



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,

GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP.

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIEROS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CP.**

TEMA:

**DISEÑO DE UN PRODUCTO FINANCIERO PARA EL
DESARROLLO ECONÓMICO DE LA COOPERATIVA
METRÓPOLIS DEL CANTÓN QUINSALOMA, PROVINCIA DE
LOS RÍOS, AÑO 2011.**

AUTORES:

LOMBEIDA GARCÍA LEIDY NOEMI

PÉREZ CAMPOZANO HOLGER JEOVANNY

DIRECTOR:

ING. ANTONIO DÁVILA VÁSCONEZ MBA.

PARES ACADÉMICOS:

ING. MARLON GARCÍA SALTOS MBA.

ING. ARTURO ROJAS SÁNCHEZ MSc.

GUARANDA – ECUADOR

2014

II. DEDICATORIA

El presente trabajo está dirigido a Dios por darnos la vida, la voluntad y la oportunidad de estudiar.

A nuestros padres, porque ellos siempre estuvieron a nuestro lado brindándonos su apoyo y sus consejos para hacer de nosotros mejores personas.

A nuestros abuelitos, aunque no estén físicamente con nosotros, sé que desde el cielo siempre nos cuidan para que todo salga bien.

A nuestros hijos, Jhousep, Hebert y Lady que siempre fueron nuestra fuente de inspiración.

A mi amada esposa por su sacrificio y esfuerzo, por darme la oportunidad de terminar mi carrera para nuestro futuro y aunque hemos pasado momentos difíciles siempre ha estado brindándome toda su comprensión, cariño y amor.

A mi esposo, por sus palabras de apoyo, por brindarme su confianza, amor y el tiempo necesario para realizarme profesionalmente.

Leidy y Holger

III. AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a la Universidad Estatal de Bolívar “UEB”, la cual nos abrió sus puertas para formarnos profesionalmente.

A nuestros profesores por sus diferentes formas de enseñar, quienes nos incentivaron en muchos sentidos a seguir adelante que sin su apoyo esto no hubiera sido posible.

Al Director Ing. Antonio Dávila, Pares Académicos Ing. Arturo Rojas e Ing. Marlon García, quienes con la orientación y coordinación han sido parte fundamental en el desarrollo de este trabajo.

A nuestros compañeros y amigos, quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, alegrías y tristezas, a todas aquellas personas que durante estos cinco años estuvieron a nuestro lado apoyándonos incondicionalmente durante toda la carrera universitaria y lograron que este sueño se haga realidad.

Leidy y Holger

IV. CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

CERTIFICO:

Que el trabajo de graduación titulado: **“DISEÑO DE UN PRODUCTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO DE LA COOPERATIVA METRÓPOLIS DEL CANTÓN QUINSALOMA, PROVINCIA DE LOS RÍOS, AÑO 2011”**, reúne los requisitos y corresponde a las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, por lo tanto, se encuentra listo para la presentación a su defensa.

Guaranda, 30 de enero de 2015



Ing. Luis Antonio Dávila Vásquez MBA.

DIRECTOR

V. AUTORÍA NOTARIADA

Nosotros, Lombeida García Leidy Noemí y Pérez Campozano Holger Jeovanny, Declaramos que el presente Trabajo de Graduación **“DISEÑO DE UN PRODUCTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO DE LA COOPERATIVA METRÓPOLIS DEL CANTÓN QUINSALOMA, PROVINCIA DE LOS RÍOS, AÑO 2011”**, es original, de nuestra autoría; que no ha sido presentado para ningún Grado o Calificación profesional, que se ha citado las fuentes bibliográficas correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales vigentes que protegen los derechos de autor.

Y autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que haga el uso que estime pertinente con el Trabajo de Graduación.

Lombeida García Leidy Noemí

C.I. 0201750676

Pérez Campozano Holger Jeovanny

C.I. 1203768427

PROTOCOLIZACION .

En la cabecera cantonal de San José de Chimbo, República del Ecuador, hoy día JUEVES DOS DE OCTUBRE del año dos mil catorce, ante mí Víctor Hugo Mejía Veloz, Notario Público de este cantón, procedo a protocolizar, EL TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIEROS EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CP., solicitado por los señores LEIDY NOEMI LOMBEIDA GARCIA y HOLGER JEOVANNY PÉREZ CAMPOZANO; en un tomo de noventa y ocho páginas; de todo lo cual DOY FE.

EL NOTARIO,



VI. TABLA DE CONTENIDOS

I. PORTADA	I
II. DEDICATORIA.....	II
III. AGRADECIMIENTO.....	III
IV. CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR	IV
V. AUTORÍA NOTARIADA	V
VI. TABLA DE CONTENIDOS	VI
VII. LISTA DE GRÁFICOS.....	VIII
VIII. LISTA DE ANEXOS	IX
IX. RESUMEN EJECUTIVO EN ESPAÑOL	X
X. INTRODUCCIÓN	XI
CAPÍTULO I.....	1
1. TEMA	1
2. ANTECEDENTES.....	2
3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
4. JUSTIFICACIÓN	5
5. OBJETIVOS:	6
5.1 GENERAL	6
5.2 ESPECÍFICOS	6
6. MARCO TEÓRICO.....	7
6.1 REFERENCIAL, GEOREFERENCIAL Y LEGAL	7
6.2 CONCEPTUAL	16
6.3 TEORÍA CIENTÍFICA.....	21
7. HIPÓTESIS.....	34
8. VARIABLES	35
9. METODOLOGÍA	38
9.1 MÉTODOS	38
9.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	38
9.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS	39
9.4 UNIVERSO Y MUESTRA	40
9.5 PROCESAMIENTO DE DATOS	41
CAPÍTULO II	42

2.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	42
2.2 TABULACIÓN, PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	42
2.3 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS	58
2.4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	60
CAPÍTULO III.....	62
3.1 APORTE TEÓRICO	62
3.2 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	66
3.3 PLAN OPERATIVO DE LA PROPUESTA	87
3.4 RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN	88
3.5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL APORTE	90
3.6 BIBLIOGRAFÍA	91
3.7 ANEXOS	92

VII. LISTA DE GRÁFICOS

Lista de gráficos.

No	Descripción.	Pág.
01	ACEPTACIÓN EN LA POBLACIÓN.....	42
02	DESCONOCIMIENTO DE SERVICIOS.....	43
03	ACEPTACIÓN DE LÍNEA DE CRÉDITO.....	44
04	OFERTA DE UN NUEVO PRODUCTO.....	45
05	ACOGIDA DEL CRÉDITO EMPRENDEDOR.....	46
06	ACEPTACIÓN DE SOCIOS Y POBLACIÓN.....	47
07	IMPLEMENTACIÓN DEL NUEVO CRÉDITO EMPRENDEDOR.....	48
08	DESARROLLO INSTITUCIONAL.....	49
09	MEJORES PRODUCTOS FINANCIERO.....	50
10	DESCONOCIMIENTO DE BENEFICIOS.....	51
11	SATISFACCIÓN DE NECESIDADES.....	52
12	PRÉSTAMOS OTORGADOS.....	53
13	TRÁMITES PARA ACCEDER A UN CRÉDITO.....	54
14	LÍNEAS DE CRÉDITOS.....	55
15	NUEVO SERVICIO FINANCIERO.....	56
16	MERCADO FINANCIERO LOCAL.....	57

VIII. LISTA DE ANEXOS

Lista de anexos.

No	Descripción.	Pág.
01	ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL, ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO METRÓPOLIS DEL CANTÓN QUINSALOMA.....	92
02	ENCUESTA REALIZADA A LOS SOCIOS/AS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO METRÓPOLIS DEL CANTÓN QUINSALOMA.....	94
03	FOTOGRAFÍAS.	96
04	APROBACIÓN DE DESARROLLO DE PROPUESTA.....	97
05	CERTIFICACIÓN.....	98

IX. RESUMEN EJECUTIVO EN ESPAÑOL

La Cooperativa de ahorro y crédito Metrópolis se proyecta en la parte financiera y social, en beneficio de sus asociados, bajo la consideración de la creación de un nuevo producto financiero denominado crédito emprendedor, de colocación de recursos; el mismo que a más de satisfacer las necesidades de los socios y población de manera oportuna, permitirá generar un excedente adicional, y con ello su fortalecimiento institucional.

El crédito emprendedor, es un producto financiero diseñado para el sector comercial y emprendedor del cantón Quinsaloma y sus áreas de influencia, tomando en consideración que va ser la fuente de fondos de las actividades productivas de la institución, este producto se distingue de las demás líneas de crédito por sus amortizaciones trimestrales por lo que se constituye en un gran beneficio para sus socios ya que estos últimos tienen un plazo significativo para cubrir sus obligaciones.

El crédito emprendedor se otorga a personas naturales que se encuentren realizando actividades comerciales o a quienes deseen emprender en una actividad que les genere recursos económicos, cuyo destino sea el financiamiento de actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago lo constituye el producto de las ventas e ingresos generados por dichas actividades, los montos van dependiendo de la capacidad de pago, estos pueden ser desde \$ 500,00 hasta \$ 3.500,00 que serán otorgados a los socios con experiencia crediticia favorable es decir que hayan tenido calificación A y B, los socios que no cuenten con esta calificación se tomara en cuenta otros aspectos, se requerirá del encaje 1x20 estos créditos se aprobaran, solo con potestad de gerencia, con la presentación de la solicitud de crédito, el pagaré y la garantía correspondiente, a un plazo de hasta 24 meses con pagos trimestrales de capital e interés.

El beneficiario y el garante no necesitan ser socio activo ni tener abierto una cuenta en la Cooperativa, al momento de solicitar el crédito, se convierte automáticamente en socio. Si el préstamo es para instalar un negocio se dará 15 días de tiempo de gracia hasta que el socio se establezca en el negocio.

X. INTRODUCCIÓN

El Micro financiamiento se conoce desde mediados de los setenta, nace como un mecanismo financiero para combatir el problema del desempleo fomentando las actividades económicas de pequeña escala, urbanas y rurales, de las personas y familias que generan sus ingresos a partir de estas actividades y para los hogares en busca de un bienestar común. El Gobierno ha impulsado para la expansión y el fortalecimiento de las microfinanzas en el país, actualmente tiene que ver sobre todo con la promoción y apoyo del mayor número de agentes posible, que desarrolle y dinamicen el mercado y sólo de manera complementaria con la regulación y el control.

En el cantón Quinsaloma, el sistema de Cooperativas de ahorro y crédito han desarrollado modelos equitativos y solidarios en consecuencia brindan productos y servicios en competencia, por tal motivo las líneas de crédito existentes dentro de la Cooperativa, no han logrado captar mayor número de prestamistas y la demanda de los productos financieros crediticios existentes no ha sido muy acogido por los habitantes, lo que influye que no existe una buena participación de mercado esto implica que no exista mayor crecimiento de los activos de la institución.

La aplicación de este proyecto de investigación permite dinamizar los flujos de capital para estas actividades tomando en consideración el desarrollo de mecanismos de ahorro y crédito, leyes y reglamentos estandarizados por la institución además fortalecer las micro finanzas dentro de la misma al diseñar otro producto crediticio dentro de la cartera de crédito de la Cooperativa lo que permitirá mejorar el desempeño, el manejo de la administración y además ayudar con los requerimientos de sus asociados logrando una mejor participación de mercado.

CAPÍTULO I

1. TEMA

DISEÑO DE UN PRODUCTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO DE LA COOPERATIVA METRÓPOLIS DEL CANTÓN QUINSALOMA, PROVINCIA DE LOS RÍOS, AÑO 2011.

2. ANTECEDENTES

La búsqueda del mercado financiero a donde se dirige la Cooperativa de ahorro y crédito Metrópolis del cantón Quinsaloma permite conocer la razón del menor impacto que ha tenido en estos últimos años los productos financieros que ha venido ofertando la institución, mediante la investigación, tanto productos y servicios financieros también los tiene la competencia local y de sus zonas de influencia, es por ello que el principal desafío dentro del mercado es tratar de diseñar productos financieros que ayuden a satisfacer los requerimientos de sus asociados y así mismo lograr solucionar los múltiples problemas que se puede generar al final de un periodo por no ser colocado el dinero disponible que tienen destinado para la cartera de crédito en la institución.

La investigación, pretende establecer medidas que ayuden el mejoramiento económico de la Cooperativa, de esta manera poder colocar los recursos disponibles en un producto financiero que permita el bienestar económico social de sus asociados con características técnicas y procedimientos flexibles permitiendo el acceso a todos los socios de la institución financiera, es por eso que al hablar de un diseño e implementación de otro producto financiero; la finalidad es tener mejor participación dentro del mercado local con un nuevo producto que impacte dentro de la sociedad, es verdad que los actuales servicios que presta la Cooperativa han ayudado de una u otra manera a la población, pero no con el impacto que se requiere en el mercado financiero, con este nuevo producto se procura destinar a un sector en especial que es la del comercio y la de las familias, ya que predomina la actividad de los negocios, la actividad agrícola, las pequeñas empresas de los artesanos a los cuales va dirigido los productos financieros que ofrecen las Cooperativas.

Este producto crediticio va enfocado hacia un mercado en donde los socios no han tenido acceso al sistema financiero por múltiples razones, de esta manera se puede cubrir las necesidades de sus habitantes. Además para poder contar con los socios pertinentes es necesario conocer, los ingresos, sexo, edad, educación, etc. esta información es necesaria y valiosa para determinar si en el mercado se puede incrementar uno y más productos financieros que fortalezcan tanto el desarrollo

microfinanciero de la Cooperativa como a los posibles socios beneficiarios con un nuevo producto, no obstante la institución tiene que velar para que sea productiva, comercial, financiera, de servicios etc. y que requieran cada día de un recurso humano capacitado y calificado con conocimientos tecnológicos que aporten dentro de la sociedad ya que en nuestro medio se enfrentan nuevos retos y exigencias en el mercado para obtener calidad y competitividad en los servicios.

El punto referencial para ofertar el producto es saber las tasas de interés con que cuenta el sistema cooperativo, las debilidades y fortalezas que actualmente tiene la Cooperativa, esto permitirá ofertar el nuevo producto y hacerlo competitivo.

3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿CÓMO INCIDE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS EN EL DESARROLLO ECONÓMICO DE LA COOPERATIVA METRÓPOLIS DEL CANTÓN QUINSALOMA, PROVINCIA DE LOS RÍOS?

4. JUSTIFICACIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis, tiene un número considerable de socios que gracias a la confianza depositan sus dineros lo que ha permitido tener un buen recurso económico, entre las principales actividades que predomina es la captación y la colocación de los recursos en segmentos dinámicos esto permite que exista una buena administración en la institución, pero es aquí en donde surge el problema ya que la Cooperativa no tiene mucha demanda con los productos financieros que ofrece es por este motivo resulta imperiosa la necesidad de realizar el proyecto de investigación a través del desarrollo de estudios técnicos que ayuden a identificar las limitantes y oportunidades tanto en la oferta como en la demanda y poder implementar productos y servicios innovadores y adecuados a las micro finanzas, ayudando a la estabilidad institucional y haciéndole partícipe de un mercado local.

La orientación de este estudio es el diseñar un nuevo producto financiero con modelos y técnicas aplicables, dirigido hacia las personas que se dedican al comercio de pequeños o grandes negocios, a las familias de escasos recursos que no cuentan con un apoyo al acceso de crédito para poder solventar sus necesidades y solucionar problemas del desempleo, además se realizará un estudio de mercado de la competencia en el que se identifica que las demás instituciones financieras que se encuentran en la localidad y sus zonas de influencia, no presenten líneas de crédito igual a la que se tiene por idea proponer, razón por la cual la investigación se justifica, por cuanto existe la predisposición de las autoridades de la institución financiera, objeto de estudio. A tener una mejor participación dentro del mercado financiero con un producto financiero nuevo que va permitir mejorar las condiciones de vida de sus asociados, así como el crecimiento de los activos de la institución.

5. OBJETIVOS:

5.1 GENERAL

- Elaborar un producto financiero, que permita el desarrollo económico de la Cooperativa Metrópolis del cantón Quinsaloma.

5.2 ESPECÍFICOS

- Identificar los productos crediticios que actualmente se encuentra ofreciendo la Cooperativa Metrópolis.
- Analizar los productos financieros crediticios, que oferta la Cooperativa Metrópolis.
- Elaborar una propuesta del producto financiero crediticio para la Cooperativa Metrópolis.

6. MARCO TEÓRICO

6.1 REFERENCIAL, GEOREFERENCIAL Y LEGAL

6.1.1 Referencial

Generalidades

Las Cooperativas de ahorro y crédito están orientadas a la atención y dirección estratégica, al comportamiento de nuestro entorno o medio empresarial, tomando en consideración a las fuerzas que ejercen las influencias del macro y micro entorno. Para desarrollar productos financieros, es esencial tener una visión estratégica, orientada hacia el mercado, recursos humanos capacitados y motivados, tecnología de la información, políticas y procedimientos establecidos, un adecuado flujo de la comunicación, pero sobre todo, la determinación de un cambio.

Identificación de la cooperativa

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis, se encuentra ubicada en la ciudad de Quinsaloma, provincia de Los Ríos, entre las calles El Progreso y 10 de Agosto la misma que está dirigida por la Ing. Aida Dolores Urbano Borja en calidad de Gerente.

Razón social.

“Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis”.

Reseña histórica.

Con el fin de luchar contra la injusticia, contra la pobreza, contra los vejámenes y las maledicencias, contra la ignorancia y el egoísmo, para que no imperen los valores materiales sino los valores humanos, exhortados a mantener el espíritu de lucha, un grupo de personas emprendedora, encabezados por los señores: Ángel Vinicio Ulloa, Manuel Ángel Ali Rivera, Nancy Jesseña Castaño Zambrano, Edwin Marcelo Coloma Coloma, Elvia Azucena Sarmiento Velasco, Nelson Homero Naranjo Ordoñez, Sócrates Verdezoto Gaibor, Celso Eduardo Mora Morejón, Héctor Adrián Timbiano Albán, María Magdalena Yáñez, Shirley del Pilar Yáñez Velasco. Se

reúnen con el afán de ayudar a su población explotada por chulqueros y deciden crear la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis. Conformándose primeramente la Pre-cooperativa integrada por las siguientes personas en calidad de directivos, para luego transformarse en Cooperativa reconocida por las respectivas instancias del estado.

