



# **UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,  
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA  
ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL  
CARRERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA C.P**

**TEMA:**

**“ANÁLISIS DE PRODUCTOS CREDITICIOS FINANCIEROS PARA EL  
DESARROLLO DE LAS MICROFINANZAS EN LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO LUZ Y PROGRESO LTDA, DEL CANTÓN  
ECHEANDÍA, PROVINCIA DE BOLÍVAR, AÑO 2012”**

**AUTORA:**

**BARRAGÁN VÁSCONEZ CELIA BERTHALI**

**DIRECTOR**

**ING. MARLON ALBERTO GARCÍA SALTOS**

**PARES ACADÉMICOS:**

**ING. ANTONIO DÁVILA**

**ING. ARTURO ROJAS**

**Guaranda – Ecuador**

**2014**

## **II. DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de graduación a Dios por darme la oportunidad y la dicha de la vida, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mi padre que desde el cielo me está guiando por el camino del bien para poder lograr mis objetivos. A mi madre que ha sido mi pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, a todos mis familiares y amigos por su incondicional apoyo durante todos estos años, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ustedes hoy puedo ver alcanzada mi meta, y por el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final, va por ustedes, por lo que admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mí.

Gracias por haberme brindado la oportunidad de demostrar al mundo que con empeño y dedicación se alcanzan grandes metas como la de culminar con éxito una carrera universitaria y ser útil a la sociedad.

Celia Barragán

### **III. AGRADECIMIENTO**

Antes que nada mi gratitud, está dirigida a Dios por darme la sabiduría para lograr sobreponerme a cualquier adversidad, valor para seguir enfrentándome a los nuevos retos y convicción para finalizar mis anhelos y aspiraciones. A la Universidad Estatal de Bolívar, a la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, por haberme dado la oportunidad de haber culminado mi carrera.

A mi director de trabajo de graduación Ing. Marlon García quien me orientó para poder estructurar este importante documento, conjuntamente con los pares académicos Ing. Arturo Rojas e Ing. Antonio Dávila.

A dirigentes y socios encuestados en la Coac Luz y Progreso.

A mis familiares por su comprensión y apoyo incondicional para culminar esta etapa de mi vida.

Celia Barragán

## **IV. CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR**

### **CERTIFICO**

Que, el trabajo de graduación titulado: **“ANÁLISIS DE PRODUCTOS CREDITICIOS FINANCIEROS PARA EL DESARROLLO DE LAS MICROFINANZAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUZ Y PROGRESO LTDA, DEL CANTÓN ECHEANDÍA, PROVINCIA DE BOLÍVAR, AÑO 2012”** de la estudiante **BARRAGÁN VÁSCONEZ CELIA BERTHALI**, previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P, ha sido dirigido y asesorado por mi persona, bajo los lineamiento dispuestos por la Facultad, por lo que se encuentra listo para su defensa.

Guaranda, 16 de octubre del 2014



**ING. MARLON GARCÍA SALTOS**

**Director**

V. AUDITORIA NOTARIADA

CERTIFICADO.

Certifico que el presente trabajo de graduación: "ANÁLISIS DE PRODUCTOS CREDITICIOS FINANCIEROS PARA EL DESARROLLO DE LAS MICROFINANZAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUZ Y PROGRESO LTDA, DEL CANTÓN ECHEANDÍA, PROVINCIA DE BOLÍVAR, AÑO 2012" elaborado por la Estudiante BARRAGÁN VÁSCONEZ CELIA BERTHALI, previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CP, es inédita, garantizando su autenticidad y que todos los contenidos es responsabilidad de la autora, *cb*



*Celia Barragán*  
Celia Barragán  
0201224474

REPUBLICA DEL ECUADOR  
ABOGADA LUZ MERCEDES CHENCHE MUÑOZ, NOTARIA  
PUBLICA TERCERA DEL CANTÓN VENTANAS,  
CERTIFICO QUE EN ESTA FECHA *24/06/12*,  
PROCEDE *cancelar* EL PRESENTE DOCUMENTO Y  
QUE EN *24/06/12* FOJAS UTILES QUE FIRMO Y SELLO  
DEJANDO COPIA(S) DEL MISMO AL PROTOCOLO DE LA  
NOTARIA A MI CARGO AL QUE ME REMITO EN CASO NECESARIO  
LO CERTIFICO Y DOY FE

*Luz Mercedes Chenche Muñoz*  
LA NOTARIA



## **VI. RESUMEN EJECUTIVO**

Al ser la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luz y Progreso una institución que presta servicios financieros, al haber tenido durante su trayectoria varios problemas con las personas que anteriormente administraban la institución, se hace necesario buscar mecanismos que permitan de una u otra manera buscar alternativas para el crecimiento de las micro finanzas de la institución.

El objetivo principal de este proyecto es dar a la cooperativa alternativas de nuevos servicios crediticios, los mismos que fortalecerán las micro finanzas, es así que el contenido de la investigación se divide en tres capítulos.

En el capítulo I se encuentra el tema, los antecedentes, la justificación, problema, objetivos generales y específicos, el marco teórico referencial, en donde se toma como principales elementos la situación histórica de la institución.

El marco geo referencial, el mismo que es entregado por la oficina del SIANET, para identificar el lugar exacto de la institución objeto de la investigación, el marco legal donde indica bajo que leyes está amparada la cooperativa, el marco conceptual donde se ha tomado varios conceptos que parten de la variables y el marco científico, donde hace regencia a varias teorías sobre el tema de investigación, como los productos financieros y desarrollos de las micro finanzas.

En el capítulo II se hace referencia a la metodología de la investigación, al análisis e interpretación de resultados, comprobación de la hipótesis, así como a establecer las conclusiones y recomendaciones.

En el tercer capítulo se encuentra la propuesta con su tema, objetivos, antecedentes, y desarrollo de la misma, que consiste en el “Diseño del producto crediticio financiero “FAMILIA”, como servicio de Bolívar.

## **VII. INTRODUCCION**

Al existir mucha competencia en la actualidad, por el alto crecimiento de cooperativas, es necesario que las instituciones sean cada vez más competitivas, lo que hace que cada día mejoremos nuestros en servicios.

Los servicios financieros que prestan la instituciones financieras no son más que la entrega de dinero para invertir en alguna actividad y a cambio tiene un costo financiero, es así que la cooperativa de ahorro y crédito Luz y Progreso, al ser una institución nacida y fundada en el cantón Echeandía, no puede quedar al margen del desarrollo de la zona de influencia.

Esta investigación luego de análisis e interpretación de los resultados de la investigación, logro proponer la creación de un nuevo producto financiero que ayude al desarrollo económico de las familias del cantón Echeandía denominado “Diseño del producto financiero “FAMILIA” como servicio de la cooperativa de ahorro y crédito Luz y Progreso del cantón Echeandía provincia de Bolívar”, el mismo que permitirá mejorar las micro finanzas de la cooperativa.

Durante la investigación se debe señalar que existió toda la predisposición y ayuda por parte de los empleados y directivos de la institución.

