monto de los créditos es escalonado va creciendo de acuerdo al ciclo y al análisis de pagos puntuales

ciclo	Monto
Primero	Hasta USD 600
Segundo	Hasta USD 800
Tercero	Hasta USA 1000
Cuarto	Hasta USA 1500
Quinto	Hasta USA 2000
TODOS LOS CICLOS	El seguimiento o visitas será mensual por el

Indefinidamente mientras dure la VRC

9.- Cargos de interés.- La cooperativa establecerá la tasa de interés que cobra sobre los préstamos otorgados a Ventanillas Rurales Cooperativa.

10.- Reembolso Regular.- El pago de capital más interés de cada socio se realizara en cada reunión regular. Todos los préstamos deben ser pagados de la VRC dentro del ciclo de préstamo

11.- Sanciones por Incumplimiento: Las Ventanillas Rurales Cooperativa debe establecer sanciones apropiadas para cuyos socios incumplidos que no cumplan con las reglas

12.- Compromiso de las Ventanillas Rurales Cooperativa.-Cumplir con el instructivo de las Ventanillas Rurales Cooperativa, motivar a otras socias a implementar lo aprendido para mejoramiento del negocio, etc. Y así poder seguir con el nuevo crédito

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES.

- ✓ El producto de crédito VRC de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., en sus inicios se brindaba netamente a mujeres de los sectores en bajos niveles de pobreza y no se aceptaba hombres en la integración de los grupos y los créditos eran demasiado pequeños que no alcanzaban para iniciar o mejorar las actividades productivas que desarrollaban estas personas.
- ✓ El proceso de las VRC no está definido claramente ya que tiene pocos pasos y uno de ellos que es importante el seguimiento no se encuentra bien desarrollado por lo que los integrantes de las VRC suelen dedicarse a otras actividades que son distintas a las expuestas en un inicio de la formación del grupo y consecuentemente suelen no pagar sus obligaciones con la institución
- ✓ Los créditos otorgados a los socios integrantes de la VRC en consideraciones de monto se lo realiza de acuerdo a la capacidad de pago, en el inicio accede a 600,00 pero al realizar la renovación de la VRC se puede ascender hasta los 2000,00 que es el monto máximo, creando un poco de malestar en aquellos integrantes que no puedan acceder a este monto.
- ✓ Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., dentro de sus productos, el crédito es uno de los más importantes pero no se debe descuidar en las captaciones de ahorro que bien van de la mano con la colocación ya que sin captación no existiría colocación. Las VRC son un nicho de mercado fuerte ya que todas personas ahorran de una u otra forma y dentro del producto VRC bien se puede desarrollar un tema obligatorio de ahorro que permita obtener fondos.
- ✓ Dentro de los grupos sociales existen líderes los cuales son nombrados democráticamente o se hacen con el pasar del tiempo, se necesita claramente designar a quienes serán los representantes de un grupo de personas para que ordenen y dirijan a quienes representan. En el mercado que se encuentra el producto de VRC ya existe representantes con los cuales se puede realizar el trabajo pero no siempre es aceptado por todos y se necesita elegir dentro de todos ellos quien es la persona más idónea para ser la cabeza del grupo.