Resumen ejecutivo.

La Cooperativa Metrópolis define su misión y visión institucional de la siguiente manera:

Misión.

“Impulsar el Cooperativismo a través de incentivo de la cultura y el otorgamiento de créditos a tasas preferenciales en beneficio de todos nuestros cuenta ahorrista y cliente, con personal capacitado, tecnología adecuada, instalaciones eficientes, buscando ser líder en el mercado”.

Visión.

“Constituirse en los próximos tres años en una organización eficiente, que planificadamente mantenga un crecimiento sostenido y el mejoramiento continuo de sus servicios enfocados al bienestar de la sociedad y de todos sus socios”.

Los objetivos son:

Alcanzar y mantener un crecimiento sostenido en el mercado con estándares financieros iguales al promedio de las Cooperativas reguladas por la Superintendencia de Bancos.

Alcanzar y mantener un crecimiento sostenido del número de socios, manteniendo estándares de satisfacción altos de clientes internos y externos y una orientación de los servicios hacia la población objetivo.

Características del sector Cooperativo.

Su característica es atender un mercado preponderante en la microempresa, empleados públicos y privados en especial al sector campesino de ingresos medios y bajos.

Las condiciones de los productos son inferiores a las ofrecidas por los Bancos pero superiores a las ofrecidas por otro tipo de entidades financieras locales.

La promoción de sus servicios se lo realiza básicamente a través de las referencias de sus socios.

Poseen limitaciones de carácter tecnológico en comparación con la Banca.

La gobernabilidad de las instituciones es un tema altamente sensible.

Es un sector de crecimiento elevado.

Su principal competencia está dentro del mismo sector y en los últimos años con la Banca privada.

Su tendencia es de ingresar al sector micro financiero y al comercio minorista.

Posición competitiva de la Cooperativa.

A partir de la exploración de mercado realizada; y, tomando en cuenta la apreciación de los colaboradores de la Cooperativa, participantes del proceso de planificación estratégica, los principales competidores son: Los Bancos, las Cooperativas, las mismas que se encuentran en la misma ciudad y en poblaciones aledañas, como Las Naves e inclusive Ventanas.

Oportunidades de crecimiento.

La Cooperativa tiene como oportunidades de crecimiento: La cercanía y conocimiento de sus socios y la cobertura de los servicios que requieren.

Las situaciones poco favorables en las que son atendidos, todavía, el segmento de mercado cooperativista.

Posibilidades de incluir otros servicios complementarios dentro de la Cooperativa.

Potencial de mercado debido a las condiciones de los productos que son percibidas como mejores, frente a la competencia.

La Cooperativa realiza las siguientes actividades:

Captaciones:

Ahorro a la vista.

Ahorro encaje.

Ahorro a plazo fijo.

Certificados de aportación.

Créditos:

Comerciales.

Consumo.

Microcrédito.

Agro Productivos.

Prendarios.

Quirografarios.

Hipotecarios.

Servicio social.

1. Seguro de desgravamen.
2. Fondo mortuorio en caso de muerte del socio, cónyuge, padres e hijos.
3. Préstamos la capilla ardiente.
4. Entrega del cofre de primera gratuitamente y además para los socios descuentos especiales en la compra de nichos.

Clasificación de los créditos según el catálogo de cuentas.

Comerciales.

Se entiende por créditos comerciales, todos aquellos otorgados a sujetos de crédito cuyo financiamiento está dirigido a las diversas actividades productivas.

Consumo.

Se entiende como créditos de consumo, a los otorgados a personas naturales que tengan como destino la adquisición de bienes de consumo o de pago de servicios, que generalmente se amortizan en función de su sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso del deudor.

Microempresa.

Son aquellos créditos otorgados a un prestatario o a un grupo de prestatarios pudiendo ser estas personas naturales o jurídicas cuyo destino sea el financiamiento de actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago lo constituye el producto de las ventas e ingresos generados por dichas actividades.

Agro-productivo.

Son todos aquellos créditos destinados a personas naturales o jurídicas que se dedican a la producción y comercialización de productos agrícolas, ganadería (pecuarios, bovinos, ovinos, avícolas, etc.).

Clasificación de los créditos por las garantías.

Por las garantías los créditos se dividen en: Quirografarios, Prendarios e Hipotecarios.

Quirografarios.

Son créditos garantizados con la suscripción de contratos o títulos cambiarios de los cuales constan las obligaciones del deudor con la Cooperativa y que pueden ser realizados con las solas firmas de los sujetos de crédito o según los montos del crédito con las firmas adicionales de garantes personales y tendrá un monto máximo de hasta 2.000,00 dólares.

Quirografarios oportunos.

Son créditos de hasta 1.000,00 dólares, que serán otorgados a los socios con experiencia crediticio favorable, es decir que hayan tenido calificación A; estos créditos se aprobarán, con la sola potestad de Gerencia, presentando con la solicitud de crédito la firma del deudor su conyugue, garante y el pagaré, con un plazo de 12 a 24 meses con pagos en forma mensual capital e interés.

Prendarios.

Son créditos garantizados con bienes muebles que se constituye en garantía real a favor de la Cooperativa, se los constituye con un seguro debidamente endosado a favor de la misma y cuyo valor comercial según avalúo del perito calificado, no podrá ser inferior al 200 % del monto del crédito otorgado y que será liquidado luego de que sea debidamente legalizada la prenda.

Hipotecario.

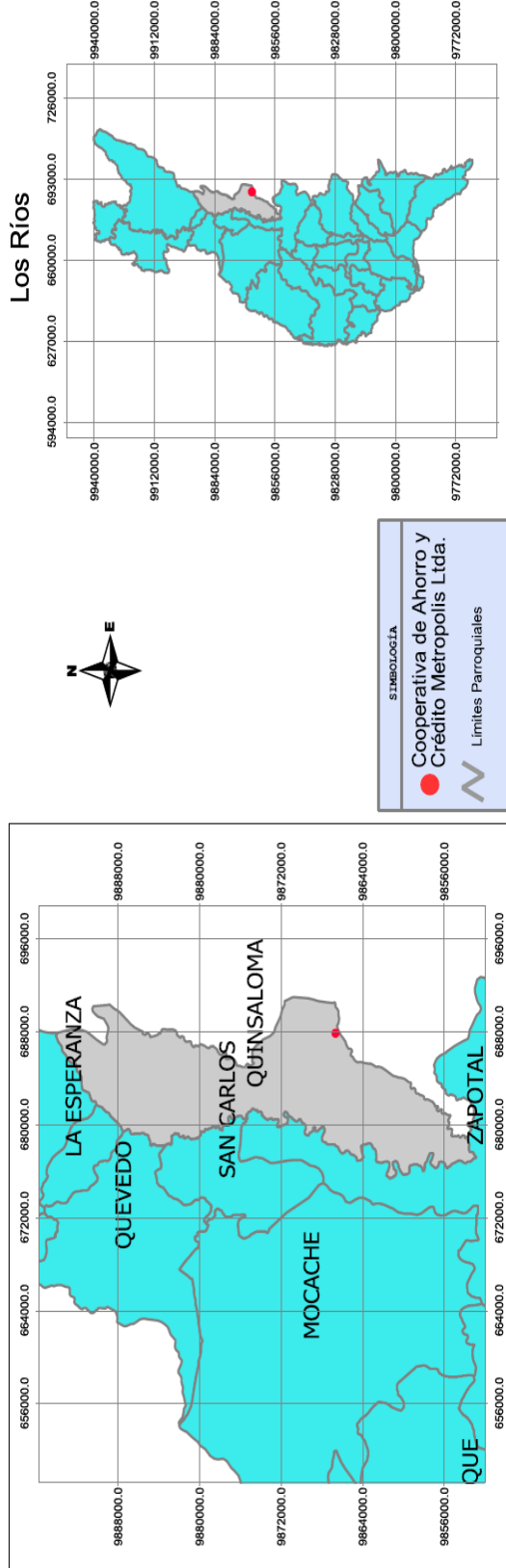
Son aquellos créditos que se otorgan con la garantía real de un bien inmueble de propiedad del prestatario o terceras personas. El valor comercial de la garantía deberá ser, al menos el 200 % del monto del préstamo que se le otorgue y será liquidado luego que sea debidamente inscrita la hipoteca.

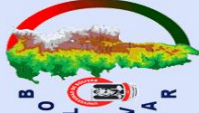
6.1.2 Georeferencial



UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN :

DISEÑO DE UN PRODUCTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO DE LA COOPERATIVA METROPOLIS DEL CANTÓN QUINSALOMA PROVINCIA DE LOS RÍOS AÑO 2011



<p>Autor: Leidy Noemí Lombelida García Holger Jeovanny Pérez Campozano</p> <p>Director: Ing. Antonio Davila</p> <p>Ubicación geográfica: Lon= -79° 18' 41" Lat= -1° 12' 19"</p> <p>Fuente de datos: CIE de la FCAGEI</p> <p>Fecha: Abril del 2014</p>	<p>Información base: INSTITUTO GEOGRÁFICO MILITAR</p> <p>Sistema de referencia: WGS84 Zona 17 Sur</p> <p>Escala:</p>	<p>UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR Facultad De Ciencias Administrativas Gestión Empresarial E Informática Infraestructura de Datos Espaciales de la UEB Realizado por: Ing. Danilo Barreno</p> 
--	---	--

6.1.3 Legal

Base legal de productos financieros.

La parte importante para crear un producto financiero crediticio es tomando en cuenta la siguiente base legal.¹

- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.
- ESTATUTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “METROPOLIS”

De conformidad con la ley de Cooperativas y su Reglamento General, constituyese la Cooperativa de Ahorro y Crédito “METROPOLIS” con domicilio en la parroquia de Quinsaloma del Cantón Ventanas de la Provincia de los Ríos, República del Ecuador, la misma que será regida por la Ley de Cooperativas y su Reglamento General, los principios y Normas de Cooperativismo Universal el Estatuto y Reglamento Interno.

- ACUERDO MINISTERIAL DE LA SUBSECRETARIA PROVINCIAL DE BIENESTAR SOCIAL DEL GUAYAS

Una vez aprobada su personería jurídica según acuerdo Ministerial N° 021 del Ministerio de Bienestar Social, inicia sus actividades la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO METROPOLIS LTDA El 24 de abril del 2006, e ingresa a ser regida por la ley de cooperativas y sus reglamentos.

- REGLAMENTO DE TESIS DE LA FACULTAD²

El Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática de acuerdo al Art. 34 del Reglamento de Régimen Académico del Sistema Nacional de Educación Superior, el trabajo de graduación

¹www.microfinanzarural.org

² Reglamento de Graduación y Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática de la Universidad Estatal de Bolívar.

constituye uno de los requisitos obligatorios para la obtención del título otorgado en cualquiera de los niveles de formación. Dichos trabajos pueden ser estructurados de manera independiente o como consecuencia de un Seminario de fin de carrera, de acuerdo a la normativa de cada institución.

- REGLAMENTO DE LEY INTERNA DE CRÉDITOS.
- REGLAMENTO QUE RIGE LA CONSTITUCIÓN, ORGANIZACIÓN, FUNCIONAMIENTO Y LIQUIDACIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO QUE REALIZAN INTERMEDIACIÓN FINANCIERA CON EL PÚBLICO Y LAS COOPERATIVAS DE SEGUNDO PISO SUJETAS AL CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS.
- LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO.
- LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA DEL SISTEMA FINANCIERO.
- LEY DE SEGURIDAD SOCIAL.

6.2 CONCEPTUAL

Cálculo de interés sobre saldos.

Existen varias formas de calcular los intereses sobre un préstamo, y dos de estos son los más comunes: el método de interés sobre saldos y el método de interés fijos.

Generalmente, los intereses se pagan a lo largo del plazo del préstamo aunque a veces se pagan al inicio.³

Calificación.

Proceso de análisis financiero por el que una agencia especializada da su opinión sobre la solvencia de una emisión de renta fija en cuanto al puntual cumplimiento de pago de intereses y a la capacidad de devolución de una deuda.

Captaciones.

La captación, como su nombre lo indica, es captar o recolectar dinero de las personas u organizaciones. Este dinero, dependiendo del tipo de cuenta que tenga una persona, (cuenta de ahorros, cuenta corriente, certificados de depósito etc.), gana unos intereses (intereses de captación, representados por la tasa de interés de captación).

En resumen, a la Cooperativa le interesa que las personas o empresas pongan su dinero en su sistema, por lo tanto, éste les paga una cantidad de dinero por poner sus recursos en los depósitos de la institución.

Cartera.

Conjunto de valores, obligaciones o acciones emitidos por diferentes entidades financieras, departamento de la entidad financiera que trata lo relativo al descuento y al cobro de efectos de comercio y otros documentos.

Créditos.

La colocación es lo contrario a la captación. La colocación permite poner dinero en circulación en la economía, ya que las Cooperativas toman el dinero o los recursos

³ LEDGERWOOD Joanna; Manual de las micro finanzas Banco Mundial 2000, Washington , pág. 77-161

que obtienen a través de la captación y, con éstos, otorgan créditos a las personas, empresas u organizaciones que los soliciten. Por dar estos préstamos las Cooperativas cobran, dependiendo del tipo de préstamo, una cantidad determinada de dinero llamados intereses (intereses de colocación), la cual se define a través de la tasa de interés de colocación.⁴

Crédito.

Son fondos prestados bajo condiciones de pago especificadas, dirigidos hacia todo el sector para las diferentes actividades que realice el socio.

Diseño de productos.

Un diseño es un esquema o estructura lógica de acción que permite establecer los lineamientos que se van aplicar dentro de un proyecto con el fin de ofrecer un trabajo de calidad con mayor eficiencia y eficacia.⁵

Eficacia.

Grado de cumplimiento de la misión o de los objetivos de una empresa.

Eficiencia.

Relación entre los resultados y los costos involucrados en los procesos, a través de los cuales se persigue un objetivo, y uso eficaz de los recursos económicos disponibles.

Endeudamiento.

Es la capacidad de utilidades que tiene el prestamista para poder cancelar una responsabilidad en una entidad crediticia.⁶

Indicadores.

Es la relación entre dos o más datos de los estados financieros dependiendo los objetivos que desea alcanzar.⁷

⁴ www.finrural-bo.or

⁵ LEDGERWOOD Joanna; Manual de las micro finanzas Banco Mundial 2000, Washington , pág. 8

⁶ LEDGERWOOD Joanna; Manual de las micro finanzas Banco Mundial 2000, Washington , pág. 153

Insolvencia.

Imposibilidad del deudor de satisfacer sus deudas y sus obligaciones por falta de recursos. Conduce a la suspensión provisional o definitiva de pagos y a la quiebra, en el caso de personas jurídicas, o al concurso de acreedores, en el caso de personas naturales.

Interés.

Precio pagado por un préstamo o imputado al uso del dinero durante algún tiempo, y diferencia en moneda entre la suma inmovilizada al inicio de una transacción financiera y el monto resultante a su vencimiento, se expresa en porcentaje.

Mercado.

Con sentido material, lugar donde confluyen la oferta y la demanda de bienes y de servicios y punto de encuentro entre quienes venden bienes y quienes los necesitan, y conjunto de compra y de venta de bienes, servicios y créditos.

Microempresa.

Unidad económica, urbana o rural, que realiza actividades de producción, de extracción, de transformación y de comercialización de bienes y de servicios, con el objetivo de generar ingresos y con escaso nivel de acumulación.

Microcrédito

Préstamo de bajo monto que está orientado a microempresarios de bajos recursos y muy habitualmente, informales. El microcrédito se utiliza para el desarrollo de las actividades de producción y comercialización, es de uso intensivo de información, en vez de garantías reales.⁸

Microfinanzas.

Prestación de servicios financieros a clientes de bajos recursos. Además de la intermediación financiera, las instituciones especializadas en microfinanzas pueden ofrecer servicios de intermediación social, como la formación de grupos y el

⁷ EDICONTAB, Gestión Empresarial, edición MMVII 2008-2009, Ecuador. Pág. 51

⁸Wwwbruno_g@fibertel.com.ar

desarrollo de la confianza en sí mismos, de los conocimientos financieros básicos y de otros servicios.

Moroso.

Quien tarda en pagar sus deudas o en cumplir una obligación, y persona que demora el pago de las obligaciones económicas contraídas.

Notificación.

Diligencia mediante la cual se informa o se da a conocer a una persona acerca de un acto administrativo relacionado con una obligación, en cualquiera de las formas siguientes: personalmente, por correo, por cédula y por edicto.

Plazo.

Puede ser indefinido o definirse por contrato, en función a metas proyectarías, generalmente es de largo plazo, se denomina salida al vencimiento.⁹

Préstamo.

Entrega de bienes de una persona a otra, con la obligación de devolverlos en la fecha y en la forma en que se haya fijado el acuerdo, y en el ámbito financiero, operación por medio de la cual una entidad financiera entrega una suma de dinero a un cliente durante un cierto tiempo, con la obligación de devolverlo al finalizar los plazos convenidos según contrato.

Riesgo.

Contingencia o peligro de que se produzca un daño e inseguridad en el cobro de una deuda y parte dispuesta de un crédito. Y cuantificación de una deuda.

Servicios.

El constante sondeo de las necesidades de Cooperativas y de su membresía y el monitoreo de la competencia, han permitido diseñar una gama de servicios adecuados promovido en diferentes entidades financieras.¹⁰

⁹ BRUGGER Antesana; Experiencias y desafíos en micro finanzas y desarrollo rural 2003;Ecuador, pág. 76

¹⁰ LEDGERWOOD Joanna; Manual de las micro finanzas Banco Mundial 2000, Washington , pág. 100

Vencimiento.

Fecha en la que cesa un compromiso, un plazo, una deuda o una obligación. Y fecha en la que finaliza un contrato de derivado.

6.3 TEORÍA CIENTÍFICA

Microfinanzas.

Las principales características de las instituciones dedicadas a las microfinanzas tienen que ver con su viabilidad financiera, su rentabilidad, su rápido crecimiento, su estabilidad, su progresiva integración con los sistemas financieros. Las características de las instituciones financieras es su accionar a partir de la interpretación de la demanda percibida por diversos servicios financieros de los microempresarios y de los agentes económicos más pequeños.¹¹

Sistema financiero.