## VIII.TABLA DE CONTENIDOS

PORTADA	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
CERTIFICADO DEL DIRECTOR	IV
AUTORIA NOTARIADA	V
RESUMEN EJECUTIVO	VI
INTRODUCCION	VII
TABLA DE CONTENIDOS	VIII
TABLA DE CUADROS	XI
TABLA DE GRÁFICOS	XII
TABLA DE ANEXOS	XIII
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 TEMA:.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2 ANTECEDENTES .....</b>	<b>3</b>
<b>1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>7</b>
<b>1.4 JUSTIFICACIÓN. ....</b>	<b>8</b>
<b>1.5 OBJETIVOS:.....</b>	<b>12</b>
<b>1.5.1 OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>12</b>
<b>1.5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....</b>	<b>12</b>
<b>1.6 MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>13</b>
<b>1.6.1 REFERENCIAL .....</b>	<b>13</b>
<b>1.6.2 MARCO GEOREFERENCIAL.....</b>	<b>17</b>
<b>1.6.3 MARCO CONCEPTUAL.....</b>	<b>18</b>
<b>1.6.4 TEORÍA CIENTÍFICA .....</b>	<b>24</b>
<b>1.6.5 ANÁLISIS FINANCIERO .....</b>	<b>26</b>
<b>1.6.6 CLASIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS SEGÚN EL CATALOGO DE CUENTAS .....</b>	<b>28</b>
<b>1.6.7 CLASIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS POR LAS GARANTÍAS.....</b>	<b>29</b>
<b>1.6.8 ESTUDIO DE MERCADO.....</b>	<b>29</b>
<b>1.6.9 ESTUDIO SOCIO ECONÓMICO DEL SOCIO.....</b>	<b>33</b>
<b>1.6.10 ESTRATEGIA DE UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA .....</b>	<b>34</b>
<b>1.6.11 TÉCNICAS CREDITICIAS.....</b>	<b>36</b>
<b>1.6.12 FIJACIÓN DE PRECIOS DE LOS PRÉSTAMOS Y EL PROCESO ....</b>	<b>37</b>
<b>1.6.13 RIESGO INSTITUCIONAL Y DEL SOCIO.....</b>	<b>38</b>
<b>1.8 VARIABLES: .....</b>	<b>48</b>
<b>1.8.1 INDEPENDIENTE: PRODUCTO FINANCIERO CREDITICIO.....</b>	<b>48</b>

1.8.2	VARIABLE DEPENDIENTE.-DESARROLLO DE LAS MICO FINANZAS.....	48
1.8	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES ..... DESARROLLO DE LAS MICO FINANZAS .....	49 50
1.9	METODOLOGÍA .....	51
1.9.1	MÉTODOS .....	51
□	MÉTODO CIENTÍFICO. ....	51
□	MÉTODO INDUCTIVO – DEDUCTIVO.....	51
□	MÉTODO ANALÍTICO Y SINTÉTICO. ....	51
1.9.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	51
1.9.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS .....	52
1.9.4.	UNIVERSO Y MUESTRA..... TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	52 53
1.9.5.	PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	54
2	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	56
2.1	COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	66
2.2	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	67
3	LA PROPUESTA .....	70
3.1	TÍTULO .....	70
3.2	INTRODUCCIÓN.....	70
3.3	JUSTIFICACIÓN .....	72
3.4	OBJETIVOS.....	73
3.4.1	OBJETIVO GENERAL.....	73
3.4.2	OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	73
3.5	DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	74
3.5.1	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO .....	74
3.6	DESEMBOLSO:.....	82
3.7	SUPERVISION.....	83
3.8	FIJACIÓN DE PRECIOS DE LOS PRÉSTAMOS Y EL PROCESO ...	85
3.8.1	MÉTODO DE CÁLCULO DE INTERESES SOBRE SALDOS.....	86
3.8.2	MÉTODO DE TASA FIJA .....	86
3.9	COSTOS QUE SE OCACIONAN EN EL CRÉDITO FAMILIA.....	87
3.10	PROMOCION Y MERCADEO .....	88
3.11	UTILIDAD .....	89
3.12	DIAGRAMA DE PROCESO PROPUESTO PARA APLICACIÓN DEL PRODUCTO FINANCIERO “FAMILIA”.....	90

<b>3.13</b>	<b>METODOLOGÍA A APLICAR EN EL PRODUCTO CREDITICIO... 90</b>
<b>3.13</b>	<b>NORMATIVAS CLARAMENTE ESTABLECIDAS ..... 92</b>
	<b>PROPUESTA DE REGLAMENTO PARA LA ENTREGA DEL</b>
	<b>CRÉDITO FAMILIA ..... 94</b>
<b>3.14</b>	<b>RESULTADOS ESPERADOS..... 100</b>

## TABLA DE CUADROS

Cuadro N° 1 Aceptación en la población.....	56
Cuadro N° 2 Aceptación en la población.....	57
Cuadro N° 3 líneas de crédito vigentes.....	58
Cuadro N° 4 Nuevo producto crediticio que permita crecer las micro finanzas.....	59
Cuadro N° 5 Líneas de crédito que tienen acceso las familias de clase media baja.....	60
Cuadro N° 6 Creación de un producto crediticio.....	61
Cuadro N° 7 Desarrollo socio económico de las familias del cantón.....	62
Cuadro N° 8 Acceso a productos financieros.....	63
Cuadro N° 9 Línea de crédito ágil y oportuna.....	64
Cuadro N° 10 Fortalecimiento de las micro finanzas.....	65

## TABLA DE GRÁFICO

Gráfico N° 1 Aceptación en la población?.....	56
Gráfico N° 2 Aceptación de productos y servicios financieros.....	57
Gráfico N° 3 Líneas de crédito que afectan las micro finanzas.....	58
Gráfico N° 4 Producto crediticio.....	59
Gráfico N° 5 Líneas de crédito.....	60
Gráfico N° 6 Producto crediticio desarrollo socioeconómico.....	61
Gráfico N°7 Desarrollo socio económico.....	62
Gráfico N° 8 Acceso a productos financieros.....	63
Gráfico N° 9 Línea de crédito ágil y oportuna.....	64
Gráfico N°10 Fortalecimiento de las micro finanzas.....	65

## **TABLA DE ANEXOS**

A. N° 1 Encuesta dirigida a los socios de la cooperativa	103
A. N° 2 Cooperativa Luz Y Progreso	105
A. N° 3 Ventanilla de la cooperativa	105
A. N° 4 Reunión con el personal	106
A. N° 5 Socialización sobre la propuesta con el personal	106

# CAPÍTULO I

## **1.1TEMA:**

**“ANÁLISIS DE PRODUCTOS CREDITICIOS FINANCIEROS PARA EL DESARROLLO DE LAS MICROFINANZAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LUZ Y PROGRESO LTDA, DEL CANTÓN ECHEANDÍA, PROVINCIA DE BOLÍVAR, AÑO 2012”**

## 1.2 ANTECEDENTES

La cooperativa de Ahorro y Crédito Luz y Progreso, con sede en el Cantón Echeandía, Provincia de Bolívar empieza a funcionar como pre-cooperativa en la comunidad de Camarón, el primer presidente fue Dolores Guzmán Quicaliquin, como secretaria María Quilligana Urbina, y vocal Rodolfo Yopez Merelo, el consejo de administración se conformó con Ermelida Escobar Presidente, Sergio Gavilánez como primer vocal, secretaria Bayas Urrutia Karina, realizando todas las gestiones y presentando la documentación pertinente la Cooperativa se constituye legalmente el 19 de mayo de 1999, con acuerdo ministerial N° 01213, con 15 socios fundadores, luego sigue laborando en constante crecimiento hasta el año 2004, existiendo un déficit injustificado estando a cargo como Gerente el señor José Luis Vallejo, retomando la institución en el año 2005, y reorganizando tanto a funcionarios como directivos, que hasta la presente fecha se trata de compensar esa pérdida que trajo como consecuencia aspectos negativos para la Cooperativa.