4.2. RECOMENDACIONES.

- La pobreza se refleja no solamente en el área rural sino también en el área urbana por lo cual es indispensable llegar con los productos de ahorro y crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., a quienes más lo necesiten por tal motivo el crédito VRC debe brindarse tanto a personas de la ciudad o cantones y a personas de las parroquias o comunidades indistintamente sean hombres o mujeres ya que todos gozamos de diferentes necesidades.
- Se recomienda realizar un seguimiento apropiado a todas la Ventanillas Rurales Cooperativas, por medio de las reuniones mensuales se puede ir monitoreando cual es el desempeño de dicha VRC cuales han sido sus frutos y qué clase de problemas han tenido para desempeñar su actividad productiva o comercial
- La necesidad de brindar el crédito VRC de manera escalona es indispensable para los integrantes de las VRC, ya que este producto está dirigido a personas de escasos recursos económicos no todos tienen la capacidad de pago para ascender de un crédito de 600,00 USD a uno de 2000,00USD, por lo cual se irá midiendo en cada crédito brindado el historial de pago con la institución y se tomara en consideración aquellos que hayan sido puntuales en sus pagos y serán penalizados los socios que no cumplan a tiempo sus pagos con el mismo valor del crédito.
- Es necesario que cada integrante de las Ventanillas Rurales Cooperativas realice un ahorro obligatorio mensualmente que puede ser de 10,00 USD para que en el futuro se prevenga de cualquier imprevisto y este ahorro es captado por el Asesor de la cooperativa que visitara mensualmente a la comunidad en donde se encuentre la VRC o estos recursos captado por el tesorero y depositado en días posteriores, de esta manera se obtiene también recursos para la cooperativa para que pueda realizar su negocio.
- La creación de una acta de constitución de una asamblea y el desarrollo de un instructivo VRC ayuda a fortalecer la organización de hecho, en los cuales explica claramente cuál es el rol de cada miembro de la VRC y que funciones deben desempeñar a demás ayudara a entender y aplicar las reglas para obtener el crédito que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

RESUMEN

La presente investigación es “Formulación de un programa de Gestión Administrativa para las Ventanillas Rurales Cooperativas VRC de la cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., de la Provincia Bolívar período 2012” con el objetivo de identificar y mejorar los procesos, determinar los beneficios del programa de gestión para los socios y la entidad.

A través de las encuestas realizadas a los socios integrantes de las VRC se pudo identificar la utilización de los recursos económicos que son concedidos por la cooperativa, la capacidad económica de ahorro que vive cada familia y el nivel de ingresos de cada uno de ellos, además por medio de las entrevistas a los jefes operativos de cada oficina se determinó las debilidades existentes en el departamento de crédito VRC.

La Formulación del Programa de Gestión Administrativa VRC propone diseñar estrategias de ahorro e inversión, capacitación del personal para un trato de calidad hacia los socios, la necesidad de designar representantes de grupos que dirijan acertadamente los mismos, permitiendo formar puntos de servicios para proveer de productos financieros de ahorro y crédito en el área rural y urbano marginal.

Se recomienda al Gerente General poner en práctica el Programa de Gestión Administrativa propuesto, ya que tendrá un efecto positivo, proporcionando mayor fidelización, comunicación y confianza de los integrantes de las VRC, permitiéndoles utilizar mejor sus recursos, aportando a su desarrollo económico-social y como cooperativa lograr mayor competitividad dentro del Sistema Financiero a través de la satisfacción al máximo de las necesidades de sus asociados.

ABSTRACT

This research is “Formulation of an Administrative Management Program to Cooperative Rural Windows (CRW) of Credit Union San Jose Ltda, in the province of Bolivar in the year 2012”. The objective is to identify and better processes, to determine benefits of the management program to members and institution.

The use of economic resources given by this Credit Union Through applications of surveys to members of CRW, the capacity to save money and incomes that a family has were identified. The existence of the Credit Department CRW was determined through operative coordinators.

Formulation of an Administrative Management Program CRW proposes to design strategies of saving and inversion, to train staff about dealing with the people successfully, to appoint representatives of groups that manage staff properly. It will let form places of service to give financial products of saving and credit in the rural area and others around.

General Manager is recommended to apply this Administrative Management Program which will be positive. It will produce more loyalty, communication and confidence among member of CRW. Resources will be used much better and support socio-economic development, and as a Credit Union to be more competitive in the Financial in the System through the highest satisfaction of members´ needs.

BIBLIOGRAFÍA

CAROD, Miguel y Corea S. (1996). *Diccionario Enciclopédico Gran Plaza y James Ilustrado*. Buenos Aires: Martín Editores

FLORES ZAVALA. (1990). *Elementos de Finanzas*. México: Editorial Porrúa. Pp. 1-21

HERAS, José. (2001). *Diccionario de Mercados Financieros*. 2ª ed. Editorial Gestión 2000.

HERNÁNDEZ, Sampieri Roberto. (1998). *Metodología de la Investigación*. 2ª ed. México: Editorial McGraw-Hill.