Para que un sistema financiero pueda ser considerado como tal, tiene que contar con los siguientes elementos:

Excedentes de fondos o dinero por una parte y necesidades de fondos o dinero por otra. Es decir, agentes que tienen dinero, y lo prestan para obtener un beneficio (el plus denominado interés), y agentes que necesitan dinero, tienen que pedirlo y pagar por ello un plus.

Intermediarios que faciliten la transmisión de recursos¹²

Productos y servicios financieros.

Los servicios y productos financieros son programas y líneas de crédito que pueden financiar todas las etapas del proceso de inversión, desde los estudios de factibilidad e identificación de mercados, tiene la responsabilidad de la recepción, calificación, aprobación, desembolso y recuperación de los créditos que aprueben con cargo a los recursos que se administra.¹³

Diseño productos financieros.

Un diseño es un esquema o estructura lógica de acción que permite establecer los lineamientos que se van aplicar dentro de un proyecto con el fin de ofrecer un trabajo

¹¹ LEDGERWOOD, Joanna, Manual de las micro finanzas, Banco Mundial 2000, Washington pág. 177-192

¹² www.ite.educacion.es

¹³ www.monografias.com

de calidad con mayor eficiencia y eficacia para una institución financiera en donde el objetivo principal sea maximizar la penetración a un mercado adaptado a medidas que sean aplicables dentro de un sector.

Tasa de colocación y tasa de captación.

A través de estas dos actividades (captación y colocación), las instituciones financieras obtienen sus ganancias. Los intereses de colocación, son más altos que los intereses de captación; es decir, las instituciones financieras cobran más por dar recursos que lo que pagan por captarlos. Esta diferencia crea un margen que se denomina el margen de intermediación:

Margen de intermediación.

Tasa interés de colocación, tasa de interés de captación.

Las Cooperativas obtienen más o menos ganancias dependiendo de qué tan amplio sea el margen de intermediación; es decir, qué tan distante esté la tasa de interés de colocación de la de captación.

Las tasas de interés que se utilizan en el sistema financiero están reguladas por el Banco de la República, el cual, a través de su junta directiva, señala, cuando las circunstancias lo exijan, y en forma temporal, límites a las tasas de interés que deben pagar y cobrar los establecimientos de crédito. ¹⁴

Requisitos.

Los requisitos es lo más indispensable que una institución financiera requiere para tener toda clase de información y el socio debe cumplir con todo lo dispuesto, ya que el mismo ayudara a conocer la realidad en la que se encuentra el asociado para poder tomar las decisiones pertinentes con respecto a la prestación de un producto financiero. Dentro del proyecto que se está realizando es muy importante contar con todos los recursos posibles para no caer en riesgo de cartera esto permitirá que exista un buen manejo técnico en la concesión de créditos.

¹⁴ <http://lablaa.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/econo56.htm>

Análisis financiero.

Las Cooperativas de ahorro y crédito son instituciones que realizan actividades de intermediación financiera, basada fundamentalmente en la fortaleza de los ahorros de sus socios. Para el estudio de proyectos es necesario conocer la liquidez con que cuenta la institución y en base a la realidad adaptar modelos que permitan ayudar al mejoramiento de los procesos y el desarrollo de la institución, al analizar el sistema financiero, es necesario examinar tanto la demanda como la oferta de servicios financieros, con procedimientos, basados en instituciones que recogen recursos locales y los reasignan localmente.¹⁵

Metodología de ahorro.

La captación de ahorros y la movilización de depósitos ya no son la mitad olvidada de las finanzas para el desarrollo. Los depósitos constituyen una importante fuente de financiamiento para las principales instituciones microfinancieras, seguidas de líneas de crédito otorgadas por organismos de desarrollo, así como de la acumulación de utilidades retenidas.¹⁶

Con este proyecto se pretende incursionar en el mercado financiero con un nuevo producto crediticio, colocando los recursos financieros de la institución en segmentos dinámicos que permitan obtener rentabilidad y recuperación diaria, esto permite que la Cooperativa mantenga estable los dineros existentes.

Características de productos financieros.

Es la forma de cómo va a diseñar el producto crediticio, lleva todos los aspectos relevantes claros y precisos para que puedan ser discutido y analizado por expertos financieros estos aspectos pueden ser:

Plazo y forma acorde al flujo de la unidad familiar y ciclos productivos del comercio:

Se contempla la posibilidad de conceder créditos a aquellas personas que realicen actividades de comercio con periodo de una semana de gracia de capital y pagos

¹⁵ LEDGERWOOD, Joanna, Manual de las micro finanzas, Banco Mundial 2000, Washington pág. 54

¹⁶ <http://old.hegoa.efaber.net>

únicamente diarios o semanales que serán cobrados en los respectivos lugares de trabajo.

Flexibilidad para aceptar garantías personales entre comerciantes, artesanos, agricultores.

Relación directa y personalizada entre el asesor/ promotor de crédito y el cliente.

Tramites sencillos, ágiles y rápidos.

Será reducido los costos de transacción para los prestamistas.

Realización de cobros diarios en los respectivos lugares de trabajo por jefes de cartera de crédito.

Posibilidad de acceder a créditos.

Flexibilidad para aceptar reestructuraciones de deudas por factores e fuerza mayor.¹⁷

Estudio de mercado.

Consiste en saber interpretar a cabalidad la demanda de servicios financieros por parte de los pobres y las unidades económicas más pequeñas de la sociedad, y poner a la disposición opciones a las que puedan tener acceso según el ciclo de vida de sus negocios o las necesidades de sus hogares.

Lo importante no es contar con un producto y una institución especializada que lo provea, sino con instituciones que ofrezcan metodologías para analizar la actividad productiva del cliente y su capacidad de pago, y a partir de ese conocimiento ofrecerle un menú de diferentes servicios financiero, a fin de hacer frente a la demanda y al crecimiento de sus carteras de crédito.

¹⁷ CEDATOS; Estudio realizado para el PSFRSN; Ecuador, 2001 pág. 60

El cliente.

Conforma a todas las personas que habitan en un lugar y en especial los posibles socios que van hacer a futuro para ello hay que contar con programas que permitan al socio conocer ofertas y lograr que sea un cliente esclavo dentro de una institución.

El producto crediticio que se va ofrecer dentro de la cartera de crédito de la Cooperativa Metrópolis. Está dirigido para los clientes que se encuentran en actividad comercial en donde sus ingresos sean diarios y que además generen utilidades. El cliente es la razón de ser de la organización, es el que hace que la organización crezca o no. Por eso es necesario conocerlos y saber a quienes va dirigido dicho producto.

Para conocer al cliente la investigación técnica es imprescindible ya que conoceremos aspectos importantes que generen la viabilidad de la entrega del producto o caso contrario sea otra clase de cliente, para esto implica dedicación, tiempo, entrega y trabajar con el personal de la institución en estrategias y soluciones; tratando de anticiparse a los problemas.

PERFIL DE CLIENTES POR MODALIDAD

Grupos solidarios.

Hombres o mujeres, entre 18 y 65 años que desarrollen una actividad de producción, comercio o presten sus servicios.

Para esta modalidad se requiere que exista un mínimo nivel de organización y conocimiento del negocio, tener un lugar fijo de funcionamiento y mínimo de 6 meses de experiencia en la actividad a financiar.

Puede tener experiencia crediticia anterior en otras instituciones financieras y mostrar disponibilidad y capacidad de ahorro.

Grupos solidarios ampliados.

Hombres o mujeres entre 18 y 65 años, que desarrollen una actividad de producción, comercio, o presten servicios. Pueden o no contar con un local fijo para el desarrollo de su actividad productiva, este tipo de clientes no está en condiciones de ofrecer garantías no se requiere experiencia ya que pueden financiar para nuevas inversiones una característica adicional al cliente con este perfil es que forma parte de asociaciones entre comerciantes.

Bajo la premisa de que el sector del comercio y del familiar es heterogéneo y que las necesidades varían con relación al perfil del cliente la metodología del crédito se sustenta en la identificación clara del perfil del cliente.¹⁸

El Socio.

El socio es el afiliado de la institución, la base del desarrollo de la Cooperativa que tiene confianza y que además han propuesto una mayor atención para el sector informal de la economía así como al sector agropecuario; que en donde se ubicará las microfinanzas, a través de los microcréditos.

Estudio de futuros Socios.

El acceso del crédito, en sectores de población con niveles bajos de ingreso, ha sido estudiado intensamente, debido a la serie de impactos de orden económico y social.

Si bien el crédito no es la única política que contribuye a la solución de todos los factores económicos, pero es uno de los mecanismos que permite superar limitaciones económicas y de calidad de vida de las personas, y hace frente a la enorme demanda insatisfecha los modelos exitosos del pasado con nuevos esquemas innovadores de atención al cliente.¹⁹

De esta manera los clientes se convertirían en socios de la institución financiera y por medio de nuevas estrategias y procesos se canalizarían mejor las microfinanzas que existe dentro de la Cooperativa, también hay que tomar en cuenta que muchos socios

¹⁸ CEDATOS; Estudio realizado para el PSFRSN; Ecuador, 2001 pág. 61

¹⁹ www.fucac.com

que han recurrido a instituciones financieras no han podido lograr obtener préstamos por muchos motivos y estos problemas permite que el sector informal penetre en el mercado financiero es por eso que para el desarrollo de una institución hay que implementar nuevos productos que permitan satisfacer todas las necesidades de los habitantes tomando en cuenta todas las características y así ayudar al mejoramiento de muchas familias y de la institución.

Población objetivo.

La población objetivo es lo que se va a tomar en cuenta para realizar un proyecto. No podemos hablar de la población de todo un sector si no al contrario a donde va dirigido el producto dependiendo las necesidades que tiene las diferentes clases sociales que se encuentran en donde se va aplicar la investigación.

Individual.

Microempresario que realice una actividad económica ya sea en negocio o en trabajo estable ubicadas en las zonas urbanas y rurales que cuenten con los servicios básicos mínimos de luz eléctrica y agua potable, el dinero a entregarse será para que desarrollen actividades de comercio, artesanía, unidades de transformación y trabajo familiar.

Grupal.

Microempresarios ubicados en zonas rurales y urbano marginales que están con pequeños puestos de trabajo sean de comercio, producción o servicios, muchos de ellos ubicados en su propia vivienda, siendo los mercados de las cabeceras los lugares de oferta de sus productos.

Los niveles de trabajo deben ser estables y por lo general tienen que estar constantes en el trabajo para que puedan cubrir las necesidades familiares y poder pagar una pequeña parte cada día al prestamista que pasará recogiendo por el lugar de trabajo el capital.²⁰

²⁰ CEDATOS; Estudio realizado para el PSFRSN; Ecuador, 2001 pág. 59

Para el presente proyecto se toma en cuenta las características dependiendo en donde se va a colocar el producto es indispensable conocer cuál es nuestro grupo potencial para coger el grupo objetivo al cual nos vamos a dirigir de esta manera consensuar de manera lógica el proyecto de investigación a realizar.

Estudio socioeconómico del socio.

El encargado de realizar los préstamos en la Cooperativa será el responsable en todos los aspectos al momento de otorgar un préstamo ya que tiene que ser comprobada toda información que la entreguen, veraz y confiable para lo cual tendrá que poner en práctica las técnicas crediticias que le ayudaran a conocer al socio y hacer un seguimiento sobre sus capitales y la capacidad de endeudamiento lo primero que se le debe tomar en cuenta para entregarle este producto es comprobar la infraestructura existente en el negocio la calidad y cantidad de productos a comercializar en caso de que el negocio sea recién instalado ayudar con capacitaciones para que este socio aprenda a construir mejor su actividad financiera y así que pueda cancelar los dineros a pagar, concientizar al socio las formas de pago y la responsabilidad que deben tener al momento de ser participe en una entidad financiera, se califica todos los aspectos que crean conveniente para poder eliminar el grado de riesgo que se puede ocasionar en cartera de crédito en la Cooperativa.

Morosidad.

La morosidad dentro de las instituciones financieras hay que tratar de cuidar ya que si tiene un considerable número de personas con alto grado de morosidad la cartera puede caer y eso hay que tomar en cuenta para no tener problemas a futuro.²¹

Garantías.

El modelo de acción se basa en que sus instituciones afiliadas otorguen pequeños préstamos a corto plazo y a tasas de interés que reflejan el costo del crédito. Los destinatarios solicitan el préstamo de manera individual. En caso de no contar con garantía prendaria o un codeudor, pueden asociarse con otros prestatarios para acceder a la modalidad de "préstamos a grupos solidarios", en la que los destinatarios se garantizan los créditos entre sí.

²¹LEDGERWOOD, Joanna, Manual de las micro finanzas, Banco Mundial2000, Washington pág. 277

Mercado de la competencia.

“Las competencias constituyen el nexo entre las características individuales y las cualidades requeridas por la organización para el buen desempeño de las funciones profesionales que el proyecto estratégico le impone a cometer a los miembros de sus equipos humanos”.²²

En estas estrategias hay que tomar en consideración las características del producto que se va ofrecer para que sea de calidad y con las mejores formas para adaptar al grupo que se desea incursionar en el mercado.

Demanda.

Es el impacto que va producir dicho producto en el mercado.

Oferta.

Es la cantidad total de bienes que en su momento dado están disponibles en el mercado para ser vendidos.²³

Estrategia de una institución financiera.

Son las proyecciones que tiene cualquier persona por su empresa con relación a la superación y el desarrollo de la institución.

Metodología.

La metodología de diseño de productos se puede definir como un camino estructurado y a la vez flexible que permita diseñar el producto financiero crediticio adaptado a las necesidades del mercado objetivo y acorde a las reales condiciones y capacidades de la institución como es:

Análisis y preparación.- En esta etapa se diagnostica la institución para conocer si tiene la capacidad mínima para diseñar y probar nuevos productos y se visualiza la contribución del nuevo producto a la estrategia competitiva de la organización.

²² PÉREZ, José Luis, Revista: Estudios Empresariales No 95/ 1997 / 3, pag.10-15.

²³ SALVAT Editores; la Enciclopedia, volumen 15, pág. 11217

Diseño y desarrollo.- Esta tiene por objeto la preparación interna de un proceso eficiente para el desarrollo del nuevo producto. Diseñar y ejecutar una investigación de mercado para precisar las potencialidades y características de dicho nuevo producto. Elaborar las proyecciones financieras y características para el mismo.

Prueba piloto.- Tiene por objetivos validar el prototipo del producto que se ha diseñado en las fases anteriores e identificar preliminarmente los factores clave para su lanzamiento.

Lanzamiento.- Terminado la etapa de prueba piloto y realizada los ajustes del caso se tienen el producto terminado, en esta etapa se planifica el lanzamiento del producto mediante una estrategia de mercadeo para la masificación del mismo.

Seguimiento y evaluación.- consiste en monitorear los indicadores de éxito financiero definidos en la etapa de diseño y desarrollo y realizar el seguimiento de la evolución de la masificación. Como punto final se evalúa el nuevo producto en función de su impacto en el mercado potencial.²⁴

Políticas.

Las políticas de regulación financiera relacionadas con IMFs deben procurar encaminarse hacia un adecuado control y supervisión, pero sin perder de vista que el tratamiento regulatorio debe ser diferente al aplicado a los bancos privados.²⁵

Procesos.

Son pasos sistemáticos definidos en el proceso de la elaboración de un trabajo.

Normativas.

Conjunto de reglas o pautas a las que se ajustan las conductas. Las normas constituyen un orden de valores orientativos que sirve para regular y definir el desarrollo de comportamientos comunes, a los que otorga cierto grado de legitimidad

²⁴ CEDATOS; Estudio de Mercado realizado para el PSFRSN; 2001 pág. 74

²⁵ www.microfinanzarural.org

y consentimiento. La aplicabilidad de la norma está asegurada por las expectativas de sanciones positivas, así como por el miedo o la prevención a las sanciones negativas.

Técnicas crediticias.

Las técnicas crediticias se crearon como un sustituto por la falta de información por parte de los prestamistas y su disposición para pagar la deuda. Con el fin de servir a microempresarios y familias, los ahorros grupales y las técnicas crediticias pueden ser esenciales para mitigar los riesgos, reducir los costos operativos y garantizar la devolución del préstamo. Las técnicas se basan en el carácter de combinar con criterios técnicos a la hora de seleccionar a los socios, establecer las condiciones de los préstamos y garantizar su devolución, los prestamistas han creado modelos de mecanismos basados en el carácter como las garantías grupales o el seguimiento cercano de los pagos retrasados y la investigación previa a personas que estén ligadas al prestamista ya sean amigos o vecinos que den como resultado una información veraz y confiable para la entrega del producto crediticio financiero.²⁶

Herramientas crediticias.

Desarrollado en carteras de préstamos exitosos estableciendo requisitos de garantía flexibles para los préstamos de cualquier tipo, utilizan una combinación de garantes personales, empeños del hogar y activos empresariales, con este nuevo producto se pretende aplicar los conocimientos en el proceso crediticio ya que cuenta con personal especializado y con amplia experiencia profesional y conocimientos sobre el sector del comercio y de las necesidades de las familias, además cuenta con algunos programas financieros pero se ha decidido que es conveniente participar dentro del mismo con capacitaciones permanentes a los microempresarios respaldando las decisiones metodológicas de los préstamos.²⁷

Utilidad.

Es lo que se genera al final de un periodo, esto lo realizan mediante cálculos estadísticos restando los gastos de las ganancias y poder tener en cuenta la utilidad que se origina en el periodo determinado.

²⁶ PECK Chirsten; Departamento para el desarrollo Institucional; Reino Unido; 2007, pág. 5

²⁷ PECK Chirsten; Departamento para el desarrollo Institucional; Reino Unido; 2007, pág. 12

En el trabajo investigado todos estos aspectos son desarrollados para conocer la viabilidad del proyecto y poder continuar con el trabajo.

Fijación de precios de los préstamos y el proceso.

Es alcanzar un equilibrio entre lo que puedan pagar los clientes y lo que debe ganar la Cooperativa para cubrir todos sus costos, sin embargo se debe garantizar de que sus operaciones sean eficaces para no colocar una carga indebida en los socios, en forma de tasas de interés y cargos elevados. La Cooperativa determina la tasa de interés que debe aplicar a los prestatarios en base a su estructura de los costos incurriendo en cuatro aspectos: Costos de financiamiento.- Costos de operaciones. - Provisiones para pérdidas de préstamos.- Costos de capital. Cada uno de estos aspectos es considerado y pueden tener respectivos cambios mediante consejo de administración y en su respectivo Reglamento General de Créditos.