Además de existir en nuestro Cantón un mal antecedente general sobre las Cooperativas por haber sufrido malversación de fondos por parte de los administradores de estas instituciones una de ellas la Cooperativa “San Vicente” la que con mayor fuerza perjudicaron a miles de socios dejando muchos antecedentes por los malos manejos de sus ahorros, la misma que quebró, sembrando en nuestro Cantón una incertidumbre sobre las instituciones financieras, especialmente en las cooperativas.

Es así que uno de los problemas fundamentales en la institución fue la desconfianza, además esta institución no cuenta con muchos productos crediticios, limitándose a su vez a otorgar créditos en las épocas de producción de ciclo corto y de consumo, lo que ha hecho que mucha gente no acuda a esta institución porque no cuenta con una variedad de productos crediticios. Esto hace que la institución no tenga un crecimiento adecuado en sus finanzas.

En vista de la falta de atención a los pequeños comerciantes y agricultores en las instituciones tradicionales ellos buscan acudir a los chulqueros donde les dan con

mucha facilidad pero los intereses que cobran son demasiados altos , por este motivo en la actualidad nuestra Cooperativa viene prestando los servicios a sus socios en crédito, consumo , agrícola , y las captaciones son en ahorros, a la vista, plazo fijo, ahorro juvenil, otros servicios como recargas, seguro de desgravamen ,fondo mortuorio e internet gratuito para nuestros socios.

Razón por la cual al realizar un análisis de los productos crediticios financieros, se lograra tener una visión clara de la misma y proponer alternativas competitivas en cuanto a ofrecer otros productos financieros, esto permitirá captar mayor número de socios y tener una mejor participación de mercado, así lograremos que la cooperativa tenga un adecuado desarrollo de las micro finanzas, de esta manera se podrá ver crecer los activos de la institución.

La dirección a donde va enfocado este producto es hacia un mercado en donde los socios no han tenido acceso al sistema financiero por múltiples razones , dependiendo las necesidades de los habitantes, y que todos tengan acceso al sistema crediticio tomando en cuenta los posibles usuarios, así mismo tratando de averiguar con mayor detalle 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 micro financiero de la Cooperativa como a los posibles socios beneficiarios .

También se ayudará en el progreso de los Micro empresarios, agricultores, ganaderos, artesanos, en general a las familias que lo necesiten creando así fuentes de trabajo que permita crecer y apuntalar el desarrollo de nuestro Cantón y de la Cooperativa.

Se tomará como punto referencial las tasas de interés con que cuenta el sistema cooperativo, las debilidades y fortalezas que actualmente tiene la Cooperativa Luz y Progreso Ltda. Esto permitirá mejorar el nuevo producto para hacerlo competitivo.

La memoria prospectiva del mercado financiero a donde se dirige la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luz y Progreso Ltda. Del cantón Echeandía. Al realizar el análisis

de los productos crediticios financieros que ha ofertado la cooperativa, nos va a permitir conocer el impacto que ha tenido en estos últimos años los productos financieros que ha ofertado la Institución, mediante la investigación tanto productos y servicios financieros tiene la competencia en las demás instituciones financieras es por ello que el principal reto dentro del mercado es diseñar otros 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 no ser colocados el dinero disponible que tienen destinado para la cartera de crédito de la Institución.

El análisis intenta instaurar medidas que ayuden el mejoramiento económico de la cooperativa, y ayudar con la colocación de los recursos disponibles en otro u otros productos crediticios, que permita el bienestar económico social de los socios con características y formas flexibles que permitan el acceso a todos los socios y no socios de la cooperativa, razón por la cual, realizar un análisis de los productos crediticios financieros que oferta actualmente esta institución financiera, nos va a permitir conocer las verdaderas necesidades que tienen los socios y futuros clientes de esta institución.

Razón por la cual el realizar un análisis de los productos crediticios financieros, la finalidad es tener mejor participación dentro del mercado local, ya que el análisis nos va a permitir ofertar un nuevo producto que impacte en la comunidad, en vista que los actuales momentos los productos ofertados no han dado mayor impacto en el mercado local.

El estudio va enfocado a descubrir donde los socios tienen mayor expectativa crediticia y de inversión, para de esta manera poder incentivar alguna actividad económica en los socios de la cooperativa y porque no decir en los habitantes del cantón Echeandía. Es menester entender por qué los socios no han tenido acceso al sistema financiero y muchas de las veces se han quedado truncadas sus aspiraciones.

En este análisis será necesario tomar como referencia, las tasas de interés con que cuenta el sistema cooperativo, su impacto, también se ejecutará un estudio de las

debilidades y fortalezas que actualmente tiene la Cooperativa de ahorro y crédito Luz y Progreso Ltda. Esto nos va a permitir realizar una propuesta que servirá como alternativa para mejorar el aspecto financiero de la institución.

### **1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo afectan los productos crediticios financieros, en el desarrollo de las micro finanzas en la cooperativa de ahorro y crédito Luz y Progreso Ltda. del cantón Echeandía, provincia de Bolívar año 2012?

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN.**

El presente objeto de estudio se justifica por varias razones que a continuación describo tomando en cuenta criterios válidos, que nos permitan hacer un análisis preciso y concreto. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Luz y Progreso Ltda. cuenta con un grupo de socios que gracias a la confianza abrieron sus cuentas por la necesidad de poder acceder a un crédito, pero es aquí en donde surge el problema ya que la Cooperativa no cuenta con suficiente capital para satisfacer la demanda de los productos financieros que ofrece, es por este motivo que resulta 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 adecuados a las micro finanzas, ayudando a la estabilidad Institucional y haciéndole partícipe de un mercado local.

En la actualidad el fomento para impulsar créditos orientados al comercio y sector agrícola ha disminuido debido a sus grandes índices de riesgos especialmente, a nuestros agricultores los mismos que se sienten afectados y por la necesidad de invertir acuden a los chulqueros donde les cobran altos intereses y por los altos precios de los insumos sus ganancias se ven reducidas para lo cual debemos buscar la mejor alternativa acorde a sus necesidades y cumpliendo con sus expectativas como socios activos apoyados en sus fortaleza que es el conocimiento que tiene sobre el manejo de sus inversiones en el sector agrícola.

La Cooperativa Luz y Progreso debe incidir en la formación de un modelo crediticio buscando la innovación y aplicando políticas que nos permitan viabilizar nuestra propuesta que está dirigida especialmente a pequeños agricultores y comerciantes, los mismos que serán nuestros potenciales clientes, a más de también implementar estrategias para la captación de nuevos socios para nuestra institución, la misma que aspiramos brindar un servicio rápido y eficiente, dentro de este proyecto pretendemos buscar financiamiento para la aplicación de un software que este acorde las necesidades de nuestros clientes y de esta manera poder servirles de manera eficiente, garantizando la sostenibilidad del proyecto a largo plazo, y por ende

influyendo a que nuestro socios se queden en nuestro cantón hagan inversiones que les permita mejorar la calidad de vida de las familias de nuestro cantón.