JOYANES, L. (2003). *Metodología de la Programación*. México: McGraw-Hill.

KOTLER, P. (2008). *Fundamentos de marketing*. 8ª ed. México: Prentice Hall.

Mc DANIEL, Carl. (2011). *Investigación de mercados*. 8ª ed. México: Cengage Learning.

MENDENHALL, William. (2008). *Introducción a la probabilidad y estadística*. 13ª ed. México: Thomson CengageLearning.

ORTIZ, José J. y Armando B. (2000). *Auditoría Integral con enfoque al control de gestión: Administrativo y Financiero*. Bogotá: Editorial Kim pres Ltda.

WEBGRAFÍA

<http://www.monografias.com/trabajos82/cooperativismo-o-cooperativa/cooperativismo-o-cooperativa.shtml#ixzz2WU9C4svy> (en línea)

<http://www.coopsanjose.fin.ec>(en línea)

<http://www.coopsanjose.fin.ec/productoInfanto.php>(en línea)

<http://www.coopsanjose.fin.ec/servicios.php>(en línea)

<http://www.riafinancial.com>(en línea)

<http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet> (en línea)

http://es.wikipedia.org/wiki/Cuenta_de_ahorro (en línea)

ANEXOS

Anexo 1

ESCUELA SUPERIOR PO LITÉCNICA DE CHIMBORAZO COOPERATIVA SAN JOSÉ LTDA.

OBJETIVO: Realizar una investigación de campo a los socios del producto de Ventanillas Rurales Cooperativas para determinar los procesos y beneficios de las VRC

Sexo F..... M.....

Estado civil.....

Cargas Familiares.....

RENTABILIDAD

1. ¿Cuál es su actividad económica?

2. ¿En que utilizaría su crédito concedido?

CAPITAL DE TRABAJO	
MAQUINARIA O EQUIPO	

3. ¿Cuál es el monto inicial de su necesidad?

HASTA \$ 600	
HASTA \$ 800	
De \$ 1000 a \$ 1500	
De \$ 1500 a \$ 2000	

4. **¿En cuántos meses cree recuperar su inversión?**

De 1 a 3 meses	
De 3 a 6 meses	
De 6 a 9 meses	
De 9 a 12 meses	
Más de 12 meses	

RIESGOS

5. **¿Cuáles son los problemas potenciales que podría tener usted que impediría el éxito de la actividad?**

AGROPECUARIA O GANADERA

MUERTE DEL ANIMAL	
SEQUIA	
INUNDACIONES	
FUMIGACIONES	
MATERIALES DE TRABAJO	

COMERCIAL

COMPETENCIA	
INCREMENTO DE PRECIOS	
CALIDAD DE PRODUCTOS	
CADUCIDAD DE PRODUCTOS	
MALA ATENCIÓN	

6. **¿Qué hará para reducir los riesgos?**

AGROPECUARIA O GANADERA

BUENA ALIMENTACIÓN	
VACUNAS	
ASEO	
FUMIGACIÓN	
MATERIALES DE TRABAJO	

COMERCIAL

BUENOS PROVEEDORES	
BUENOS CLIENTES	
IMAGEN, LIMPIEZA, INNOVACIÓN	
BUENOS PRECIOS	
ATENCIÓN AL CLIENTE	

7. **¿Qué hará usted para pagar el préstamo en caso de que su inversión fracase?**

AGROPECUARIA O GANADERA

COMERCIAL

AHORROS	
VENTA DE PRODUCTOS A BAJO COSTO	
PEDIR PRESTADO	
SOLICITAR MÁS TIEMPO PARA EL PAGO	
VENDER ALGÚN BIEN	

AHORROS	
VENTA DE PRODUCTOS A BAJO COSTO	
SOLICITAR MÁS TIEMPO PARA EL PAGO	
VENDER ALGÚN BIEN	
PEDIR PRESTADO	

8. **¿La estabilidad de su necesidad (demanda de su producto) es?:**

ESTABLE O NORMAL	
EN DECLIVE	
EN CRECIMIENTO	
INCONSISTENTE	

9. **¿Dónde se venderá el producto?**

MERCADO	
COMUNIDAD	
FAMILIA	
AMIGOS	
EMPRESAS	

EXPERIENCIA

10. ¿Tiene usted las habilidades suficientes para hacer un buen producto?