Método de cálculo de intereses sobre saldos.

Consiste en calcular los intereses como un porcentaje del monto pendiente a lo largo del plazo del préstamo, esto significa que se cobra intereses únicamente sobre el monto que todavía debe el prestatario. El monto del capital de un préstamo a un año, pagado semanalmente efectuando pagos de capital e intereses, se disminuye cada semana por el monto de capital que se ha pagado, esto significa que cada semana, los prestatarios hacen menos uso del préstamo original hasta que al final del año ya no queda capital y han pagado todo el préstamo.²⁸

Método de tasa fija.

Consiste en calcular los intereses como un porcentaje del monto inicial del préstamo en vez de calcularlos sobre el monto del capital pendiente del pago durante el plazo del préstamo, el método de interés fijo significa que los intereses se calculan sobre el monto total del préstamo desembolsado inicialmente, aunque los pagos periódicos causen una disminución del capital pendiente de pago. Muchas veces aunque no siempre se establecerá una tasa fija para el plazo del préstamo en vez de aplicar una

²⁸ PECK Chirsten; Departamento para el desarrollo Institucional; Washington; 2002, pág. 1

tasa periódica. Para calcular los intereses utilizando el método de tasas fija, la tasa de interés simplemente se multiplica por el monto inicial del préstamo.²⁹

Riesgo institucional y del Socio.

Pronosticar no elimina el riesgo ya que este no depende de lo que haga o deje de hacer la empresa. Más aún, en un mercado eficiente, nadie consistentemente le puede ganar al mercado, por lo que la empresa que se fundamenta en el pronóstico de las variables de impacto, busca explotar pequeñas desviaciones, las cuales le reditarán en ganancias, pero otras veces le generarán pérdidas, por lo que, en promedio, el negocio ni gana ni pierde.

Por otro lado, evadir el riesgo pudiera también quitar oportunidades de crecimiento, ya que una empresa que quiera reducir el riesgo lo podrá hacer siempre y cuando no invierta en proyectos riesgosos, por lo que, en un extremo, los únicos proyectos sin riesgo son las inversiones en papel gubernamental, los cuales no crean valor para los accionistas. Por lo tanto, el argumento es que el valor se crea tomando riesgos y no evitándolos.

Reglamento de crédito.

Las Cooperativas mediante el consejo de administración elaboran el propio reglamento para la institución tomando en consideración los aspectos necesarios para el desarrollo y el fortalecimiento de sus actividades institucionales.

²⁹LEDGERWOOD, Joanna, Manual de las micro finanzas, Banco Mundial2000, Washington pág. 162-164

7. HIPÓTESIS

LA OFERTA DE UN NUEVO PRODUCTO CREDITICIO, PERMITIRÁ EL DESARROLLO ECONÓMICO DE LA COOPERATIVA METRÓPOLIS, DEL CANTÓN QUINSALOMA.

8. VARIABLES

8.1 Independiente

- Producto Financiero

8.2 Dependiente

- Desarrollo Económico

8.3 Operacionalización de las variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS
Producto Financiero.	Son los programas de crédito para pequeñas unidades productivas, y modelos que sean impregnados en las instituciones financieras para el desarrollo de los pueblos, un diseño inicial en el manejo de un fondo interno que consiste en otorgamiento de préstamos y aportes de dinero por los socios.	Estructura de Organización. Línea de Crédito. Proceso para la Aplicación.	Desempeño. Liquidez. Oferta.	<p>¿Cree Usted que la Cooperativa Metrópolis tiene aceptación en la población? Si...No...</p> <p>¿Cree Usted que los productos y servicios financieros que ofrece la Cooperativa es difundido permanentemente a los socios y población? Si...No...A veces...</p> <p>¿Considera que las líneas de crédito que oferta en la actualidad la Cooperativa, han tenido una gran aceptación entre los socios? Si...No...</p> <p>¿Cree en la necesidad de ofertar a través de la cartera de crédito un nuevo producto financiero para tener mayor participación en el mercado? Si...No...</p> <p>¿Cree Usted que el nuevo producto financiero, con créditos de hasta \$ 3.500,00 a una tasa de interés del 13 % anual tenga acogida en la comunidad? Si...No...</p> <p>¿Piensa que este nuevo producto financiero denominado crédito emprendedor que ofertará la Cooperativa Metrópolis tenga aceptación en los socios y población? Si...No...</p> <p>¿Piensa que el nuevo producto financiero debe implementarse en la Cooperativa Metrópolis y ser aprobado por el Consejo de Administración? Si...No...</p> <p>¿Considera que con la implementación de este nuevo producto financiero, en la Cooperativa Metrópolis, permita el desarrollo institucional? Si...No...</p>

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS
Desarrollo Económico	Se refiere a las múltiples operaciones que se maneja en los diferentes productos financieros que entrega la Cooperativa para el desarrollo de las microfinanzas es necesario seguir un proceso constructivo en los diferentes programas a seguir y llevar a cabo programas de promoción que desarrollen en la institución.	Administración. Crecimiento de Activos. Proyección Financiera.	Participación. Colocación de Recursos. Implementación.	<p>¿Qué Cooperativa considera Usted que presta mejores servicios financieros? Futuro la Mánense...Metrópolis...</p> <p>¿Conoce Usted sobre los productos y servicios financieros que presta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis? Si...No...</p> <p>¿Considera que los servicios financieros que oferta la Cooperativa Metrópolis, satisface las necesidades de los socios? Si...No...</p> <p>¿Usted ha necesitado de algún tipo de préstamo en la Cooperativa Metrópolis? Si...No...</p> <p>¿Al realizar los trámites para acceder a un crédito en la Cooperativa Metrópolis ha sido? Fácil...Difícil...No sabe...</p> <p>¿Qué línea de crédito considera que es mejor? Consumo...Microcrédito...No sabe...</p> <p>¿Está Usted de acuerdo que la Cooperativa Metrópolis implemente un nuevo servicio financiero, denominado crédito emprendedor, con créditos de hasta \$ 3.500,00 a una tasa de interés del 13% anual, con pagos trimestrales? Si...No...</p> <p>¿Considera que la Cooperativa Metrópolis, con la implementación de este nuevo producto financiero, tenga mayor participación en el mercado local? Si...No...No sabe...</p>

9. METODOLOGÍA

9.1 MÉTODOS

Método Científico.

Permitió seguir esquemáticamente el proceso de la investigación, en el cual analizamos y detallamos el problema, objetivo, hipótesis, variables, procesamiento estadístico y la pertinencia de incluir una propuesta a la investigación, aplicado para el diseño técnico del producto.

Método Inductivo – Deductivo.

Se llegó a conocer a profundidad la realidad del sistema financiero de la Cooperativa partiendo por muestreo a varios socios mediante encuestas, y mediante la deducción de aplicar la propuesta del nuevo producto.

Método Analítico y Sintético.

Permitió analizar hechos y fenómenos que involucran la problemática y establecer de manera concreta las soluciones a los problemas.

9.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se realizó es:

Investigación Documental.

Permitió la recopilación de información para enunciar las teorías que sustentan el estudio.

Investigación de Campo.

Permitió la observación in-situ, en contacto directo con el objeto de estudio. Cooperativa, socios, directivos y clientes.

Descriptivo.

Describe en forma sistemática y progresiva las características más importantes dentro de la investigación, especialmente aquellas que tienen que ver con información relevante, básica y sustentable para el desarrollo de esta investigación.

Bibliográfica.

A través de las fuentes bibliográficas como son: textos, folletos, revistas, internet, etc. Se pudo obtener información que permitió profundizar el conocimiento teórico y científico de lo que es el diseño del producto financiero crediticio para mejorar la participación de mercado y aumentar sus activos.

9.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS

Las técnicas de investigación escogidas son:

La encuesta.- Que permite dar sustento estadístico para comprobar la hipótesis.

Revisión de documentos.- Conocer acerca del tema tratado.

El Cuestionario.- Es el instrumento básico para las encuestas.

Levantamiento de información primaria.

Encuestas al entorno social de la Cooperativa.

Información secundaria.

Información de microfinanzas de instituciones afines.

Información del MIES, del proyecto de fortalecimiento de las finanzas populares.

Manuales y folletos informativos de microfinanzas.

9.4 UNIVERSO Y MUESTRA

Universo.

El Universo de la presente investigación son: el Gerente, los miembros del Consejo de Administración y Vigilancia. El personal administrativo, y sus socios, la Cooperativa actualmente cuenta con 2.850 socios activos.

Muestra.

Tamaño de la muestra.

Se realizó las encuestas al universo de la Cooperativa que son 9 administrativos y un muestreo aleatorio al azar de 284 socios.

Fórmula para obtener la muestra.

$$n = \frac{4NP(1-P)}{E^2(N-1) + 4P(1-P)}$$

Dónde;

- n = Tamaño de la muestra.
- N = Tamaño de la población.
- P = Desviación Estándar.
- E = Margen de error 5% con el cual se trabaja la muestra es 0.05.
- K = Coeficiente de error.

Introducción de Datos:

- n = ?
- N = 2.850
- P = S (0,73)
- E = 0,05
- K** = 2

Desarrollo de la Fórmula:

$$n = \frac{4NP(1-P)}{E^2(N-1) + 4P(1-P)}$$

$$n = \frac{4(2.850)(0,73)(1 - 0,73)}{(0,05)^2(2.850 - 1) + 4(0,73)(1 - 0,73)}$$

$$n = \frac{4(2.080.5)(0,27)}{(0,0025) (2.849) + (2,92)(0,27)}$$

$$n = \frac{2.246,94}{(7,12) + (0,79)}$$

$$n = \frac{2.246,94}{7,91}$$

$$n = 284$$

Después del cálculo el tamaño de la muestra es de:

n = 284 Socios.

9.5 PROCESAMIENTO DE DATOS

Plan de procesamiento y análisis de datos.

El trabajo de investigación se realizó en la Cooperativa de ahorro y crédito Metrópolis de la ciudad de Quinsaloma.

Todos los datos y materiales de información obtenidos y recopilados en el trabajo investigativo fue sometido a procesamiento y diseño estadístico a través de tabulación, cálculo de porcentajes, elaboración de cuadro y gráficos, y finalmente el análisis para redactar las conclusiones y recomendaciones. Se utilizaron procesos manuales y computarizados.

Cada uno de los cuadros contiene la siguiente información alternativas, frecuencias, porcentajes y totales, para los gráficos se utilizó barras de Gantt ya que estas permitieron una mejor visualización de los resultados obtenidos, para concluir el trabajo se efectuó el análisis e interpretación de los resultados.

CAPÍTULO II

2.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

2.2 TABULACIÓN, PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Encuesta realizada al personal, Administrativo de la Cooperativa de ahorro y crédito Metrópolis del cantón Quinsaloma.

1. ¿Cree Usted que la Cooperativa Metrópolis, tiene aceptación en la población?

TABLA N° 1

FRECUENCIAS	TOTAL	PORCENTAJES
SI	7	78%
NO	2	22%
TOTAL	9	100%

Fuente: Personal administrativo de la COAC Metrópolis de Quinsaloma

Elaborado por: Leidy Lombeida y Holger Pérez

Fecha: Junio 2013

GRÁFICO N° 1



INTERPRETACIÓN

Con los resultados obtenidos se determina que por 7 empleados que manifiestan sobre la aceptación del público hacia la institución 2 dicen que no, lo que permite identificar la gran aceptación que tiene esta institución financiera en la localidad, por versión de los empleados.

2. ¿Cree Usted que los productos y servicios financieros que ofrece la Cooperativa es difundido permanentemente a los socios y población?

TABLA N° 2

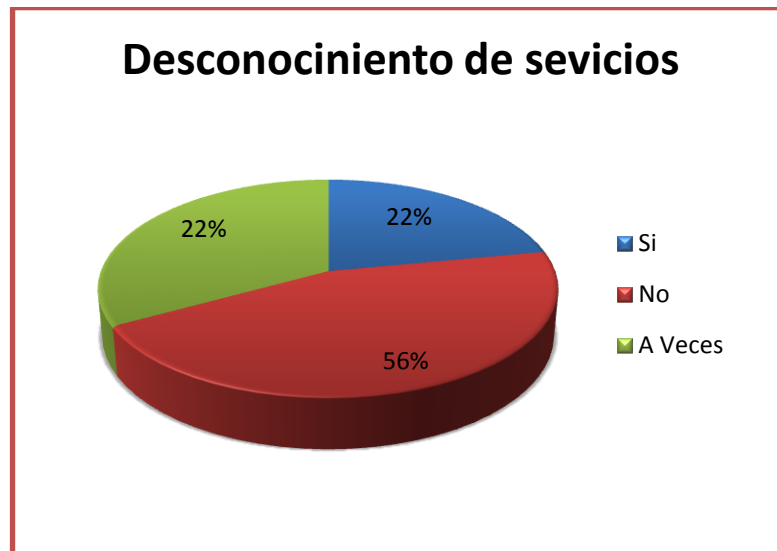
FRECUENCIAS	TOTAL	PORCENTAJES
SI	2	22%
NO	5	56%
A VECES	2	22%
TOTAL	9	100%

Fuente: Personal administrativo de la COAC Metrópolis de Quinsaloma

Elaborado por: Leidy Lombeida y Holger Pérez

Fecha: Junio 2013

GRÁFICO N° 2



INTERPRETACIÓN

De los resultados obtenidos se puede identificar que la mayoría de los administrativos opinan que los socios no tienen mucho conocimiento acerca de los productos y servicios financieros que ofrece la institución, este resultado permite continuar con el trabajo de investigación y proponer un nuevo servicio.

3. ¿Considera que las líneas de crédito que oferta en la actualidad la Cooperativa, han tenido una gran aceptación entre los socios?

TABLA N° 3

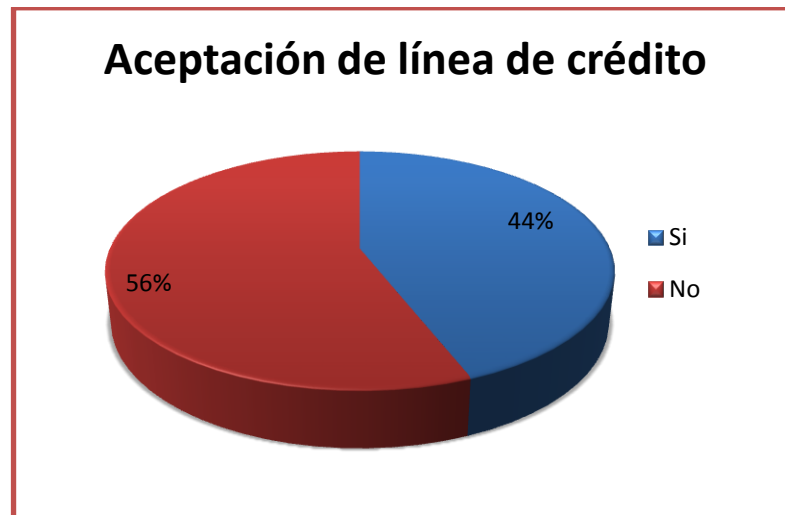
FRECUENCIAS	TOTAL	PORCENTAJES
SI	4	44%
NO	5	56%
TOTAL	9	100%

Fuente: Personal administrativo de la COAC Metrópolis de Quinsaloma

Elaborado por: Leidy Lombeida y Holger Pérez

Fecha: Junio 2013

GRÁFICO N° 3



INTERPRETACIÓN

La mayor parte de sus encuestados opinan que las líneas de crédito que se encuentran vigentes en la Institución no tiene mucha demanda en el Mercado Financiero por tal motivo la Cooperativa tiene que implementar mecanismos para ofertar nuevos productos financieros.

4. ¿Cree en la necesidad de ofertar a través de la cartera de crédito un nuevo producto financiero para tener mayor participación en el mercado?

TABLA N° 4

FRECUENCIAS	TOTAL	PORCENTAJES
SI	9	100%
NO	0	0%
OTAL	9	100%

Fuente: Personal administrativo de la COAC Metrópolis de Quinsaloma

Elaborado por: Leidy Lombeida y Holger Pérez

Fecha: Junio 2013

GRÁFICO N° 4



INTERPRETACIÓN

De los resultados obtenidos se determina que la totalidad de los empleados opinan que se debería implementar otro producto financiero crediticio para que tenga una mejor participación en el mercado. De esta manera podrán crecer los activos de la institución.

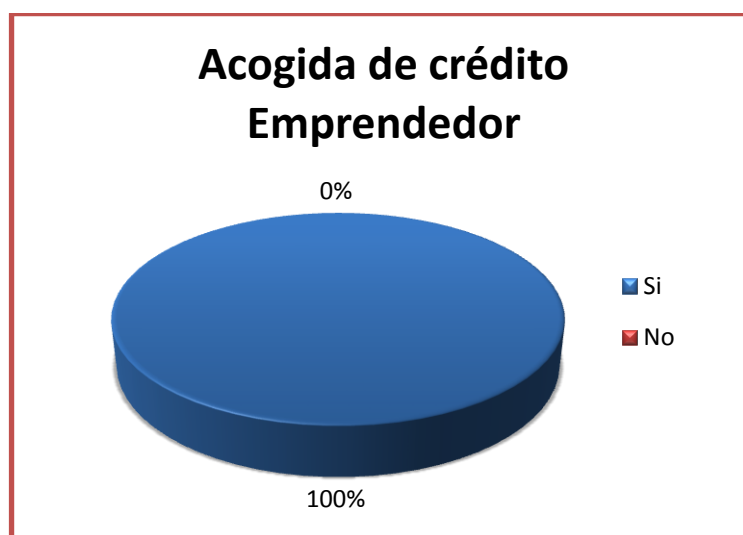
5. ¿Creó Usted que el nuevo producto financiero, con créditos de hasta \$ 3.500,00 a una tasa de interés del 13% anual, con pagos trimestrales tenga acogida en la comunidad?