El enfoque central de este proyecto es analizar sobre los productos crediticios financieros, hacia quienes están dirigidos y cuáles son sus condiciones. De esta manera se podrá dar alternativas para poder atender con otras políticas un nuevo producto crediticio con modelos y técnicas aplicables, dirigido hacia las personas que se dedican al comercio de pequeños negocios y cultivos de ciclo corto que no cuentan con un apoyo al acceso de créditos para poder solventar sus necesidades y solucionar problemas del desempleo, también se realizará un estudio de mercado de la competencia en el que se identifique que las demás Instituciones Financieras que se encuentran dentro del Mercado Local, donde se determinará los productos crediticios que estos ofertan. Por tal motivo el trabajo de investigación es justificable ya que ayuda a la Cooperativa Luz y Progreso Ltda. a tener una mejor participación dentro del mercado financiero con un producto financiero nuevo que permitan el desarrollo de sus asociados y de la Institución constituyendo además una base sólida en el crecimiento de los activos de la Cooperativa.

Además la Cooperativa en la actualidad recibe inyección de capital por parte del CAAP. Para cubrir en parte la demanda de los socios, con este proyecto aspiramos crecer con bases sólidas y lo más primordial recuperando la confianza de nuestros socios y el público en general.

La sociedad ecuatoriana y más que todo en la provincia de Bolívar, se ha detectado la gran afluencia de cooperativas que ofertan productos crediticios, razón por la cual la cooperativa de ahorro y crédito Luz y Progreso del cantón Echeandía, no puede descuidarse y debe tener alternativas para enfrentar a la competencia. La cooperativa Luz y Progreso en los actuales momentos cuenta con un número significativo de socios que han vuelto a tener confianza en esta institución, quienes realizan sus depósitos.

Entre las principales actividades que predominan en una institución financiera, más que todo en una cooperativa de ahorro y crédito, es la captación y la colocación de

recursos económicos; pero es aquí donde surge el problema ya que la Cooperativa no tiene mucha oferta de productos financieros, Razón por la cuál es necesario y justo realizar un análisis de los productos crediticios que oferta la institución donde nos ayudará a identificar las limitantes y oportunidades tanto en la oferta como en la demanda y poder implementar alternativas de productos y servicios innovadores y adecuados a las micro finanzas, ayudando a mejorar las micro finanzas.

La orientación de este proyecto es realizar un análisis de los productos crediticios financieros, de esta manera buscar alternativas para mejorar las micro finanzas en la cooperativa. Este estudio nos va a permitir identificar las necesidades que tienen los socios, 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. También se ha realizado un estudio de mercado de la competencia en el que se identifica que las demás Instituciones Financieras que se encuentran dentro del cantón Echeandía, que presentan líneas de Crédito iguales y proponer alternativas para ser más competitivos, por lo que el trabajo de investigación se justifica porque nos va a permitir conocer la realidad de los productos financieros que oferta y proponer alternativas a la cooperativa de ahorro y crédito Luz y Progreso del cantón Echeandía y de esta manera tener una mayor participación dentro del mercado financiero. Esto va a permitir un mejor progreso de sus asociados y un mejor desarrollo de las micro finanzas de la Cooperativa.

Limitada dinamización de la economía de los habitantes de la comunidad de Gradas y porque muchas de las personas no tienen acceso a créditos en grandes bancos y cooperativas para emprender actividades micro-empresariales surge la **necesidad** de realizar la investigación sobre la factibilidad de la implementación de una caja solidaria comunitaria en la mencionada comunidad.

La **importancia** del tema a investigar radica en analizar los productos financieros que oferta la cooperativa, para poder determinar si estos productos tienden al desarrollo social y económico basados en los principios de solidaridad, reciprocidad, conservación ambiental respeto a la madre naturaleza, igualdad de género y otros.

Para que la presente investigación se haga realidad y tenga el éxito esperado es **pertinente** contar con la participación de todos los actores que velan con estos fines como es el caso del grupo investigador en su calidad de egresadas de la Facultad de Ciencias Administrativas y gestión empresarial e informática, escuela de gestión empresarial, carrera de contabilidad y auditoría,

La **novedad** que pueda tener la presente trabajo de investigación está analizar sobre los productos crediticios financieros que oferta la institución y así proponer alternativas de un nuevo producto crediticio. Tomando en consideración la nueva ley de economía popular y solidaria la misma que está en auge en estos momentos buscando fortalecer la dinamización de formas alternativas del manejo económico. Además de ser bibliográfica la presente investigación se basara en las experiencias exitosas de otras instituciones financieras.

Al culminar la investigación y ejecutar la propuesta del grupo se espera alcanzar los **impactos** tanto sociales, económicos, impacto de género y generacional, resumido todo esto para alcanzar el SumakKawsay (Buen Vivir).

## **1.5. OBJETIVOS:**

### **1.5.1. OBJETIVO GENERAL**

Analizar los productos crediticios financieros y su impacto en el desarrollo de las micro finanzas de la cooperativa de ahorro y crédito Luz y Progreso del cantón Echeandía, provincia de Bolívar.

### **1.5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Identificar los productos crediticios financieros que oferta actualmente la cooperativa de ahorro y crédito Luz y Progreso del cantón Echeandía
- Analizar sobre los resultados obtenidos de los productos crediticios financieros y su impacto en el desarrollo de las micro finanzas.
- Realizar la propuesta de un nuevo producto crediticio financiero para mejorar las micro finanzas en la cooperativa de ahorro y crédito Luz y Progreso.

## **1.6 MARCO TEÓRICO**

### **1.6.1. REFERENCIAL**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Luz y Progreso Ltda. se encuentra ubicada sus oficinas en el cantón Echeandía en las calles Abdón Calderón entre Margarita Gordillo y 20 de Noviembre.

### **RAZÓN SOCIAL**

“Cooperativa de Ahorro y Crédito Luz y Progreso Ltda.” Matriz en la ciudad de Echeandía

### **RESEÑA HISTÓRICA**

Por iniciativa de un grupo de personas dirigidas por el Lic. José Luis Vallejo Octubre del año de 1998, con el fin de luchar contra la pobreza, contra las ofensas y las falsedades, contra la ignorancia y el egoísmo, para que no imperen los valores materiales sino los valores humanos, exhortados a mantener el espíritu de lucha, en el recinto Camarón se reúnen un grupo de personas con el fin de formar un Comité Organizador, presidido por Lucrecia Quilligana y Karina Bayas en sus calidades de presidente y secretario respectivamente, a quienes se les encarga la difícil tarea de realizar todos los trámites reglamentarios para crear una Pre Cooperativa de Ahorro y Crédito, a la que se daría el nombre de Luz y Progreso. Es así que el 19 de enero de 1999, reunidos en el salón de la pre cooperativa, el comité organizador, decide seguir laborando como Pre- Cooperativa de Ahorro y Crédito, con la finalidad de que la Institución se proyecte a los beneficios que de ella se derivan y la protección que ese entonces el Gobierno ofrecería a este tipo de instituciones eligiéndose de esta manera la primera directiva de la Institución; a partir de ese momento el Consejo se caracterizó por hacer todo lo posible para legalización de la Pre-cooperativa ante los organismos de control del Estado, obteniéndose de esta manera la Personería Jurídica el 19 de Mayo de 1999, a partir de esta fecha viene sirviendo a toda la Provincia Bolívar y muy especialmente al sector agro productivo y la pequeña industria.