Si No

¿Indique sus razones?

11. ¿Si usted tiene poca o mucha experiencia hay alguien que le puede ayudar en el negocio o enseñarle las habilidades necesarias para mejorar sus productos?

Si No

PUNTUALIDAD Y MANEJO DE TIEMPO

12. ¿El seguimiento por parte del asesor es el adecuado (llega a tiempo a todas sus reuniones)?

Si NO

13. ¿Al menos el 80% de socias o clientes llegaron a tiempo a las reuniones?

Si NO

14. ¿Tuvieron dificultad para pagar a tiempo sus obligaciones (prestamos)?

Si NO

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
COOPERATIVA SAN JOSÉ LTDA.

OBJETIVO: Realizar una investigación de campo a la Jefa Operativa de la Agencia Guaranda para verificar el buen uso y cumplimiento de los procesos de las VRC

1. ¿El asesor conoce y aplica correctamente el proceso de las VRC?

SI NO

2. ¿Los documentos de la carpeta operativa mantiene en orden y completos?

SI NO

3. ¿Hay en la oficina un mapa de la zona de la ubicación de las VRC?

SI NO

4. ¿Existen nuevas zonas investigadas y grupos en capacitación?

SI NO

5. ¿El jefe operativo conoce sobre la planificación semanal?

SI NO

6. ¿Cuenta con un reglamento las VRC?

SI NO

7. Se conserva los manuales y material de consulta en la oficina en buen estado

SI NO

8. Permanentemente se actualiza, lee, capacita el asesor las normas de VRC

SI NO

Anexo 3

ACTA DE CONSTITUCIÓN

VENTANILLA RURAL COOPERATIVA XXX

Siendo las _____ del día _____ del 20__ reunidos los participantes en la comunidad de _____ se acordó la constitución de la Ventanilla Rural Cooperativa _____, cuyo propósito es ofrecer a sus miembros/as servicios financieros adecuados y oportunos como punto de venta de la Cooperativa San José Ltda., de la ciudad de XXX de la provincia de XXX.

Las siguientes personas fueron elegidas democráticamente como dirigentes del Comité Administrativo:

Presidente/a:

Tesorero/a:

Secretario/a:

Y a continuación los integrantes de la VRC elegidos de entre todas las personas de la Comunidad XXX:

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA DE CIUDADANÍA	FIRMA MIEMBROS/ HUELLA
1			
2			

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA DE CIUDADANÍA	FIRMA MIEMBROS/ HUELLA
3			
4			
5			
6			
7			

Firman:

Presidente

Secretario

NOMBRAMIENTOS

NOMBRAMIENTO

PRESIDENTE

VENTANILLA RURAL COOPERATIVA

La Asamblea de Miembros de la Ventanilla Rural _____ de la Cooperativa San José Ltda., en sesión realizada el _____ ha elegido por votación mayoritaria al señor(a) _____, miembro responsable y participativo de la Comunidad como PRESIDENTE(A) de la Ventanilla Rural, que durará en sus funciones el ciclo de crédito a partir de su elección.

Las funciones que el señor(a) _____ desempeñará en la Ventanilla Rural son las siguientes:

- a. Velar por el cumplimiento de los principios de la Ventanilla Rural y de su Instructivo Interno.
- b. Presidir el Comité Administrativo y la Asamblea de Miembros.
- c. Servir como el Representante Legal y de Confianza de la VRC.
- d. Convocar y dirigir las reuniones.
- e. Ser el enlace estratégico entre la Ventanilla y la Cooperativa.
- f. Cumplir y hacer cumplir el reglamento y las resoluciones tomadas.
- g. Controlar que los libros de registros estén al día.
- h. Firmar conjuntamente con el/la Tesorero/a los documentos de índole financiero y con el Secretario/a las Actas de la Asamblea.
- i. Suscribir el pagaré de crédito entregado por la Cooperativa a la Ventanilla Rural.
- j. Supervisar la recolección de ahorros y cuotas, recuperación de mora y las demás actividades que el reglamento interno lo determine.

k. Evaluar y dar seguimiento a las actividades.