TABLA N° 5

FRECUENCIAS	TOTAL	PORCENTAJES
SI	9	100%
NO	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Personal administrativo de la COAC Metrópolis de Quinsaloma
Elaborado por: Leidy Lombeida y Holger Pérez
Fecha: Junio 2013

GRÁFICO N° 5



INTERPRETACIÓN

De los resultados obtenidos se determina que la totalidad de los empleados creen que con la implementación de este nuevo producto financiero, la Cooperativa, tendrá mayor participación en el mercado.

6. ¿Piensa que este nuevo producto financiero denominado crédito emprendedor que ofertará la Cooperativa Metrópolis tenga aceptación en los socios y población?

TABLA N° 6

FRECUENCIAS	TOTAL	PORCENTAJES
SI	9	100%
NO	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Personal administrativo de la COAC Metrópolis de Quinsaloma

Elaborado por: Leidy Lombeida y Holger Pérez

Fecha: Junio 2013

GRÁFICO N° 6



INTERPRETACIÓN

Con los resultados obtenidos la totalidad manifiesta la posibilidad que con el nuevo producto tenga aceptación dentro del mercado financiero esto permite que en el trabajo de investigación deba diseñarse con una estructura flexible para sus asociados, lo que permitirá que capte más número de socios la institución. Así como permitirá crecer a la población emprendedora y mejorar sus condiciones de vida.

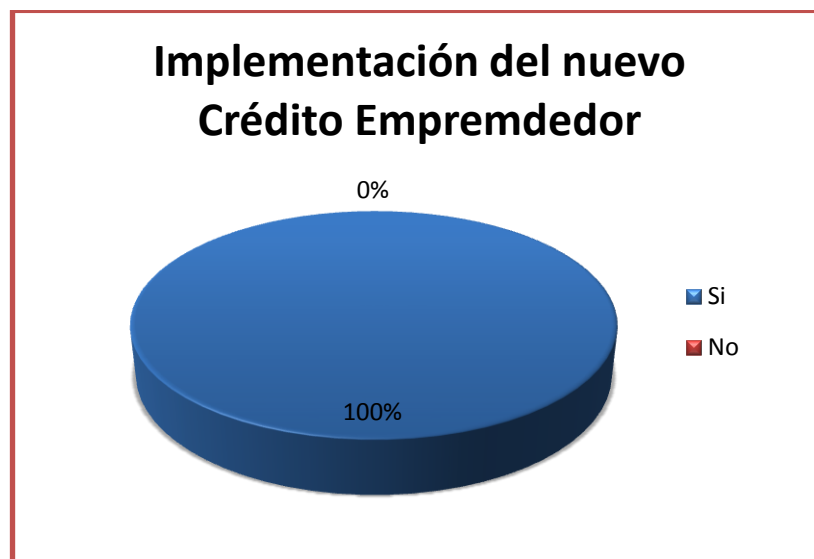
7. ¿Piensa que el nuevo producto financiero debe implementarse en la Cooperativa Metrópolis y ser aprobado por el Consejo de Administración?

TABLA N° 7

FRECUENCIAS	TOTAL	PORCENTAJES
SI	9	100%
NO	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Personal administrativo de la COAC Metrópolis de Quinsaloma
Elaborado por: Leidy Lombeida y Holger Pérez
Fecha: Junio 2013

GRÁFICO N° 7



INTERPRETACIÓN

Con la tabulación de los cuadros estadísticos, determina la totalidad que este producto financiero denominado crédito emprendedor debe ser aprobado e implementado por las instancias respectivas, para de esta manera crezca la institución y así tener mayor participación en el mercado financiero.

8. ¿Considera que con la implementación de este nuevo producto financiero, en la Cooperativa Metrópolis, permita el desarrollo institucional?

TABLA N° 8

FRECUENCIAS	TOTAL	PORCENTAJES
SI	9	100%
NO	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Personal administrativo de la COAC Metrópolis de Quinsaloma
Elaborado por: Leidy Lombeida y Holger Pérez
Fecha: Junio 2013

GRÁFICO N° 8



INTERPRETACIÓN

La totalidad de sus empleados manifiestan que con la implementación de este producto financiero, la institución tendrá una mayor cobertura desarrollo local.

Encuesta realizada a los socios/as de la Cooperativa Metrópolis del cantón Quinsaloma.

1. ¿Qué Cooperativa considera usted que presta mejores productos y servicios financieros?

TABLA N° 1

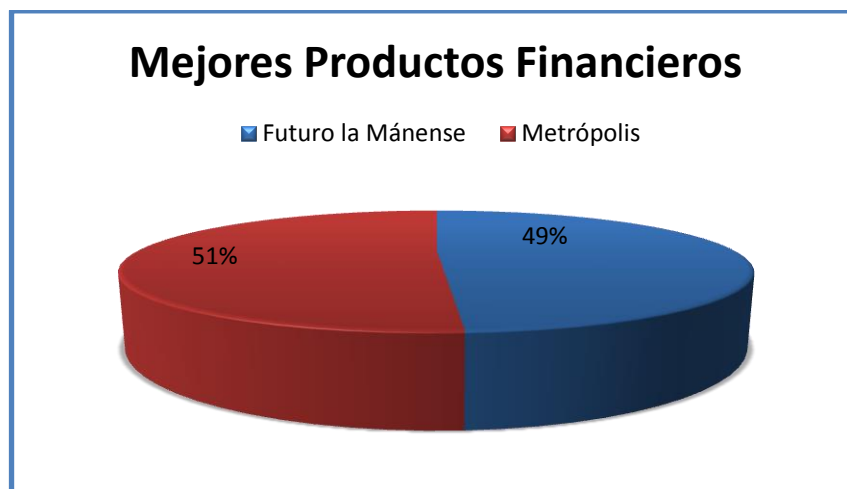
FRECUENCIAS	TOTAL	PORCENTAJES
Futuro la Mánense	138	49%
Metrópolis	146	51%
TOTAL	284	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Metrópolis de Quinsaloma

Elaborado Por: Holger Pérez y Leidy Lombeida

Fecha: Junio 2013

GRÁFICO N° 1



INTERPRETACIÓN

Con los datos obtenidos se puede identificar que los socios de una manera casi igualitaria manifiestan que las dos Cooperativas que son parte del mercado financiero de la zona, indican que los servicios financieros de las dos son aceptables.

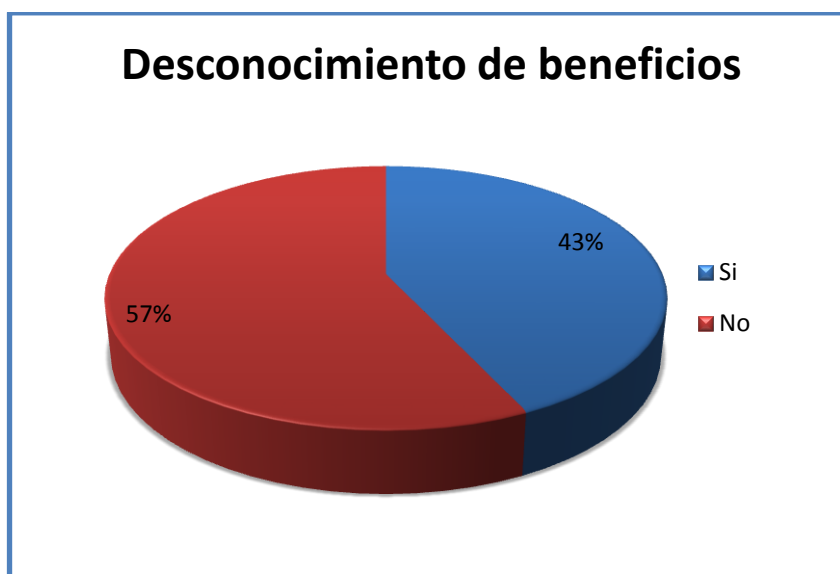
2. ¿Conoce Usted sobre los productos y servicios financieros que presta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis?

TABLA N° 2

FRECUENCIAS	TOTAL	PORCENTAJES
SI	123	43%
NO	161	57%
TOTAL	284	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Metrópolis de Quinsaloma
Elaborado Por: Holger Pérez y Leidy Lombeida
Fecha: Junio 2013

GRÁFICO N° 2



INTERPRETACIÓN

Con los datos obtenidos se puede identificar que la mayoría de los socios opinan que no conocen de los productos y servicios financieros que ofrece la institución, esto implica que hay que preparar nuevos mecanismos que ayuden al fortalecimiento de los productos existentes e implementar nuevos.

3. ¿Considera que los servicios financieros que oferta la Cooperativa Metrópolis, satisface las necesidades de los socios?

TABLA N° 3

FRECUENCIAS	TOTAL	PORCENTAJES
SI	95	33%
NO	189	67%
TOTAL	284	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Metrópolis de Quinsaloma

Elaborado Por: Holger Pérez y Leidy Lombeida

Fecha: Junio 2013

GRÁFICO N° 3



INTERPRETACIÓN

De los resultados obtenidos la mayor parte indican que las líneas de crédito que se encuentran vigentes en la Cooperativa Metrópolis no satisfacen los requerimientos de sus asociados, es por tal motivo que el presente proyecto de investigación está dirigido para satisfacer las necesidades de los habitantes y socios emprendedores.

4. ¿Usted ha necesitado de algún tipo de préstamo en la Cooperativa Metrópolis?

TABLA N° 4

FRECUENCIAS	TOTAL	PORCENTAJES
SI	254	89%
NO	30	11%
TOTAL	284	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Metrópolis de Quinsaloma

Elaborado Por: Holger Pérez y Leidy Lombeida

Fecha: Junio 2013

GRÁFICO N° 4



INTERPRETACIÓN

La mayor parte de los encuestados indican que si han accedido a las líneas de crédito de la Cooperativa, esto nos indica que la institución tiene acogida a pesar de que faltan líneas de crédito. Nuestro trabajo de investigación va permitir satisfacer las necesidades de los emprendedores y así crecerán los activos de la Cooperativa.

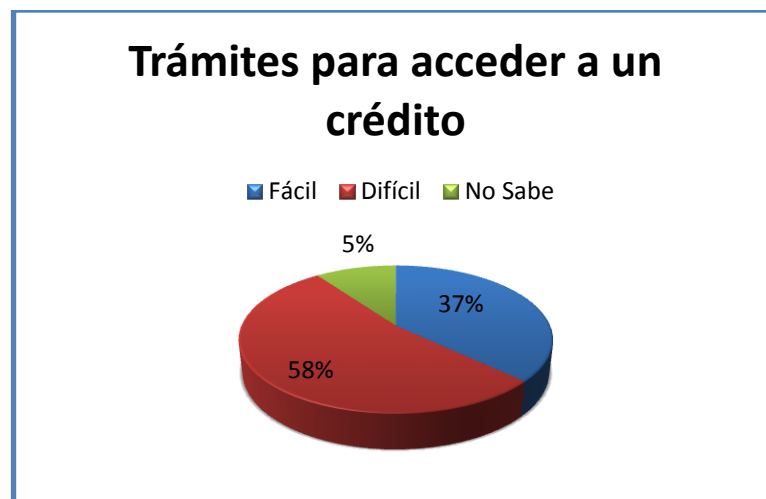
5. ¿Al realizar los trámites para acceder a un crédito en la Cooperativa Metrópolis ha sido?

TABLA N° 5

FRECUENCIAS	TOTAL	PORCENTAJES
FÁCIL	104	37%
DIFÍCIL	166	58%
NO SABE	14	5%
TOTAL	284	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Metrópolis de Quinsaloma
Elaborado Por: Holger Pérez y Leidy Lombeida
Fecha: Junio 2013

GRÁFICO N° 5



INTERPRETACIÓN

De los resultados obtenidos, sumando la respuesta difícil con la que no sabe se puede determinar que los trámites no son tan fáciles de realizar en dicha institución, por lo que nuestra propuesta de investigación va permitir mejorar este servicio. Po lo que se acoplará al nuevo proyecto características flexibles que permitan adaptar al medio en donde se va a colocar el producto financiero.

6. ¿Qué línea de crédito considera que es mejor?

TABLA N° 6

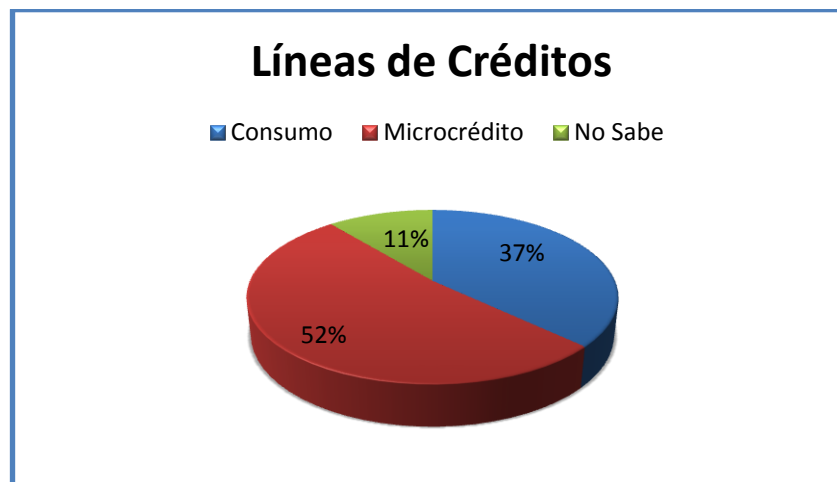
FRECUENCIAS	TOTAL	PORCENTAJES
CONSUMO	106	37%
MICROCRÉDITO	148	52%
NO SABE	30	11
TOTAL	284	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Metrópolis de Quinsaloma

Elaborado Por: Holger Pérez y Leidy Lombeida

Fecha: Junio 2013

GRÁFICO N° 6



INTERPRETACIÓN

La mayor parte de sus encuestados opinan que la línea de microcrédito, esto contribuye al trabajo de investigación, permitiendo continuar con el proyecto para implementar el nuevo producto financiero en la institución, lo que permitirá un mejor desarrollo y participación en el mercado.

7. ¿Está usted de acuerdo que la Cooperativa Metrópolis implemente un nuevo servicio financiero, denominado crédito emprendedor, con créditos de hasta \$ 3.500,00 a una tasa de interés del 13% anual, con pagos trimestrales?

TABLA N° 7

FRECUENCIAS	TOTAL	PORCENTAJES
SI	284	100%
NO	0	0%
TOTAL	284	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Metrópolis de Quinsaloma

Elaborado Por: Holger Pérez y Leidy Lombeida

Fecha: Junio 2013

GRÁFICO N° 7



INTERPRETACIÓN

Con los datos obtenidos la totalidad de los socios encuestados, incluyendo a los que no realizan créditos, están de acuerdo con este nuevo proyecto, lo que permite demostrar que nuestro trabajo de investigación si es factible.

8. ¿Considera que la Cooperativa Metrópolis, con la implementación de este nuevo producto financiero, tenga mayor participación en el mercado financiero local?

TABLA N° 8

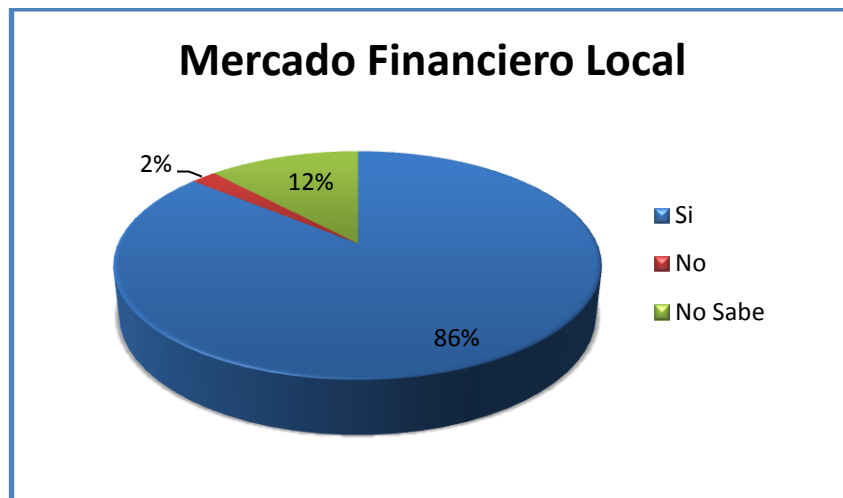
FRECUENCIAS	TOTAL	PORCENTAJES
SI	244	86%
NO	6	2%
NO SABE	34	12%
TOTAL	284	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Metrópolis de Quinsaloma

Elaborado Por: Holger Pérez y Leidy Lombeida

Fecha: Junio 2013

GRÁFICO N° 8



INTERPRETACIÓN

Casi la totalidad de los encuestados, consideran que mejorara la participación de la Cooperativa en el mercado financiero local y regional.

2.3 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Para la comprobación de la hipótesis se procesa los criterios emitidos por el personal administrativo y socios de la institución.

	Pregunta	Frecuencia y porcentajes				
		Si	%	No	%	total
ADMINISTRATIVOS	3.- Aceptación de líneas de crédito en la actualidad.	4	44	5	56	9
	4.- Nuevo producto financiero, mayor participación en el mercado.	9	100%	0	0%	9

Fuente: Personal administrativo de la COAC Metrópolis de Quinsaloma

Elaborado por: Leidy Lombeida y Holger Pérez

Fecha: Junio 2013

Según el porcentaje de las tablas 2-3 el personal administrativo manifiesta que los productos y servicios financieros y las líneas de crédito que se encuentran vigentes en la Cooperativa Metrópolis. No tienen mayor demanda en el mercado financiero local con sus productos y servicios existentes.

	Pregunta	Frecuencia y porcentajes						
		Si	%	No	%	No Sabe	%	total
SOCIOS	2.-Conoce los servicios y productos financieros.	123	43%	161	57%			284
	3. Las líneas de crédito satisfacen las necesidades de los socios.	95	33%	189	67%			284
	7.-Esta de acuerdo con la implementación de un nuevo servicio financiero.	284	100%	0	0%			284
	8.-Participación en el mercado financiero local.	244	86%	6	2%	34	12%	284

Fuente: Encuesta a los socios de la COAC Metrópolis de Quinsaloma

Elaborado Por: Holger Pérez y Leidy Lombeida

Fecha: Junio 2013

Mediante las tablas 2-3-7-8 de las encuestas realizadas a los socios opinan que no conocen los productos y servicios financieros que ofrece la Cooperativa y que las líneas de crédito no satisfacen las necesidades de sus socios, además la mayoría de encuestados opinan que no han accedido a ningún tipo de préstamo en la institución porque los trámites para acceder a los préstamos son difícil, esto significa que no existe demanda en los productos lo que perjudica a la institución ya que si no existe

buena participación en el mercado con sus líneas de crédito puede existir el riesgo de incrementar la cuenta de fondos disponibles y esto permite que no exista rentabilidad ni crecimiento de los activos.