La propuesta de valor elegida por la Cooperativa Luz y Progreso Ltda. Es la siguiente: “ser una Cooperativa de Ahorro y Crédito reconocida por proporcionar al socio, servicios acordes a sus requerimientos y necesidades”.

Los objetivos son:

Alcanzar y mantener un crecimiento sostenido en el mercado con estándares financieros iguales al promedio de las Cooperativas pequeñas 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.

#### NUESTROS VALORES DE AYUDA MUTUA

Democracia

Responsabilidad

Igualdad

Equidad

Solidaridad

#### PRODUCTOS

Pólizas de inversión desde 7% hasta el 12 % de interés anual

Ahorro a la vista

Ahorro juvenil

Ahorro multipropósito

MICROCRÉDITOS para:

Comerciantes Artesanos y Pequeños Agricultores

## **CRÉDITOS:**

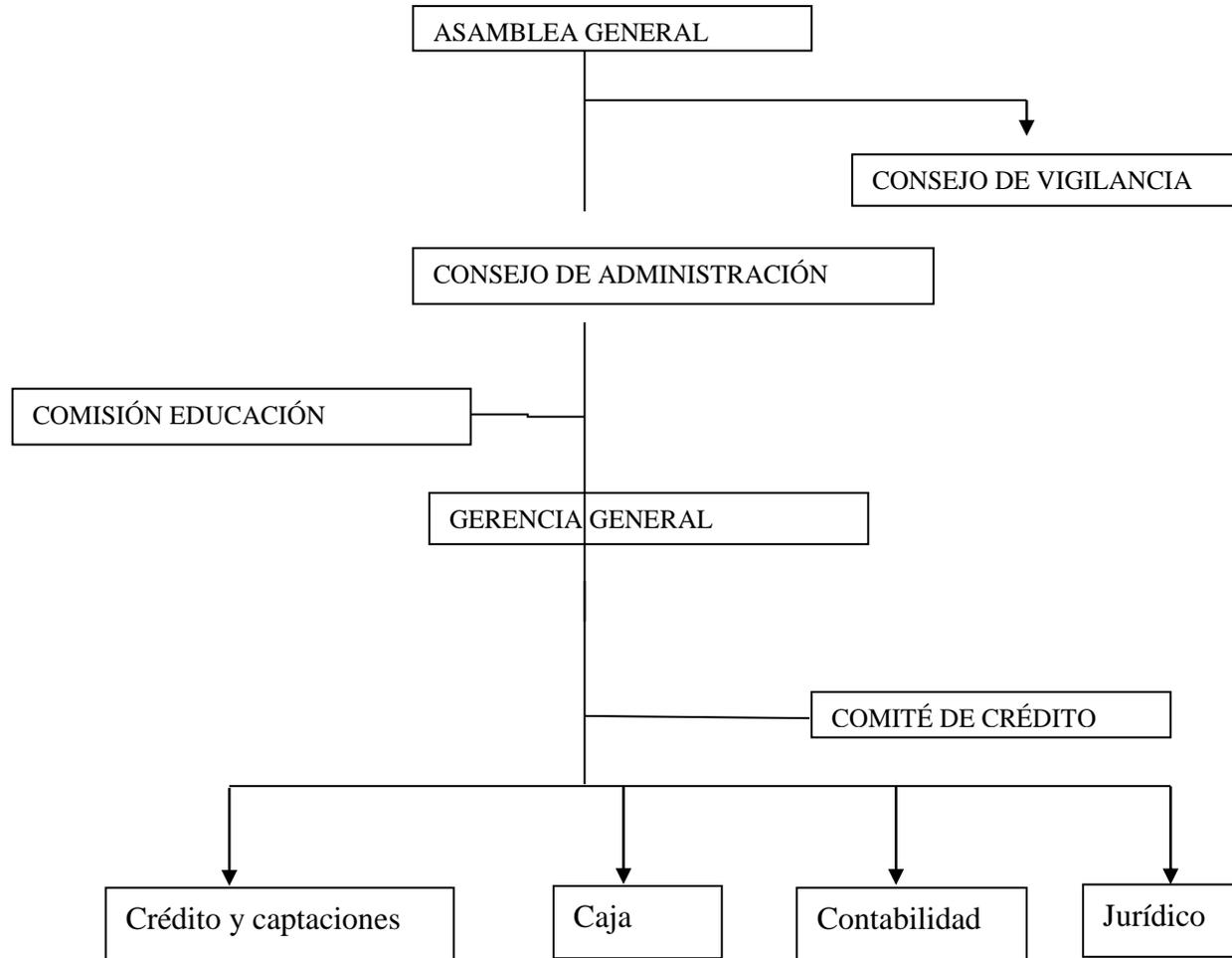
Agrícolas

Consumo

Emergentes

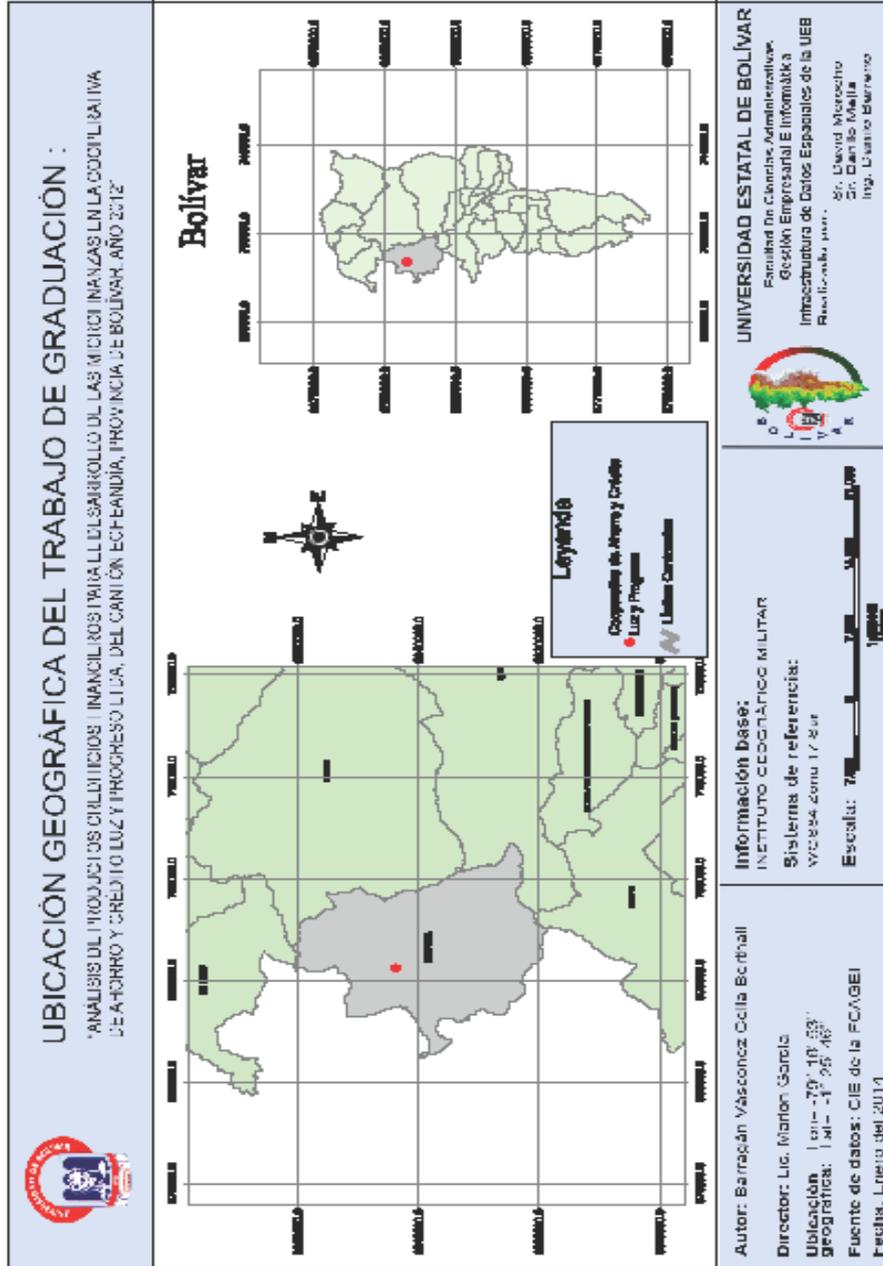
Seguro de desgravamen

## ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Diagnóstico de la Cooperativa Luz y Progreso Ltd

## 1.6.2. MARCO GEOREFERENCIAL



### 1.6.3 MARCO CONCEPTUAL

**Activo.-** Son todos los bienes que su empresa posee.

**Administración.-** Es un proceso que consiste en las actividades de planeación, organización, dirección, toma de decisiones y control para alcanzar los objetivos establecidos.

**Banco** Establecimiento que se ocupa de la intermediación financiera.

**Cajas de Ahorros** Son instituciones financieras que pertenecen a un amplio número de socios, usualmente de bajos recursos, no considerados como sujetos de crédito por la banca comercial.

**Capital.-** Es un recurso pasivo que representa una deuda de la sociedad frente a los socios originada por los aportes que éstos realizaron para el desarrollo de las actividades económicas contempladas en el objeto social.

**Capital Económico.-** Es la cantidad de capital en riesgo determinada sobre una base realista, que una firma requiere para cubrir los riesgos que está corriendo o está recogiendo.

**Capital humano.-**Conjunto de conocimientos, entrenamiento y habilidades poseídas por las personas que las capacitan para realizar labores productivas con distintos grados de complejidad y especialización.

**Capital Social.-** Es un recurso pasivo que representa una deuda de la sociedad frente a los socios originados por los aportes que éstos realizaron para el desarrollo de las actividades económicas de las comunidades contempladas en el objeto social.

**Captación.-** Nos indica la absorción de recursos del público por parte de los bancos u otras instituciones financieras, mediante el pago de un interés o la oferta de ciertos servicios.

**Cliente.-** Se entiende que son las organizaciones los habitantes de las comunidades que adquiere para el desarrollo socio-económico de forma voluntaria productos o servicios que necesita.

**Comunidad.-**Es un grupo de individuos de seres humanos que están unidos bajo una necesidad o meta de un objetivo en común, que comparten, tales como un idioma, costumbres, valores, tareas, visión, edad, ubicación geográfica.

**Cooperativas** Son cooperativas las asociaciones que de conformidad con el principio de la ayuda mutua tienen por objeto mejorar las condiciones de vida de sus socios.

**Desarrollo Integral** Es un proceso orientado a satisfacer las necesidades humanas, tanto materiales como espirituales; este desarrollo debe surgir de cada sociedad, de sus valores y sus proyectos para el futuro, basados primordialmente en el esfuerzo y recursos propios, buscando la autosuficiencia colectiva.

**Desarrollo Social** Se entiende al mejoramiento y el grado de satisfacción de las necesidades de un grupo de personas que conforman una comunidad.

**Economía.-** Estudia el comportamiento económico de la sociedad en las siguientes actividades: producción, intercambio distribución y consumo de bienes y servicios de las necesidades humanas.

**Economía Solidaria.-** Es donde Juntos se puede llegar a actividades eficientes y poseer beneficio para toda comunidad, es una organización no gubernamental independiente.

**Flujo de Caja.-** Se puede determinar la operatividad del capital de trabajo, determinando la proyección de los momentos críticos en los que se debe tener capital para colocar.

**La caja solidaria.