SECRETARIO (A)

Yo, _____, en mi calidad de miembro de la Ventanilla Rural _____ de la Cooperativa San José Ltda. Asumo las funciones de PRESIDENTE(A), las que cumpliré con responsabilidad en beneficio de mis compañeros y la Comunidad a la que pertenezco.

ACEPTACIÓN

NOMBRAMIENTO

SECRETARIO

VENTANILLA RURAL COOPERATIVA

La Asamblea de Miembros de la Ventanilla Rural _____ de la Cooperativa San José Ltda., en sesión realizada el _____ ha elegido por votación mayoritaria al señor(a) _____, miembro responsable y participativo de la Comunidad como SECRETARIO(A) de la Ventanilla Rural, que durará en sus funciones el ciclo de crédito a partir de su elección.

Las funciones que el señor(a) _____ desempeñará en la Ventanilla Rural son las siguientes:

- a. Formar parte del Comité Administrativo.
- b. Suscribir el pagaré de crédito entregado por la Cooperativa a la Ventanilla Rural.
- c. Apoyar a el/la Presidente/a y el/la Tesorero/a en sus funciones.
- d. Asistir a todas las reuniones y llevar un cuaderno de actas.
- e. Mantener una adecuada correspondencia.
- f. Llevar el control de asistencia.
- g. Cumplir y hacer cumplir el reglamento y las resoluciones tomadas.
- h. Realizar las convocatorias a las reuniones.

PRESIDENTE (A)

Yo, _____, en mi calidad de miembro de la Ventanilla Rural _____ de la Cooperativa San José Ltda. Asumo las funciones de SECRETARIO(A), las que cumpliré con responsabilidad en beneficio de mis compañeros y la Comunidad a la que pertenezco.

ACEPTACIÓN

NOMBRAMIENTO

TESORERO

VENTANILLA RURAL COOPERATIVA

La Asamblea de Miembros de la Ventanilla Rural _____ de la Cooperativa San José Ltda., en sesión realizada el _____ ha elegido por votación mayoritaria al señor(a) _____, miembro responsable y participativo de la Comunidad como TESORERO(A) de la Ventanilla Rural, que durará en sus funciones el ciclo de crédito a partir de su elección.

Las funciones que el señor(a) _____ desempeñará en la Ventanilla Rural son las siguientes:

- a. Formar parte del Comité Administrativo.
- b. Suscribir el pagaré de crédito entregado por la Cooperativa a la Ventanilla Rural.
- c. Apoyar a el/la Presidente/a y a el/la Secretario/a en sus funciones.
- d. Asistir a todas las reuniones.
- e. Ser el enlace financiero entre la Ventanilla y la Cooperativa, recibiendo el dinero del préstamo y realizando los depósitos recolectados.
- f. Registrar los movimientos financieros.
- g. Suscribir el recibo del depósito de ahorro voluntario.
- h. Asegurar el buen manejo Financiero de la VRC.
- i. Firmar conjuntamente con el Presidente/a los documentos financieros.
- j. Mantener el contacto con el Asesor.

SECRETARIO (A)

Yo, _____, en mi calidad de miembro de la Ventanilla Rural _____ de la Cooperativa San José Ltda. Asumo las funciones de TESORERO(A), las que cumpliré con responsabilidad en beneficio de mis compañeros y la Comunidad a la que pertenezco.

ACEPTACIÓN

Anexo 4

Instructivo Interno de las Ventanillas Rurales Cooperativa

- 1.- Que son las Ventanillas Rurales Cooperativas.- Organización local de hecho, vinculada con la cooperativa que actúa en forma permanente ,solidaria y autogestionaria , con el fin de proveer los servicio de ahorro y crédito a sus miembros /as
- 2.- Cuota de Afiliación: Cada socio de las VRC debe pagar una cuota de afiliación de USA.....para unirse al grupo. La cuota de afiliación de los socios servirá para apertura de la cuenta en la cooperativa a nombre de la VRC y el saldo pasara a formar un fondo común-
- 3.-La mesa directiva: Cada grupo VRC escoge un líder quien formara parte de la mesa directiva y mediante formación se establecerá el cargo presidente, tesorero y secretario.