En consecuencia la hipótesis planteada en el trabajo de investigación es verdadera y por lo tanto es necesario implementar el producto financiero crediticio con políticas flexibles que permitan adaptar en el medio para que exista una mejor participación en el mercado y por ende el crecimiento de sus activos.

2.4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

2.4.1 Conclusiones

Durante el desarrollo del presente trabajo de investigación se ha tomado las siguientes conclusiones:

- La demanda de clientes a las actuales líneas de crédito, tienen poca aceptación en los clientes y también es el criterio de los empleados.
- No existe una variedad de productos financieros, que satisfaga la necesidad de los socios de la Cooperativa Metrópolis.
- Se determina que para acceder a un crédito los trámites no son fáciles.
- Los socios y funcionarios están de acuerdo en la creación de una nueva línea de crédito, lo que permitirá de esta manera colocar la mayor cantidad de recursos y la captación de más socios.

2.4.2 Recomendaciones

- Difundir y crear nuevas líneas de crédito acorde a las necesidades de los clientes.
- Aplicar métodos y técnicas en la oferta de los productos financieros que permitan ayudar a tener mayor demanda dentro del mercado, con el fin de satisfacer las necesidades de los socios.
- Se debe buscar procedimientos menos complicados para dar atención a los socios.
- Al diseñar un nuevo producto financiero se debe tomar en cuenta las múltiples necesidades del sector al que va dirigido para que tenga una mejor aceptación el producto.

CAPÍTULO III

3.1 APORTE TEÓRICO

3.1.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA.

“DISEÑO DEL PRODUCTO FINANCIERO “CRÉDITO EMPRENDEDOR”
COMO NUEVO E INNOVADOR SERVICIO DE LA COOPERATIVA
METRÓPOLIS DEL CANTÓN QUINSALOMA, PROVINCIA DE LOS RÍOS,
AÑO 2011”.

3.1.2 INTRODUCCIÓN

Los estudios desarrollados con respecto a la situación de la Cooperativa de ahorro y crédito Metrópolis y su área de influencia nos permite realizar estimaciones del crecimiento que se proyecta en la parte financiera interna y el impacto social en beneficio de sus asociados bajo la consideración de la creación de un nuevo producto financiero de colocación de recursos; el mismo que a más de satisfacer las necesidades de los socios y población de manera oportuna, va permitir generar un excedente adicional de recursos provenientes de la intermediación financiera, y con ello su fortalecimiento institucional.

La propuesta de crear el nuevo producto financiero responde a las múltiples necesidades que se ha generado dentro de la institución, ya que las líneas de crédito vigentes han sido muy acogidas por sus habitantes, pero por la necesidad de que no existen otras líneas de crédito, por tal motivo el implementar un nuevo producto comporta a la institución a que tenga mejor desarrollo y desempeño dentro de un mercado local y regional, con productos nuevos e innovadores que atraigan a mas socios a la institución financiera.

Es importante conocer los requerimientos del mercado objetivo y especialmente el nivel competitivo de los productos crediticios ofertados, ya que el producto financiero que se propone en este proyecto no solo es para solucionar un problema Institucional sino que se pretende satisfacer las necesidades de los socios, más que todo de las personas que deseen emprender en alguna actividad comercial o de prestación de servicios. Diseñando un modelo flexible para que todos los habitantes puedan ser los beneficiarios de este producto.

3.1.3 JUSTIFICACIÓN

La presentación de una variedad de productos financieros, permite a las entidades crediticias la captación de un mayor número de socios, de la población económicamente activa de este cantón, tomando en consideración las líneas de crédito vigentes que tengan la demanda esperada es por este motivo que la participación en el mercado financiero local es escasa lo que implica que la Cooperativa no tenga una gran cantidad de socios y por ende no crezcan los activos de la institución. Por eso justifica este proyecto, que previa la investigación pertinente, involucrando procedimientos técnicos y financieros se provee el éxito de la institución, y desarrollo de sus habitantes.

Es importante delinear el producto financiero crediticio con modelos y técnicas aplicables y dirigido al sector del comercio y de personas emprendedoras, que por el mismo hecho de no generar muchos ingresos han estado excluidos de acceder a instituciones financieras y por supuesto a acceder a un crédito, el modelo que se pretende implementar dentro de la Cooperativa es que tenga nuevos productos dentro del mercado y así la participación sea mejor frente a la competencia, además se pretende captar más número de socios lo que permite que la Cooperativa tenga un buen prestigio creando estimaciones de crecimiento e impacto social en beneficio de la institución, los asociados y población en general.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis, es controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que sustenta su intermediación financiera con las captaciones de recursos de sus socios tanto en ahorros a la vista como en depósitos a plazo fijo, y también las colocaciones que realiza en otorgamiento de préstamos a sus asociados; a lo que se suma el apoyo actual con el que cuenta de Organismos Internacionales y Nacionales provenientes de Programas del Gobierno Nacional que impulsan las microfinanzas, lo que se valora de sobre manera para la implementación de productos microfinanciero con la finalidad de tener una mayor participación dentro del mercado financiero local y regional.

3.1.4 OBJETIVOS.

3.1.4.1 General.

- Diseñar un producto financiero “Crédito Emprendedor” en la Cooperativa de ahorro y crédito Metrópolis del cantón Quinsaloma, provincia de Los Ríos.

3.1.4.2 Específicos.

- Estructurar el Reglamento de Crédito específico para el producto financiero “Crédito Emprendedor” con procesos y estrategias flexibles de acuerdo a la situación socio económico de sus asociados.
- Fijar el monto a invertir en este nuevo producto por parte del Consejo de Administración, para lograr el crecimiento de sus activos, con respecto a la Cartera de Crédito.
- Lograr que el nuevo producto financiero tenga impacto en la población.

3.2 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

DISEÑO DEL PRODUCTO FINANCIERO “CRÉDITO EMPRENDEDOR”

Descripción del producto

El Crédito Emprendedor, es un producto financiero diseñado para el sector comercial y emprendedor del cantón Quinsaloma y sus áreas de influencia, tomando en consideración que va ser la fuente de fondos de las actividades productivas de nuestros socios y paralelamente cubrir las necesidades de financiamiento o crédito de los mismos en condiciones accesibles, permitiendo obtener un beneficio institucional por el costo de la intermediación financiera, este producto se distingue de las demás líneas de crédito por sus amortizaciones trimestrales por lo que se constituye en un gran beneficio para la institución y sus socios ya que estos últimos tienen un plazo significativo para cubrir sus obligaciones.

El Crédito Emprendedor se otorga a personas naturales que se encuentren realizando actividades comerciales o a quienes deseen emprender en una actividad que les genere recursos económicos, cuyo destino sea el financiamiento de actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago lo constituye el producto de las ventas e ingresos generados por dichas actividades, los montos van dependiendo de la capacidad de pago, este puede ser desde \$ 500,00 hasta \$ 3.500,00 que serán otorgados a los socios con experiencia crediticia favorable es decir que hayan tenido calificación A, se requerirá del encaje 1x20 estos créditos se aprobarán, con la sola presentación de la solicitud de crédito el pagare y la garantía correspondiente, con la potestad de gerencia con un plazo de hasta 24 meses con pagos trimestrales de capital e interés.

La aprobación de estos créditos será de responsabilidad del Jefe de Crédito con Gerencia, su recuperación será a través del personal de crédito, sin que por ello se deslinde la responsabilidad de control de recuperación del Gerente que aprobó. El desembolso del dinero se realizara en forma inmediata, una vez que el socio haya

cumplido con los requisitos que se le hayan solicitado y a la vez la información respectiva que entregue el técnico que evaluará la capacidad de pago.

La morosidad en este tipo de créditos no podrá ser mayor al 2 % del total de los créditos de esta clase, si se supera dicho límite no se podrá otorgar más créditos de este tipo hasta que se encuentre la morosidad bajo los límites establecido, también se acepta reestructuraciones de deudas por factores de fuerza mayor (menos ingreso en el negocio o cambios repentinos).

El beneficiario y el garante del servicio no necesita ser socio activo ni tener abierto una cuenta en la Cooperativa, al momento de solicitar el crédito, se convierte automáticamente en socio, así; a quienes una vez entregado el crédito, también se les otorgará su libreta de ahorros, tanto al socio como al garante. Si el préstamo es para instalar un negocio se dará tiempo de gracia y serán de 15 días hasta que el socio se establezca en el negocio y pueda cumplir con las obligaciones.

Requisitos.

Copia de cédula de ciudadanía y certificado de votación.

Declaración de ingresos.

Copia de pago de agua, luz o teléfono.

Referencia comercial.

Los beneficiarios de esta línea de crédito son:

Individual.

Microempresario que realice una actividad económica en negocio, o en trabajo estable ubicadas en las zonas urbanas y rurales del cantón además que cuenten con los servicios básicos de luz y agua potable, el dinero a entregarse será para que desarrollen actividades de comercio, artesanía, unidades de transformación y trabajo familiar. El microempresario para este producto no está en niveles de subsistencia, es decir que basado en su trabajo ha acumulado el patrimonio en bienes muebles e inmuebles incluyendo el mismo negocio, cosechas o animales que le permitan tener cierto respaldo para la obtención de un crédito.

Grupal.

Microempresarios ubicados en zonas rurales y urbano marginales que están con pequeños puestos de trabajo sean de comercio, producción o servicios, muchos de ellos ubicados en su propia vivienda, siendo los mercados de las cabeceras los lugares de oferta de sus productos. Los niveles de trabajo deben ser estables y por lo general tienen que estar constantes en el trabajo para que puedan cubrir las necesidades familiares y poder pagar una pequeña parte cada día al prestamista que pasará recogiendo por el lugar de trabajo el capital.

Grupos solidarios.

Hombres o mujeres, entre 18 y 65 años que desarrollen una actividad de producción, comercio o presten sus servicios. Para esta modalidad se requiere que exista un mínimo nivel de organización y conocimiento del negocio, tener un lugar fijo de funcionamiento y mínimo de 6 meses de experiencia en la actividad a financiar.

Puede tener experiencia crediticia anterior en otras instituciones financieras y mostrar disponibilidad y capacidad de ahorro.

Grupos solidarios ampliados.

Hombres o mujeres entre 18 y 65 años, que desarrollen una actividad de producción, comercio, o presten servicios. Pueden o no contar con un local fijo para el desarrollo de su actividad productiva, este tipo de clientes no está en condiciones de ofrecer garantías no se requiere experiencia ya que pueden financiar para nuevas inversiones una característica adicional al cliente con este perfil es que forma parte de asociaciones entre comerciantes.

Construcción de la Ficha informativa del Crédito Emprendedor

1. Beneficiario	Comerciantes y Micro Empresarios.
2. Sexo.	Hombres o Mujeres.
3. Edad.	Desde 18 años hasta 65 años, en forma individual
4. Estado civil.	Indistinto, de preferencia casados.
5. Estrato social.	Clase media, media baja.
6. Ubicación geográfica.	Urbano / Rural.
7. Actividad o Destino.	Actividades productivas y comercialización.
8. Fuente de pago.	Ventas o ingresos brutos generados por la actividad financiera.
9. Ingreso familiar mínimo.	\$ 292,00
10. Sector económico.	Privado.
11. Estabilidad.	6 meses.
12. Buró de Crédito.	A o B a la fecha de evaluación.
13. Características.	
• Monto promedio.	\$ 500,00
• Monto máximo.	\$ 3.500,00
• Plazo máximo.	2 años.
• Plazo mínimo.	6 meses.
• Forma pago.	Trimestral.
• Tasa Pasiva.	13 -18 % anual.
• Garantía.	Personal (pagaré).

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis del Cantón Quinsaloma

Elaborado por: Leidy Lombeida y Holger Pérez

Fecha: Julio 2013

Inversión.

La Cooperativa para incursionar este producto en la cartera de crédito de la institución y participar dentro del mercado financiero local ha decidido colocar sus inversiones con un monto inicial de \$ 200.000,00 el tiempo de recuperación es trimestral capital e interés; por lo que es una medida para tener un crecimiento de sus activos y reinversión en la misma línea de crédito.

Estudio técnico al socio.

El producto crediticio que se oferta dentro de la Cooperativa Metrópolis. Está dirigido para los clientes o socios, que se encuentran en actividad comercial o de emprendimiento, donde vayan a generar ingresos permanentes, así como utilidades.

El socio es la razón del ser de la organización, es el que hace que la organización crezca o no. Por eso es necesario conocerlos y saber a quienes va dirigido dicho servicio.

Para conocer al socio la investigación técnica es imprescindible ya que conoceremos aspectos importantes que generen la viabilidad de la entrega del producto o caso contrario sea otra clase de socio, para esto implica dedicación, tiempo, entrega y trabajar con el personal de la institución en estrategias y soluciones; tratando de anticiparse a los problemas.

Para el siguiente estudio se detalla el flujo de efectivo del socio (ingresos diarios), los meses en que son mejores las ventas para lo cual podemos realizar las siguientes preguntas: ¿será conveniente entregar el préstamo? ¿Existirá riesgos en las ventas del negocio? ¿Es estable el lugar de la actividad comercial que realiza el socio? ¿Tiene deudas contraídas con otras instituciones financieras? Esta información sirve para determinar el monto y plazo que se le debe otorgar al socio tomando en consideración la capacidad de pago para prevenir los posibles riesgos a continuación en el cuadro se detalla un ejemplo:

INGRESOS	
Ventas	5.400,00
-Menos costo de ventas	3.000,00
=Utilidad Bruta en ventas	2.400,00
-Menos gastos mensuales	
Sueldos	508,81
Alimentación	200,00
Educación	100,00
Arriendos	250,00
Medicinas	180,00
Total gastos mensuales	1.238,81
=UTILIDAD NETA	1.161,19

Por lo tanto se puede determinar la capacidad de pago que tiene el beneficiario.

En los anexos se detalla toda la información completa en la solicitud de crédito y solicitud del garante.

Las siguientes preguntas pueden servir de guía para el análisis de los socios o clientes.

¿A qué segmento de mercado se va dirigir con el producto o servicio?

¿Cuántas personas constituyen el mercado potencial?

¿Cómo se podrá ampliar la cantidad de clientes?

¿Quiénes y cuántos conocen el producto que se va ofrecer?

¿El precio del producto o servicio es aceptado por el mercado?

¿Cómo se desarrollara la demanda en los próximos años?

De esta manera se puede tener un panorama cercano a la realidad del posible socio, escuchar al socio debe ser la característica de la institución como es la flexibilidad y dar la oportunidad para conocerlos mejor ya que en muchas ocasiones puede haber ocurrido un problema con una institución financiera pero darles la oportunidad es

nuevamente confiar y ayudar a crecer al socio; será necesario conocer su historial crediticio en la central de Riesgos del Ecuador.

El encargado de realizar los préstamos en la Cooperativa será el responsable en todos los aspectos al momento de otorgar un préstamo ya que toda información que le entreguen tiene que ser comprobada y confiable para lo cual tendrá que poner en práctica las técnicas crediticias que le ayudarán a conocer al socio y hacer un seguimiento sobre su capital y la capacidad de endeudamiento, lo primero que se debe tomar en cuenta para entregarle este producto es comprobar la infraestructura existente en el negocio la calidad y cantidad de productos a comercializar, en caso de que el negocio sea recién instalado ayudar con capacitaciones para que este socio aprenda a construir mejor su actividad financiera y así que pueda cancelar los dineros a pagar, concientizar al socio las formas de pago y la responsabilidad que deben tener al momento de ser participe en una entidad financiera es calificar todos los aspectos que crean conveniente para poder eliminar el grado de riesgo que se puede ocasionar en la cartera de crédito de la Cooperativa.

Oferta.

El Crédito Emprendedor es un programa de concesión de créditos a los sectores con menos posibilidades de acceder a un servicio crediticio, para cubrir las necesidades económicas dentro de la actividad que desarrollen y que por diferentes motivos no han podido acceder a una institución los cuales recurren a las personas informales que se dedican a este tipo de actividad financiera ilegal.

La proyección de la oferta tiene características muy específicas, básicamente determinado por las políticas y las capacidades de la institución que participa en la formación de la misma; para lograr que estos sectores de bajos ingresos accedan al crédito se debe idear las tecnologías crediticias más adecuadas, un conjunto de acciones y de procedimientos llevados a cabo para dar paso a una transacción, por lo que dichas tecnologías deben estimar la capacidad y voluntad de pago, brindar los incentivos necesarios para fomentar el cumplimiento de los compromisos, además deben ser lo suficientemente flexibles para enfrentar cambios en la capacidad de pago de los clientes debido a sucesos inesperados.

Demanda.

En base a las proyecciones realizadas en las encuestas se determinó que la línea de crédito de mayor prestigio es el microcrédito por ser montos pequeños y la concesión del dinero es más rápido, esto representa una ventaja satisfactoria para la Cooperativa, debido a que esta se enfoca a conceder créditos en montos pequeños y así contribuir al desarrollo socioeconómico de la sociedad.

Oportunidades de crecimiento.

La situación de la Cooperativa de ahorro y crédito Metrópolis que es la más conocida en el sector, que su competencia se encuentra más bien en los cantones más cercanos, por lo tanto la posibilidad de incluir otro producto financiero en la Cooperativa en mejores condiciones que el de la competencia son estrategias de crecimiento de la institución mediante la oportunidad, agilidad, liquidez atención al cliente, tasas de interés acordes a la realidad de la zona.

Fijación de precios de los préstamos y el proceso.

Es un aspecto importante del diseño del producto crediticio, debe alcanzarse un equilibrio entre lo que puedan pagar los socios y lo que debe ganar la Cooperativa para cubrir todos sus costos sin embargo se debe garantizar de que sus operaciones sean eficaces para no colocar una carga indebida en los socios, en tasas de interés y cargos elevados. La Cooperativa Metrópolis, aplica a los prestatarios los costos de:

Seguro de desgravamen \$ 1 por mil.