-** Son pequeñas entidades financieras que trabajan empíricamente en las organizaciones para el desarrollo socio-económico de las comunidades.

**Organización.-** Son sistemas sociales diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos o de la gestión del talento humano

**Pasivo** Son las deudas de la empresa

**Patrimonio.-** Corresponde a su capital como dueño de la empresa y resulta de la diferencia de los activos menos los pasivos.

**Préstamo.-**Es la cantidad de dinero que pedimos prestada se llama el 'principal', mientras que el 'interés' es el precio que pagamos por poder disponer de ese dinero.

**Producción.-** Es la actividad económica que realizan los agricultores en las diferentes áreas sociales por creación y suministro de bienes y servicios, es decir, consiste en la creación de productos o servicios y, al mismo tiempo, la creación de valor.

**Socio.-** Son persona que forma parte de una caja solidaria comunitaria y caracteriza por tener los mismos derechos que todos lo demás socios de las grandes entidades.

**Solidaridad.-** Es la colaboración mutua en las personas, como aquel sentimiento que mantiene a las personas unidas en todo momento, sobre todo cuando se vivencia experiencias difíciles de las que no resultan salir.

**Micro finanzas.-**Prestación de servicios financieros a clientes de bajos recursos. Además de la intermediación financiera, las instituciones especializadas en micro finanzas pueden ofrecer servicios de intermediación social, como la formación de grupos y el desarrollo de la confianza en sí mismos, de los conocimientos financieros básicos y de otros servicios.

**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. (LEDGERWOOD, 2000)

**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

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

**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. (LEDGERWOOD, 2000)

**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.

**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.

**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).

**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 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. ([www.finrural-bo.or](http://www.finrural-bo.or))

**Cartera.-**Conjunto de valores, obligaciones o acciones emitido 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.

**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.

**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 devolución del principal.

**Endeudamiento.-**Es la capacidad de utilidades que tiene el prestamista para poder cancelar una responsabilidad en una entidad crediticia (LEDGERWOOD, 2000)

**Sobre-endeudamiento.-**Se produce cuando las obligaciones de un cliente, derivadas del servicio de uno o de más préstamos, sobrepasan su capacidad de pago. es decir, cuando el monto que debe pagar por los créditos contraídos, durante un periodo de tiempo determinado, es mayor al saldo disponible de su flujo de caja, que resulta de la diferencia entre ingresos y egresos de dicho periodo. (LEDGERWOOD, 2000)

**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.

**Indicadores.-** Es la relación entre dos o más datos de los estados financieros dependiendo los objetivos que desea alcanzar. (EDICONTAB, 2008-2009)

**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.

**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 físicas.

**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. (Antezana, 2003)

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

**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.

#### **1.6.4 TEORÍA CIENTÍFICA**

Las micro finanzas ha evolucionado como un enfoque nacen como un mecanismo financiero alternativo a los mercados financieros formales, como bancos, cooperativas de ahorro y crédito reguladas y no reguladas, para hacer frente a los problemas de racionamiento de crédito. Esta característica permite que el micro finanzas se conviertan en una de las actividades de elevada importancia en la reducción de la pobreza, mediante la provisión de servicios financieros, como el ahorro, préstamos, seguros, entre otros. De esta forma, se logra mayor desarrollo de microempresas, contribuyendo al desarrollo económico.