El mismo que es responsable de ejecutar en forma coordinada con la cooperativa las funciones de administrativo, fortalecimiento, y supervisión de la VRC
- 4.- Reuniones regulares: Todos los socios del VRC tienen que reunirse (mensual) a una hora y en lugar determinado por la Ventanilla Rural Cooperativa.
- 5.- Ahorros Voluntarios, Obligatorios.- Serán entregados al tesorero en las reuniones ordinarias mensuales. O depositados en el PDA
- 6.- Solicitud y Aprobación del préstamo.- Para solicitar el préstamo , La socia/o firmaran una solicitud de crédito que tiene que ser aprobado primero por los integrantes de las VRC, luego tiene que ser presentada y aprobada por la directiva una vez aprobado se entrega la solicitud al asesor de negocios de VRC
- 7.- Pagos de dinero.- Todos los pagos de dinero se hacen frente a todas las socias de las VRC. Por ninguna razón se admiten pagos fuera de las reuniones de las VRC. (En casos excepcionales tendrá que solicitar su respectivo recibo para precautelar sus intereses)

8.- Montos del Préstamo.-Préstamos escalonados

El monto de los créditos es escalonado va creciendo de acuerdo al ciclo y al análisis de pagos puntuales

ciclo	Monto
Primero	Hasta USD 600
Segundo	Hasta USD 800
Tercero	Hasta USA 1000
Cuarto	Hasta USA 1500
Quinto	Hasta USA 2000
TODOS LOS CICLOS	El seguimiento o visitas será mensual por el asesor de las VRC

Indefinidamente mientras dure la VRC

9.- Cargos de interés.- La cooperativa establecerá la tasa de interés que cobra sobre los préstamos otorgados a Ventanillas Rurales Cooperativa.

10.- Reembolso Regular.- El pago de capital más interés de cada socio se realizara en cada reunión regular. Todos los préstamos deben ser pagados de la VRC dentro del ciclo de préstamo

11.- Sanciones por Incumplimiento: Las Ventanillas Rurales Cooperativa debe establecer sanciones apropiadas para cuyos socios incumplidos que no cumplan con las reglas

12.- Compromiso de las Ventanillas Rurales Cooperativa.-Cumplir con el instructivo de las Ventanillas Rurales Cooperativa, motivar a otras socias a implementar lo aprendido para mejoramiento del negocio, etc. Y así poder seguir con el nuevo crédito.

Anexo 5

INFORME POR FALTA DE RECIBO DE SERVICIO BÁSICO

Nombre VRC		
Comunidad		
Listado de la personas que no tienen recibo de pago de servicios básicos:		
#	Cédulas	Nombres
Justificación		
Elaborado		Firma asesor
Fecha informe		
Revisado		Sumilla Jefe operativo

Anexo 6

INFORME DE VISITA

Nombre VRC	
Comunidad	
Fecha visita	
Hora (de.. a)	
Asunto	
Contacto	
Cargo	
Asesor	
Acompañantes	
Actividades desarrolladas	
Acuerdos logrados	
Observaciones	

--	--

Elaborado	Firma asesor	Contacto de la Comunidad
Fecha informe		
Revisado	Sumilla Jefe operativo	

Anexo 7

INFORME DE CIERRE DE CICLO	
Nombre Asesor	
Agencia	
Fecha (corte datos)	
Nombre de VRC	
NÚMERO DE MIEMBROS	
NÚMERO DE CICLO	
MONTO DE CRÉDITO INDIVIDUAL	
SALDO DEL FONDO COMÚN	
SALDO AHORRO VOLUNTARIO EN EL CICLO	
NÚMERO DE MIEMBROS QUE SE RETIRAN	
NÚMERO DE MIEMBROS QUE INGRESAN	

NÚMERO DE MIEMBROS	
MOROSIDAD	
Actividades pendientes	
Observaciones	
Elaborado	Firma asesor
Fecha informe	
Revisado	Sumilla Jefe operativo