Provisiones para perdidas de préstamos 1 % anual.

El préstamo tendrá un costo de \$ 2 adicional por los conceptos antes mencionado, lo cual variará de acuerdo al tiempo y monto que se conceda el producto y al Reglamento General de Créditos.

Intereses.

Las tasas de interés dentro del mercado financiero son establecidas por el Banco Central y depende del estudio del proyecto estimado para la demanda, lo cual, nos da

una orientación acerca del valor ofrecido al mercado.

Para entregar a los socios el producto es necesario contar con tablas de amortización para que tengan conocimiento de cuanto deben pagar trimestralmente y se considera un factor importante dentro del proceso ya que contribuye con la información necesaria para que el socio elija el tiempo y monto que desea para cubrir sus necesidades dependiendo las condiciones de pago.

Para determinar se toma en cuenta dos métodos para el cálculo del interés: el método de interés sobre saldos y el método de interés fijos, generalmente los intereses se pagan a largo plazo del préstamo.

Método de cálculo de intereses sobre saldos.

Consiste en calcular los intereses como un porcentaje del monto pendiente a lo largo del plazo del préstamo. Al calcular los intereses sobre saldos, esto significa que se cobra intereses únicamente sobre el monto que todavía debe el prestatario. El monto del capital de un préstamo a un año, pagado semanalmente efectuando pagos de capital e intereses, se reduce o disminuye cada semana por el monto de capital que se paga, esto significa que cada semana, los prestatarios hacen menos uso del préstamo original hasta que al final del año ya no queda capital y han pagado todo el préstamo.

Método de tasa fija.

Este método consiste en calcular los intereses como un porcentaje del monto inicial del préstamo en vez de calcularlos sobre el monto del capital pendiente del pago durante el plazo del préstamo.

Utilizar el método de intereses fijos significa que los intereses siempre se calculan sobre el monto total del préstamo desembolsado inicialmente, aunque los pagos periódicos causen una disminución del capital pendiente de pago. Muchas veces aunque no siempre se establecerá una tasa fija para el plazo del préstamo en vez de aplicar una tasa periódica.

Para calcular los intereses utilizando el método de tasas fija, la tasa de interés simplemente se multiplica por el monto inicial del préstamo.

El método que se implementa en este tipo de producto es al que se adapte el socio los dos métodos son aplicables tanto en este producto crediticio como en los ya existentes, los clientes están muy conscientes de cuantos intereses están pagando realmente basado en el monto a pagar en cada periodo de pago. Es importante reconocer que todos los procesos que se realiza sean transparentes para los socios explicándolos así cada método y al que ellos decidan acogerse.

Costos que se ocasionan en el Crédito Emprendedor.

Los costos son montos dinerarios recuperables con la actividad económica de la institución.

Costos de producción.

Son los recursos que se necesitan para la producción de los bienes establecidos en el proyecto, en este caso: implementación de una nueva oficina destinada solo para el producto, mano de obra, materiales de oficina, útiles de oficina etc. El costo de producción del proyecto asciende a \$ 1.825,00

Costos de administración.

Son aquellos que representan la administración de los créditos de la Cooperativa en donde incurren: sueldos y salarios, útiles de oficina. El costo de administración del proyecto asciende \$ 780,00

Costos de distribución.

Son aquellos rubros que se destinan para la venta o distribución del producto en este caso: transporte, publicidad.

Transporte.

El transporte será necesario para salir una vez por semana a verificar los lugares de residencia de los socios, la actividad a la que se dedican, de esta manera evitarnos problemas posteriores, el momento de notificar o visitar al socio en caso de mora,

además sirve para ofertar el producto a los socios con calificación A y B, el costo del transporte depende de la ubicación, pero se estima un costo de \$ 40,00 diarios, al salir una vez por semana nos da un valor de \$ 120,00 mensual para el proyecto.

Publicidad.

Con el afán de dar a conocer a la Cooperativa y el tipo de productos que oferta la institución, es necesario realizar diferentes tipos de publicidad, entre las que tenemos: Radio el costo es de \$ 35,84 mensual lo que permitirá que proporcione información a los lugares de menos acceso. Afiches, Trípticos, Banner y Gigantografías tendrá un costo de \$ 450,00 anual esto ayudara para que el nuevo producto tenga una mejor promoción y así la Cooperativa logre captar más número de socios. El costo de publicidad de este proyecto asciende a \$ 880,08 anual.

Utilidad.

La utilidad se obtiene determinando la tasa de interés que se paga por la captación y la tasa de interés de colocación, menos todos los gastos que se ha producido durante el proceso del préstamo, de ahí se deriva que las utilidades son las ganancias que se obtiene al final de un periodo o para el tiempo establecido.

-Interés de Captación

Interés de colocación

= Utilidad

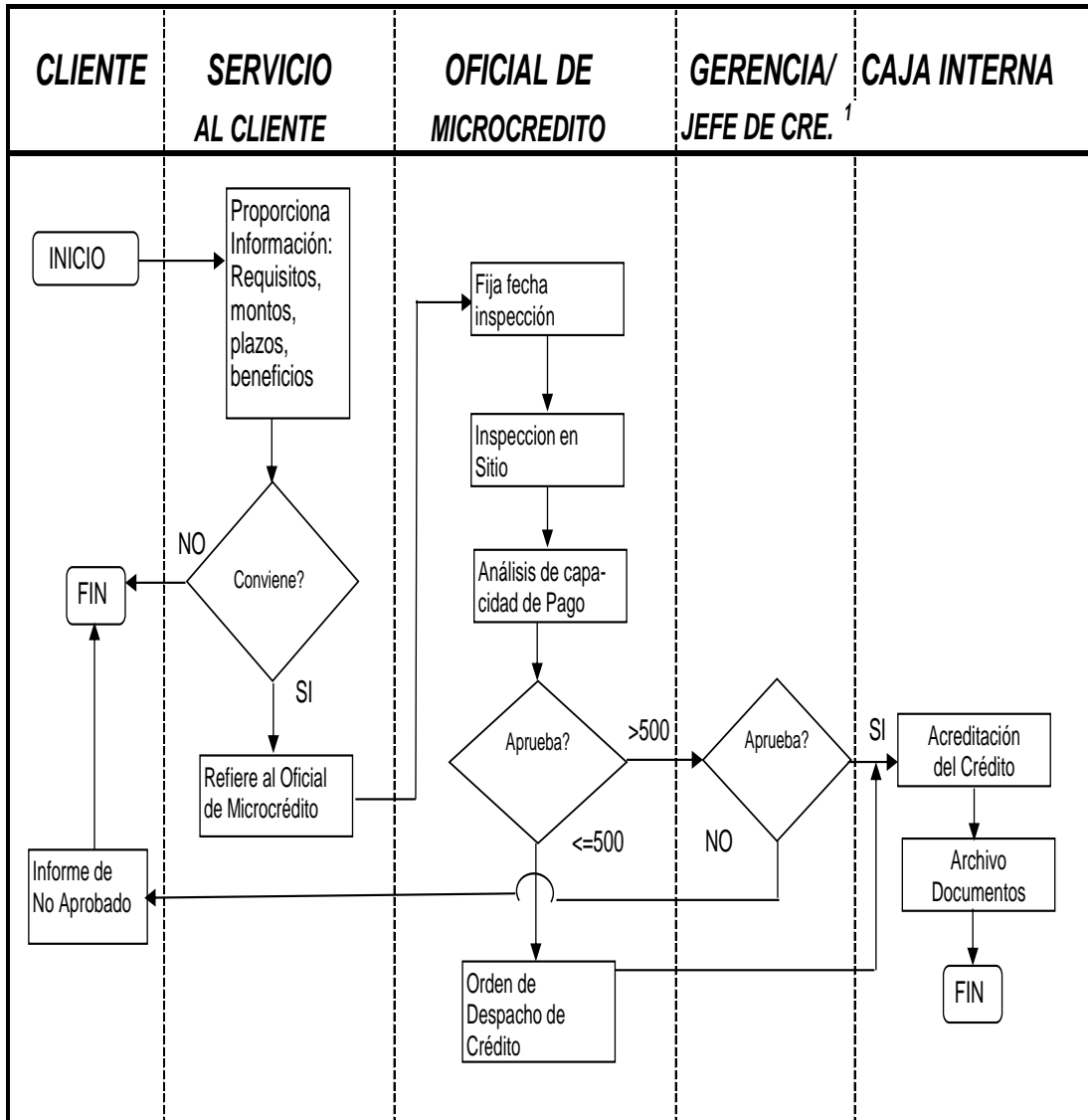
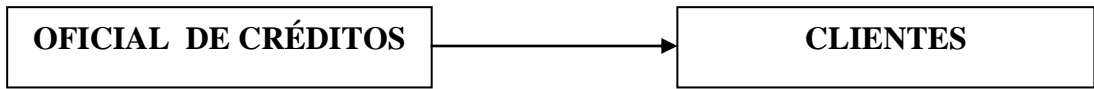
- Gastos ocasionados en el periodo

=Utilidad Neta

Para el periodo en que se determina colocar los recursos, la utilidad se convierte en una utilidad para la Cooperativa Metrópolis. También hay que tomar en cuenta que el dinero e intereses se recuperan trimestralmente, lo que permite que exista reinversión de los dineros recuperados esto significa el crecimiento de los activos de la institución.

La oferta del producto financiero lo realizará mediante el canal de distribución directa, es decir, desde el oficial de crédito hacia el socio.

Diagrama de proceso propuestos para aplicación del nuevo producto financiero “Crédito Emprendedor”



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis del Cantón Quinsaloma
Elaborado por: Leidy Lombeida y Holger Pérez
Fecha: Agosto 2013

Metodología a aplicar en el producto crediticio.

La metodología de diseño del producto financiero “Crédito Emprendedor” se puede precisar como un camino estructurado y a la vez flexible que permita diseñar el producto financiero crediticio adaptado a las necesidades del mercado objetivo y acorde a las reales condiciones y capacidades de la institución.

Metodología de ahorro.

Por medio de este producto existirá más número de socios lo que permite que los fondos disponibles sean colocados en la línea de crédito esto permite la recuperación trimestral de capital e interés lo que conlleva al crecimiento de los activos de la institución y además hay que tomar la reinversión del capital recuperado. Y con esto obtenemos más número de socios que ayuden al fortalecimiento de la institución.

Técnicas crediticias.

Las técnicas crediticias se crearon como un sustituto por la falta de información por parte de los prestamistas sobre el carácter de posibles clientes y su disposición para pagar la deuda. Con el fin de servir a micro empresarios y familias, los ahorros grupales y las técnicas crediticias pueden ser esenciales para mitigar los riesgos, reducir los costos operativos y garantizar la devolución del préstamo.

Las técnicas se basan en el carácter de combinar con criterios técnicos a la hora de seleccionar a los socios, establecer las condiciones de los préstamos y garantizar su devolución, los prestamistas han creado modelos de mecanismos basados en el carácter como las garantías grupales o el seguimiento cercano de los pagos retrasados y la investigación previa a personas que estén ligadas al prestamista ya sean amigos o vecinos que den como resultado una información veraz y confiable para la entrega del producto crediticio financiero.

Herramientas crediticias.

La Cooperativa Metrópolis ha desarrollado mecanismos de préstamos exitosos estableciendo requisitos de garantía flexibles para los préstamos de cualquier tipo, utilizando una combinación de garantes personales, empeños del hogar y activos empresariales, con este nuevo producto se pretende aplicar los conocimientos en el

proceso crediticio ya que cuenta con personal especializado y con amplia experiencia profesional y conocimientos sobre el sector del comercio y de las necesidades de las familias además cuenta con algunos programas financieros pero se ha decidido que es conveniente participar dentro del mismo con capacitaciones permanentes a los micro empresarios respaldando las decisiones metodológicas de los préstamos.

Políticas.

La Cooperativa dispone de un manual con políticas para la creación de productos de crédito en la cual se ha basado para la realización de este nuevo producto y así no descontinuar el proceso a seguir para la creación de dichos productos.

Procedimientos.

La institución en la parte operativa dispone de procedimientos sistemáticos definidos para la implementación de productos, la principal función en el manejo de este producto es aplicar técnicamente los procesos en la concesión de créditos.

Normativas claramente establecidas.

Las normativas establecidas en la Cooperativa Metrópolis, está basada actualmente en lo que dispone actualmente la nueva Ley de Economía Popular y Solidaria, es decir que cuenta con normativas legales y conjunto de reglas establecidas en las nuevas Leyes y Reglamentos de la República del Ecuador.

Didácticas de tácticas.

La Cooperativa de ahorro y crédito Metrópolis. Ha desarrollado una campaña promocional en la cual hará conocer sus productos y servicios financieros y además emprenderá en el nuevo producto emprendedor para que toda la ciudadanía conozca y se acerquen a la institución y así captar más número de socios.

Provisión.

Las provisiones se establecen con la finalidad de cubrir las cuentas incobrables.

Riesgo institucional y del socio.

Los pronósticos no son herramientas para eliminar el riesgo sino que más bien sirven

Para prevenir el mismo. Más aún, en un mercado eficiente, nadie consistentemente le puede ganar al mercado, por lo que la Cooperativa que se fundamenta en el pronóstico de las variables de impacto, busca explotar pequeñas desviaciones, las cuales se retribuirán en ganancias, pero otras veces le generarán pérdidas, por lo que, en promedio, el negocio ni gana ni pierde.

Por otro lado, evadir el riesgo pudiera también quitar oportunidades de crecimiento, ya que una empresa que quiera reducir el riesgo lo podrá hacer siempre y cuando no invierta en proyectos riesgosos, por lo que, en un extremo, los únicos proyectos sin riesgo son las inversiones en papel gubernamental, los cuales no crean valor para los accionistas. Por lo tanto, el argumento es que el valor se crea tomando riesgos y no evitándolos.

Riesgo institucional.

Toda institución financiera tiene que estar prevenida de los futuros riesgos que se pueden presentar y el principal problema es la cartera de crédito en riesgo por morosidad. La tarea del jefe de crédito es minimizar el riesgo a través de la acumulación de información acerca del socio, aplicando técnicas y métodos que permitan minimizar los riesgos futuros.

Riesgo del socio.

Es el riesgo que se puede generar en los socios, en sus ventas o por la naturaleza es por ese motivo que el encargado de facilitar el préstamo a sus socios tiene que hacer una investigación sobre la actividad que realiza y analizar la capacidad de pago que va tener el socio, sin embargo puede existir menor cantidad de ventas para lo que hay que buscar soluciones y es ahí donde el jefe encargado de otorgar el préstamo puede refinanciar la deuda que el socio ha contraído en la institución.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis.

Propuesta de reglamento para la entrega del crédito emprendedor.

1. Objeto.

El presente reglamento tiene por objeto, establecer las disposiciones que deberá sujetarse la concesión del crédito emprendedor de la Cooperativa de ahorro y crédito Metrópolis. Del cantón Quinsaloma.

2. Campo de aplicación.

Las disposiciones contenidas en este reglamento, se enmarcarán dentro de la normativa establecida por la ley de instituciones financieras y su reglamento; el estatuto y el reglamento general de créditos de la Cooperativa de ahorro y crédito Metrópolis.

3. Requisitos.

Pueden ser sujetos de crédito, toda persona natural o jurídica que sea propietaria de un negocio, micro negocio y unidad productiva rural, en cualquiera de los diversos sectores de la economía.

Los sujetos de crédito deberán tener como mínimo seis meses continuos de experiencia en el negocio micro empresarial.

Deberán ejercer sus actividades empresariales en un lugar fijo y/o contar con estabilidad domiciliaria.

El destino de los créditos será para solventar las diversas necesidades empresariales a las que está dedicado el solicitante.

Aceptar ser visitado en su domicilio y negocio para la determinación de la capacidad y voluntad de pago.

4. Prohibiciones.

No se concederán préstamos en los casos siguientes:

A personas naturales o jurídicas que tengan o hayan tenido créditos incobrables con cualquier organismo o institución crediticia, nacional o extranjera.

Conceder créditos a miembros del staff directivo, administrativo y ejecutivo de la Cooperativa, hasta el segundo grado de consanguinidad.

5. Condiciones de los créditos.

5.1. Montos.

Los montos de los préstamos tendrán una relación directa con la capacidad de pago del solicitante; así como con los riesgos a los que el prestatario se pueda enfrentar en el transcurso de sus actividades microempresarial. El monto promedio será de hasta 3.500,00 dólares.

5.2. Endeudamiento.

El endeudamiento máximo de la actividad microempresarial del solicitante, incluido el crédito a otorgarse, no debe superar el setenta por ciento del activo total del prestatario.

5.3. Plazos.

El plazo máximo será de 2 año analizado según la actividad microempresarial.

5.4. Cuotas y formas de pago.

Las cuotas y formas de pago se establecen en función a la capacidad de pago del solicitante y el tipo de actividad económica, que se presume constituye la fuente principal de repago. La forma de reembolso de los préstamos será a través de cuotas constantes e iguales, que incluyen la amortización de capital y el pago de intereses.

En el caso de los créditos estacionales también podrán concederse créditos con vencimiento único, que incluya el pago de la totalidad de capital e intereses al

vencimiento de la operación, o con planes de pago irregulares especialmente para aquellos microempresas del sector agropecuario.

5.5. Moneda.

Los préstamos se concederán en dólares.

5.6. Costo del crédito.

El costo de los créditos deberá reflejar el costo real más un adecuado margen de capitalización a la Cooperativa. El costo de los créditos será fijado por la gerencia.

El costo del crédito estará compuesto por: la tasa de interés, aplicada sobre saldos de capital; la comisión por tramitación del desembolso, cobrada sobre el monto del crédito, al momento del desembolso; más un costo administrativo cobrado en la cuota mensual sobre el saldo.

Los gastos por concepto de avalúos, registros y las retenciones por concepto de impuestos serán asumidos por el prestatario.

La tasa de interés de mora o recargo, se calculará sobre las cuotas de capital no pagadas, a partir del primer día siguiente de vencida una cuota.

Los gastos de cobranza judicial serán asumidos por el prestatario.

6. Garantías.

La garantía constituye un instrumento de persuasión psicológica al prestatario, por lo tanto, su cuantía se relativiza con el análisis previo al otorgamiento del crédito, el mismo que será efectuado por el oficial de crédito en forma profunda, exhaustiva y concientizada.