#### **MICROFINANZAS**

Las principales características de las instituciones dedicadas a las micro finanzas 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 (LEDGERWOOD, 2000)

#### **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 recursos ([www.ite.educacion.es](http://www.ite.educacion.es))

## **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. (www.monografias.com)

## **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 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. (<http://lablaa.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/econo56.htm>)

**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.

### **1.6.5 ANÁLISIS FINANCIERO**

Las COAC 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. (LEDGERWOOD, 2000)

### **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 micro financieras, seguidas de líneas de crédito otorgadas por organismos de desarrollo, así como de la acumulación de utilidades retenidas. (<http://old.hegoa.efaber.net>)

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 aquellas personas que realicen actividades de comercio con periodo de una semana de gracia de capital y pagos 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, agiles 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.  
(CEDATOS, 2001)

## **1.6.6 CLASIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS SEGÚN EL CATALOGO 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 destino a 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.

**VIVIENDA:** Aquellos créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentre amparado con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble, caso contrario se considerarán como comerciales.

**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.)

**REESTRUCTURADOS:** Son todos aquellos créditos de todos los tipos antes señalados sujetos a procesos de reestructuración de plazos y montos por decisión del Departamento de Crédito y Gerencia, previo informe del Departamento Técnico. Esta clasificación no significa que la Cooperativa, entregue créditos en los montos y con las garantías señaladas sino que se deben aplicar los límites señalados en el presente Reglamento. Los créditos al ser reestructurados no superan los montos adeudados y se sujetarán a las disposiciones del presente Reglamento.

### **1.6.7 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 cambiarlos 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 dólares.

**QUIROGRAFARIOS OPORTUNOS:** Son créditos de hasta de \$ 1.000 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 presentación de la solicitud de crédito y la firma del deudor y su conyugue y garante en la solicitud de crédito y el pagaré y con la sola potestad de Gerencia, 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 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.

### **1.6.8 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.

## **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 a 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 San Miguel Ltda. Está dirigido para los clientes que ese encuentran en actividad comercial en donde sus ingresos sean diarios y que además generen utilidades. El cliente 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 producto.

Par 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. (CEDATOS, 2001)

## **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 sector informal de la economía así como al sector agropecuario; que en donde se ubicará las micro-finanzas, a través de los micro-créditos.

## **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. (www.fucac.com)

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 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. (CEDATOS, 2001)

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.

### **1.6.9 ESTUDIO SOCIO ECONÓMICO 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 toda información que la entreguen, ser comprobada y 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 la cartera y eso hay que tomar en cuenta para no tener problemas a futuro. (LEDGERWOOD, 2000)

## **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.

## **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 acometer a los miembros de sus equipos humanos”. (PÉREZ, 1997)

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. (SALVAT, 2010)

### **1.6.10 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.

## **BASE LEGAL DE PRODUCTOS FINANCIEROS**

La parte importante para crear un producto financiero crediticio es la parte del reglamento de la ley interna de créditos, la ley general de cooperativas, los estatutos, y toda la base legal. ([www.microfinanzarural.org](http://www.microfinanzarural.org))

## **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.

**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.-** Terminada la etapa de prueba piloto y realizada los ajustes del caso se tiene 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. (CEDATOS, 2001)

## **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. ([www.microfinanzarural.org](http://www.microfinanzarural.org))

## **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 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 negativas.

### **1.6.11 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 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 basa 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. (Chirsten, 2007)

## **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 micro empresarios respaldando las decisiones metodológicas de los préstamos. (Chirsten, 2007)

**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.

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

### **1.6.12 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 cambios respectivos mediante consejo de administración y 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. (Chirsten, 2007)

## **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 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. (LEDGERWOOD, 2000)

### **1.6.13 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**

Colección ordenada de reglas o preceptos, que por la autoridad competente se da para la ejecución de una ley o para el régimen de una corporación, una dependencia o un servicio.

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.

## **POLÍTICAS.**

Son principios que sirven de guía y dirigen los esfuerzos y determinan la adopción de estrategias de una organización para alcanzar sus objetivos.

La esencia de las políticas es la existencia de cierto grado para guiar la toma de decisiones. (LUETICH., 2007)

### **Políticas de Crédito**

Los procesos administrativos deben estar regidos por un criterio que sea compartido por todos y cada uno de los agentes que participan en las diferentes fases que lo componen.

Dicho criterio, en términos de colocaciones, es lo que se conoce como política de crédito, la cual formalmente se puede definir como el conjunto de normas implícitas y explícitas que rigen para cada una de las etapas del proceso de créditos.

Al definir la política crediticia de una Cooperativa de Ahorro y Crédito se logra que todo el proceso que requiere esta gestión sea llevado a cabo en forma eficiente y efectiva posible. Esto se debe a que la definición de la política implica que todos los agentes participantes en dicho proceso tengan claramente acotado el ámbito de su decisión por tomar y, además, conozcan cuáles son las exigencias que deben cumplir tanto ellos mismos como el resto de los comprometidos en la gestación del crédito. De tal manera, si se desarrolla el proceso de crédito conforme a lo estipulado por la política.

El resultado final de una operación será el esperado, es decir, que ésta se cumpla en los términos estipulados originalmente.

Al contar con una política crediticia, en las Cooperativas de Ahorro y Crédito se logra que todo el proceso de crédito sea ágil y coherente en cada una de sus fases. Y al reconocerse que las Cooperativas de Ahorro y Crédito operan en mercados cada vez más exigentes, la necesidad de una política crediticia es evidente. En efecto, la principal tarea de los directivos de una Cooperativa que trabaja en un mercado competitivo se puede definir como la búsqueda de nuevas opciones de negocios, ya sea con los socios existentes o con nuevos. Para ello, estos directivos deben contar con algún marco de referencia para cumplir con su misión fundamental, en la cual, de no existir este delineamiento en su gestión, el resultado económico no será el esperado.

La definición de política de crédito empleada en este texto es amplia, compuesta tanto por consideraciones explícitas como implícitas. Son estas últimas las que adquieren mayor importancia en la medida en que el mercado en que opera la Cooperativa evoluciona vertiginosamente. La agilidad en la toma de decisiones que deben presentar los directivos en este tipo de mercado es alta, en relación con situaciones más estables; por tal razón, la necesidad de realizar nuevos negocios en forma rápida obliga a que el directorio deba tener totalmente asimiladas dichas medidas de política, para que las decisiones asumidas se ajusten plenamente a aquellas que beneficien a la Cooperativa.

Es más, la resolución que tome algún empleado debería ser la misma que adoptarían sus compañeros de trabajo. De darse dicha situación, se estaría logrando una total coherencia en la gestión del crédito en un ambiente dinámico y cambiante. (15-23)

También, en virtud del cumplimiento de la política de crédito, se puede determinar el grado de compromiso existente entre los agentes participantes en el proceso de crédito con la institución. En la medida en que se dé un mayor cumplimiento de la política, mayor será el compromiso de los empleados, aspecto de suma importancia, en razón del alto nivel de confianza que debe existir entre los subordinados y subalternos de toda organización, pero especialmente en las firmas de giro financiero.