7. Modalidades crediticias del producto.

7.1. “Crédito Emprendedor”.

Esta modalidad es aplicable tanto para capital de trabajo como para capital de inversión pudiendo ajustarse el monto de los créditos según la capacidad de pago del prestatario y no deberán estar sujetos a escalonamiento automático por parte del oficial de crédito.

7.2. Crédito estacional productivo rural.

Esta modalidad es para financiar capital de trabajo en temporadas de alta actividad comercial o de producción agropecuaria, según calendario aprobado por la gerencia.

El prestatario deberá tener un buen record crediticio con la Cooperativa, es decir, haber cancelado puntualmente las cuotas de los créditos anteriores.

8. Procedimientos básicos.

Toda solicitud de préstamo será analizada y evaluada por un oficial de crédito, de acuerdo a las normas y la tecnología crediticia adoptada por la Cooperativa. La evaluación de la solicitud constituye la base para la propuesta de financiamiento.

Para la evaluación de las solicitudes, el oficial de créditos deberá practicar el análisis “in situ” del prestatario.

Los créditos aprobados serán sustentados por un pagaré, en el que se especificarán las condiciones de mutuo acuerdo. Estos documentos deberán ser debidamente archivados y custodiados.

Los créditos podrán desembolsarse en efectivo o mediante depósito en la cuenta de ahorros que el prestatario mantiene con la Cooperativa. Todos los pagos de los créditos a la microempresa deberán efectuarse en el terminal de caja.

Todo préstamo cuya cuota no haya sido cancelada el día de su vencimiento se considerará en mora.

El oficial de crédito, es el responsable de mantener una alta calidad de la cartera, para ello deberá realizar el seguimiento de los préstamos en forma sistemática y en especial a partir del primer día en que incurra en morosidad; todo ello a través de visitas personales, desplazamiento de garantías y finalmente con acción judicial.

Los niveles de resolución de créditos (comités) podrán constituirse en comités de morosidad para evaluar los créditos en mora y decidir sobre las acciones a seguir para cada caso.

9. Niveles de resolución de créditos.

Los niveles de resolución de créditos constituyen las instancias facultadas para aprobar o negar las solicitudes de crédito, que en este caso está bajo la responsabilidad del gerente de aprobar o negar la solicitud.

Las resoluciones emitidas en los diferentes niveles de aprobación, que se establecen a continuación, serán documentadas mediante registros destinados para el efecto.

Jefe de Crédito: Hasta \$ 500,00 En este nivel, el oficial de crédito solamente tendrá poder deliberativo.

Gerente General: Podrá entregar montos de hasta \$ 3.500,00 las solicitudes de crédito que ingresen en este nivel deberán ser previamente analizadas por el Jefe de Crédito.

De montos superiores a los \$ 3.500,00 aprobará el Comité de Crédito.

10. Disposiciones especiales.

El refinanciamiento es la reprogramación del plan de pagos original de un préstamo y solamente puede evaluarse si existe solicitud escrita del cliente, siempre que amerite una causa justificada y habiendo agotado cualquier otra alternativa. El oficial de crédito deberá evaluar el caso, presentando su propuesta a la Gerencia. No podrá concederse más de un refinanciamiento para un mismo crédito.

La remuneración de los oficiales de créditos tendrá dos componentes, una parte fija más una porción variable en función al nivel de incentivos basados en la productividad y la calidad de cartera.

Las situaciones no previstas en el presente reglamento, serán resueltas por la Gerencia.

El presente Reglamento entra en vigencia a partir de la aprobación por parte del Consejo de Administración.

3.3 PLAN OPERATIVO DE LA PROPUESTA

Este manual será evaluado una vez que se hayan aplicado y según los resultados que se obtenga en la administración para el logro de los objetivos y metas trazadas en las diferentes áreas consideradas en la planificación. También podremos introducir reajustes a la programación y a la asignación de recursos.

Con esta evaluación, se podrá identificar aquellos aspectos que son importantes mantener y aquellos que requieren un mejoramiento continuo.

Para la estipulación del presente trabajo se debe proseguir acorde a las necesidades de acciones presupuestarias que debe tomarse en cuenta para la ejecución de la presente propuesta, a saber

ACTIVIDAD	OBJETIVO	TEMA	FECHA	RESPONSABLES	COSTO
REUNIÓN CON EL GERENTE	Hacer la entrega del documento a las autoridades de la Cooperativa.	Crédito Emprendedor	20 de Abril 2013	Investigadores	\$ 50.00
SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA	Dar a conocer el nuevo producto financiero.	Crédito Emprendedor	17 de Mayo 2013	Gerente e Investigadores	\$ 30.00
CAPACITACIÓN	Instruir al personal sobre el nuevo producto financiero.	Crédito Emprendedor	26 27 28 de marzo 2014	Gerente e Investigadores	\$ 120.00
REUNIÓN CON AUTORIDADES	Entrega oficial de proyecto del nuevo producto financiero.	Crédito Emprendedor	05 de abril 2014	Investigadores	\$ 75.00
TOTAL					\$ 275.00

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis del Cantón Quinsaloma
Investigadores: Leidy Lombeida y Holger Pérez
Fecha: Abril 2014

3.4 RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN

Se puede determinar que de acuerdo a los datos históricos la oferta de la mayoría de créditos que ofrece la Cooperativa de ahorro y crédito Metrópolis ha ido creciendo de año en año, pero específicamente de acuerdo a la investigación que se ha realizado el tipo de crédito que mayor acogida por los socios y no socios ha tenido es el crédito emprendedor, el mismo que es utilizado para invertir en el sector del comercio para pequeños negociantes y para cubrir necesidades agrícolas del cantón Quinsaloma.

El crédito emprendedor es la concesión de pequeños créditos a personas que por diferentes ocasiones no han podido acceder a instituciones financieras crediticias y que han recurrido a otras fuentes para poder cubrir gastos o incrementar sus negocios como son los llamados chulqueros o en los actuales momentos que los colombianos han invadido el mercado y que ofrecen el mismo producto crediticio a un alto porcentaje en las tasas de interés lo cual se está perjudicando al pueblo y además los trabajos que realizan nuestros comerciantes son solo para cubrir estos intereses perjudicando el desarrollo de nuestro habitantes. Por lo que este servicio por parte de la Cooperativa Metrópolis evitará que las personas caigan en manos de los chulqueros.

La creación del nuevo producto financiero tiene características muy específicas, básicamente determinadas por las políticas y las capacidades de la institución que participa en la formación de la misma y proyecta a la institución a la captación de recursos de sus asociados y de clientes en general para destinarlos a la colocación de créditos, de allí que se enfatiza en la creación de estrategias adecuadas de captaciones de recursos fortaleciendo la liquidez institucional generando flujos de efectivo en forma diaria que permitirá un oportuno ingreso para la institución, su oferta se concentra en los comerciantes de los pequeños negocios considerando que tienen un ingreso diario, para lograr que este producto en la Cooperativa sea de éxito la vía de comunicación debe ser indispensable para el desarrollo de las actividades en todas las áreas atendiendo a zonas rurales y urbanas del cantón Quinsaloma.

La Cooperativa Metrópolis para alcanzar que los sectores de bajos recursos accedan al crédito emprendedor ha ideado las tecnologías crediticias más adecuadas, un conjunto de acciones y de procedimientos llevados a cabo para dar paso a una transacción.

Dichas tecnologías han tomado en cuenta que se deben estimar la capacidad y voluntad de pago los demandantes y brindar los incentivos necesarios para fomentar el cumplimiento de los compromisos.

Para que sea un éxito el trabajo se ha considerado que las tasa de interés cobradas permita la sostenibilidad de la institución financiera y sea aceptable al socio y como siguiente paso los costos de operación de la institución han sido ajustados por lo general no tiene un costo elevado y tendremos más socios que quieran integrarse en esta línea de crédito.

El trabajo que se realizó fue con el fin de ayudar a solucionar un problema que venía teniendo la Cooperativa como el que es tener mucha liquidez y no colocarlos en algún producto llamativo pero con este trabajo de investigación realizado a las personas que administran la institución, hemos tenido como resultado que el proyecto se acogió favorablemente por todos ellos, y así se da cumplimiento a la solución de problemas y se proyecta a nuevos productos que impacten dentro del mercado financiero así como el éxito de este trabajo de investigación.

3.5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL APORTE

3.5.1 Conclusiones

- El producto financiero propuesto cumple con todos los requisitos establecidos por la ley de economía popular y solidaria.
- El producto financiero propuesto ha sido socializado y analizado con sus directivos
- El nuevo producto financiero ha sido acogido por todos los niveles de la organización que garantice un mejoramiento continuo de la Cooperativa.

3.5.2 Recomendaciones

- El producto financiero debe ser implementado en forma inmediata.
- Se debe capacitar constantemente a los oficiales de crédito sobre el nuevo producto financiero.
- Poner en práctica ya que existe la aceptación de sus directivos.
- Dar a conocer al público el nuevo producto financiero mediante los diferentes tipos de publicidad como radio, afiches, trípticos, banner y Gigantografías.

3.6 BIBLIOGRAFÍA

BRUGGER Antesana; Experiencias y Desafíos en Micro finanzas y Desarrollo Rural.

CEDATOS; Estudio de Mercado realizado para el PSFRSN; 2001.

EDICONTAB, Gestión Empresarial, edición MMVII 2008-2009, Ecuador.

LEDGERWOOD, Joanna. Manual de las micro finanzas, Banco Mundial 2000, Washington.

PECK Chirsten; Departamento para el desarrollo Institucional; Washington; 2003.

SALVAT Editores; la Enciclopedia, volumen 15.

VASQUEZ Rodrigo; Antecedente y Contemporaneidad del Pensamiento Cooperativo; Segunda edición FECOAC.

PÉREZ, José Luis, Revista: Estudios Empresariales No 95/ 1997 /

[http://wwwbruno_g@fibertel.com.ar](mailto:wwwbruno_g@fibertel.com.ar)

<http://www.flasco.org.ec/docs/microec.pdf>

<http://www.microfinazasrural.org>

Estatuto de la Cooperativa de ahorro y crédito “METRÓPOLIS”

Reglamento de Graduación y Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática de la Universidad Estatal de Bolívar.

<http://www.finrural-bo.or>

<http://www.ite.educacion.es>

<http://lablaa.org/blaavirtual/ayudadetareas/economía/econo56.htm>

<http://old.hegoa.efaber.net>

<http://fucac.com>

3.7 ANEXOS

ANEXO N° 1



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP.

Encuesta realizada al personal, Administrativo de la Cooperativa de ahorro y crédito Metrópolis del cantón Quinsaloma.

Objetivo: Aportar con un producto financiero crediticio para el desarrollo de la institución y el de sus socios.

Instrucciones: Marque con una (X) de acuerdo a lo que usted crea que es lo correcto.

1.- ¿Cree usted que la Cooperativa Metrópolis, tiene aceptación en la población?

Si.....No.....

2.- ¿Cree usted que los productos y servicios financieros que ofrece la Cooperativa Metrópolis es difundido permanentemente a los socios y población?

Si..... No.....A Veces.....

3.- ¿Considera que las líneas de crédito que oferta en la actualidad la Cooperativa, han tenido una gran aceptación entre los socios?

Si.....No.....

4.- ¿Cree en la necesidad de ofertar a través de la cartera de crédito un nuevo producto financiero para tener mayor participación en el mercado?

Si.....No.....

5.- ¿Creé Usted que el nuevo producto financiero, con créditos de hasta \$ 3.500,00 a una tasa de interés del 13% anual, con pagos trimestrales tenga acogida en la comunidad?

Si..... No.....

6.- ¿Piensa que este nuevo producto financiero denominado crédito emprendedor que ofertará la Cooperativa Metrópolis tenga aceptación en los socios y población?

Si.....No.....

7.- ¿Piensa que el nuevo producto financiero debe implementarse en la Cooperativa Metrópolis y ser aprobado por el Consejo de Administración?

Si.....No.....

8.- ¿Considera que con la implementación de este nuevo producto financiero, en la Cooperativa Metrópolis, permita el desarrollo institucional?

Si.....No.....

ANEXO N° 2



Encuesta realizada a los socios/as de la Cooperativa de ahorro y crédito Metrópolis del cantón Quinsaloma.

Objetivo: Aportar con un producto crediticio para tener mayor participación en el mercado local, y mejorar el desarrollo de la Institución, así como la situación económica de sus socios.

Instrucciones: Marque con una (X) de acuerdo a lo que usted crea que es lo correcto.

1.- ¿Qué Cooperativa considera usted que presta mejores productos y servicios financieros?

Metrópolis..... Futuro la Mánense.....

2.- ¿Conoce usted sobre los productos y servicios financieros que presta la Cooperativa de ahorros y crédito Metrópolis?

Si.....no....

3.- ¿Considera que los servicios financieros que oferta la Cooperativa Metrópolis, satisface las necesidades de los socios?

Si.....no.....

4.- ¿Usted ha necesitado de algún tipo de préstamo en la Cooperativa Metrópolis?

Si.....no.....

5.- ¿Al realizar los trámites para acceder a un crédito en la Cooperativa Metrópolis ha sido?

Fácil.....Difícil.....No sabe.....

6.- ¿Qué línea de crédito considera que es mejor?

Consumo.....Microcrédito.....No Sabe.....

7.- ¿Está usted de acuerdo que la Cooperativa Metrópolis implemente un nuevo servicio financiero, denominado crédito emprendedor, con créditos de hasta \$ 3.500,00 a una tasa de interés del 13% anual, con pagos trimestrales?

Si..... No.....

8.- ¿Considera que la Cooperativa Metrópolis, con la implementación de este nuevo producto financiero, tenga mayor participación en el mercado financiero local?

Si.....No...

ANEXO N° 3

FOTOGRAFÍAS

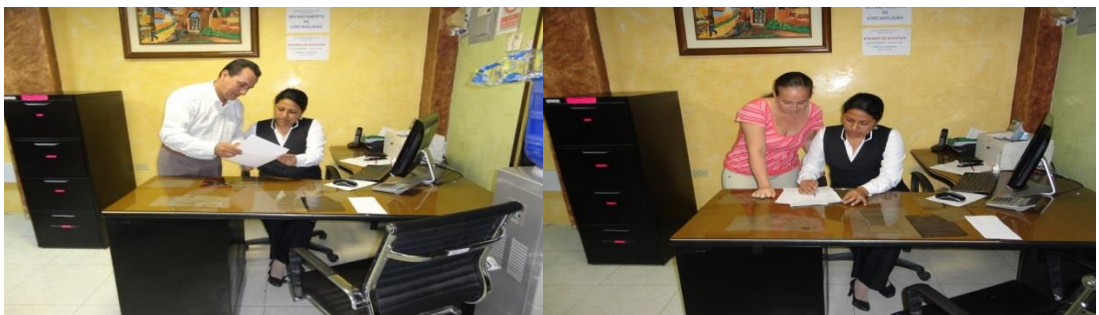
Encuesta realizada a los socios de la COAC. Metrópolis.



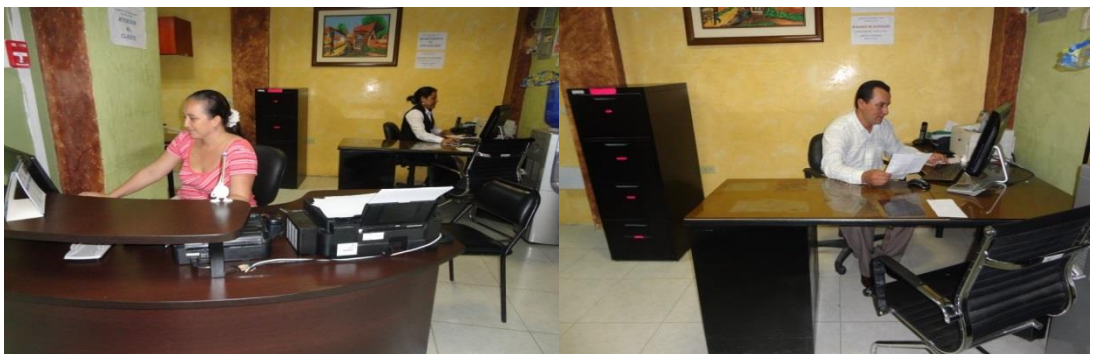
Edificio y oficinas de la COAC. Metrópolis.



Encuesta al personal Administrativo.



Recopilación de información.



ANEXO N° 4

ACEPTACIÓN DE DESARROLLO DE PROPUESTA



METROPOLIS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

"Sembrando un mejor futuro"

Quinsaloma, 27 de Abril de 2013

Señores:

LEIDY LOMBEIDA GARCIA

HOLGER PEREZ CAMPUZANO

ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

Presente.-

De mi consideración:

En contestación a la solicitud presentada el día 20 de Abril del presente año, permítanme expresarles un cordial saludo y a la vez, darles una respuesta **aceptada** a la propuesta para el desarrollo del proyecto de tesis en nuestra institución, para lo cual, autorizo que coordine con los funcionarios.

Autorizamos, utilicen toda la información necesaria para el desarrollo del proyecto.

Atentamente:

Ing. Arturo Rojas S



GERENTE COAC METROPOLIS LTDA.

El Progreso y 10 Agosto Quinsaloma – Los Ríos
Teléfonos: 052907183 - 0994014360



ANEXO N° 5

CERTIFICACIÓN



LA INGENIERA AIDA DOLORES URBANO BORJA GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO METROPOLIS DEL CANTON QUINSALOMA.

CERTIFICA:

Que la señora LEIDY NOEMI LOMBEIDA GARCIA y el señor HOLGER JEOVANNY PEREZ CAMPOZANO realizaron la sesión de trabajo; la socialización del nuevo Producto Financiero; Capacitación e implementación del nuevo Producto Financiero y entrega oficial del nuevo Producto Financiero en las fechas establecidas en el Plan Operativo, labor que la realizaron con puntualidad, responsabilidad, profesionalismo, eficacia y con gran seguridad del tema expuesto.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y que los interesados pueden hacer uso del presente como a bien tuvieren conveniente.

Quinsaloma, 05 de Abril de 2014

Atentamente:

Ing. Aida Urbano

GERENTE COAC METROPOLIS.