El contar con una política de crédito permite que sus acciones sean conocidas por todos los agentes económicos, dando al mercado las señales para que los encargados puedan tomar las decisiones correctas., con lo cual se podrían tomar las medidas de conducta acordes con esta situación; de no existir esta transparencia, se puede dar paso a que los involucrados especulen respecto a las medidas que adopten las Cooperativas.

A continuación se señalarán algunos de los elementos que pueden influir en la determinación de la política de crédito de una institución financiera. (15-23)

- **Elementos externos**

Los elementos externos que podrían condicionar la política de crédito de una institución financiera los agentes de regulación de dichas instituciones.

- **Elementos internos**

Una vez identificadas las características externas la cooperativa y el efecto de ellas en su gestión crediticia, se deben caracterizar las principales variables internas que facultan la operatividad de las fortalezas y debilidades que posee la institución con respecto a la competencia. Ellas se pueden resumir en los siguientes aspectos:

La posición relativa de la institución con respecto a la competencia en términos de costos, precios y rentabilidad. Estos parámetros son determinantes para que la cooperativa pueda cuantificar los aspectos económicos de cada producto.

Se debe definir el tipo de información que será exigida a los clientes seleccionados en el mercado meta como potenciales sujetos de crédito. Según cuál sea la política de crédito que defina la alta gerencia, así será el grado de información que se exigirá a los clientes antes de realizar el desembolso de recursos.

El grado de estudio a que serán sometidos los clientes, dependerá de la importancia relativa que presenten las diferentes operaciones solicitadas. Estas consideraciones deben estar establecidas en la definición de la política de crédito.

Una vez consideradas las posibles políticas de crédito por adoptar, el comité de crédito deberá contar con el programa de estimación de deudas incobrables que se prevé que se tendrían una vez implementada alguna determinada política.

Es necesario considerar el análisis de los costos y precios de cada producto que ofrece la Cooperativa, ya que si éstos son más bajos que los de la competencia ello podría inducir a que la institución financiera adoptase una política conservadora en materia de créditos. Por el contrario, si los costos y precios de los créditos son altos, podría adoptar una política más liberal. Esto es válido en la medida en que los intermediarios financieros tomen conciencia de los costos de entregar recursos a una operación arriesgada. En efecto, si la Cooperativa entrega recursos a proyectos aventurados, en términos de capacidad de pago, el patrimonio del prestatario será el principal aval para las captaciones, por lo que, si el riesgo de incumplimiento de las colocaciones aumenta, entonces la probabilidad es de que se pierda su inversión. (15-23)

Los programas de colocaciones y captaciones podrían señalar la necesidad de establecer una política de crédito liberal o conservadora, conforme a los niveles de utilidad o participación de mercado que se pretenda lograr.

Por último, el programa de incobrables permitirá tener una pauta para establecer una política conservadora o liberal, según cuál sea el nivel de créditos incobrables y la capacidad para reducirlos o bien para asumir los que posee la Institución. Es claro que para establecer el programa de captaciones y colocaciones y la estimación de incobrables se requiere tener definido el set de información referente a la capacidad de pago del cliente con que contará la Cooperativa para analizar el crédito por otorgar. (15-23)

### **Elección de la Política de Crédito de una Cooperativa.**

El tipo de política de créditos a que puede adoptar una cooperativa es amplio, e incluso para cada producto la alta gerencia puede definir una específica.

- **Política crediticia conservadora.-** Por lo general, este tipo de política postula otorgar créditos a clientes conocidos a través de una dilatada relación comercial; además, estos clientes antiguos deben gozar de una buena reputación con relación al cumplimiento de sus obligaciones de pago.
- **Política Crediticia Muy Conservadora.** Se mantienen las consideraciones anotadas en el punto anterior, pero, además, se exige garantía hipotecaria o prendaria.
- **Política Exageradamente Conservadora.** Todas las exigencias anotadas anteriormente son válidas para esta clasificación, pero además de las garantías hipotecarias o prendarias se requiere un depósito en garantía. Estos fondos son depositados en la Cooperativa a nombre de los socios sin poder retirarlo hasta cuando se cancele en su totalidad el crédito que dio origen a esta captación.

### **CRÉDITOS.**

Son transacciones que implican una transferencia de dinero que debe devolverse transcurrido cierto tiempo. Por tanto, el que transfiere el dinero se convierte en acreedor y el que lo recibe en deudor; los términos crédito y deuda reflejan pues una

misma transacción desde dos puntos de vista contrapuestos. Finalmente, el crédito implica el cambio de riqueza presente por riqueza futura. (OCEANO)

### **Antecedentes Generales del Crédito**

Como es de conocimiento general, las instituciones que por excelencia se dedican a otorgar créditos de distintas naturalezas son las instituciones financieras.

A lo largo de todo el proceso de crédito se torna amplio y complejo el análisis que es necesario involucrar en sus líneas aspectos generales como:

- Determinación de un mercado objetivo
- Evaluación del crédito
- Evaluación de condiciones en que se otorgan
- Aprobación del mismo
- Documentación y Desembolso
- Administración del Crédito en Referencia

### **Análisis del crédito. (OCEANO)**

#### **Generalidades.**

- Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación previa por simple y rápida que esta sea.
- Todo crédito por fácil y bueno y bien garantizado que parezca tiene riesgo.
- El análisis de crédito no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino que disminuya.
- Es necesario e importante contar con buen criterio y sentido común.

### **Evaluación de Créditos**

Todas las Cooperativas en general persiguen un solo objetivo que es el de colocar dinero, y su utilidad fluye del diferencial entre las tasas de captación y colocación del dinero prestado.

## **Aspectos Necesarios en la Evaluación de un Crédito.**

En el proceso de evaluación de un crédito para una empresa se debe contemplar una evaluación profunda tanto de sus aspectos cualitativos como cuantitativos.

Es necesario considerar el comportamiento pasado del cliente tanto como cliente de la misma institución como de las demás instituciones.

La decisión crediticia se la debe tomar en base a antecedentes históricos o presentes.

Después de haber realizado un análisis concienzudo del crédito es necesario tomar una decisión por lo que se recomienda escoger 4 o 5 variables de las tantas que se dieron para su elaboración.

En lo que se refiere a casos de garantía, debe tratarse en la mejor forma posible tener la mejor garantía y que tenga una relación con el préstamo de 2 a 1 esto con el fin de poder cubrir ampliamente el crédito. (OCEANO)

## **Causas Más Comunes Para una Solicitud de Crédito**

- Aumento de Activo Circulante
- Aumento de Activos Fijos
- Gastos
- Disminución de pasivos
- Disponibilidad de información para evaluar un crédito
- Información de otros clientes del mismo sector
- Información de proveedores
- Información de consumidores
- Información de acreedores
- Bases de datos de los bancos, etc. (OCEANO)

## Clases de Crédito

Créditos Comerciales

Créditos a micro empresas

Créditos de consumo

Créditos hipotecarios para vivienda.

**a) Créditos comerciales:** Son aquellos que tienen por finalidad financiar la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases.

**b) Créditos a las Microempresas:** Son aquellos créditos destinados al financiamiento de actividades de producción, comercio o prestación de servicios siempre que reúnan éstas dos características:

1. Que el cliente cuente con un total de activos que no supere o sea equivalente a los US \$ 20,000. Para éste cálculo no toman en cuenta los inmuebles del cliente.
2. El endeudamiento del cliente en el sistema financiero no debe exceder de US \$ 20,000 o su equivalente en moneda nacional.

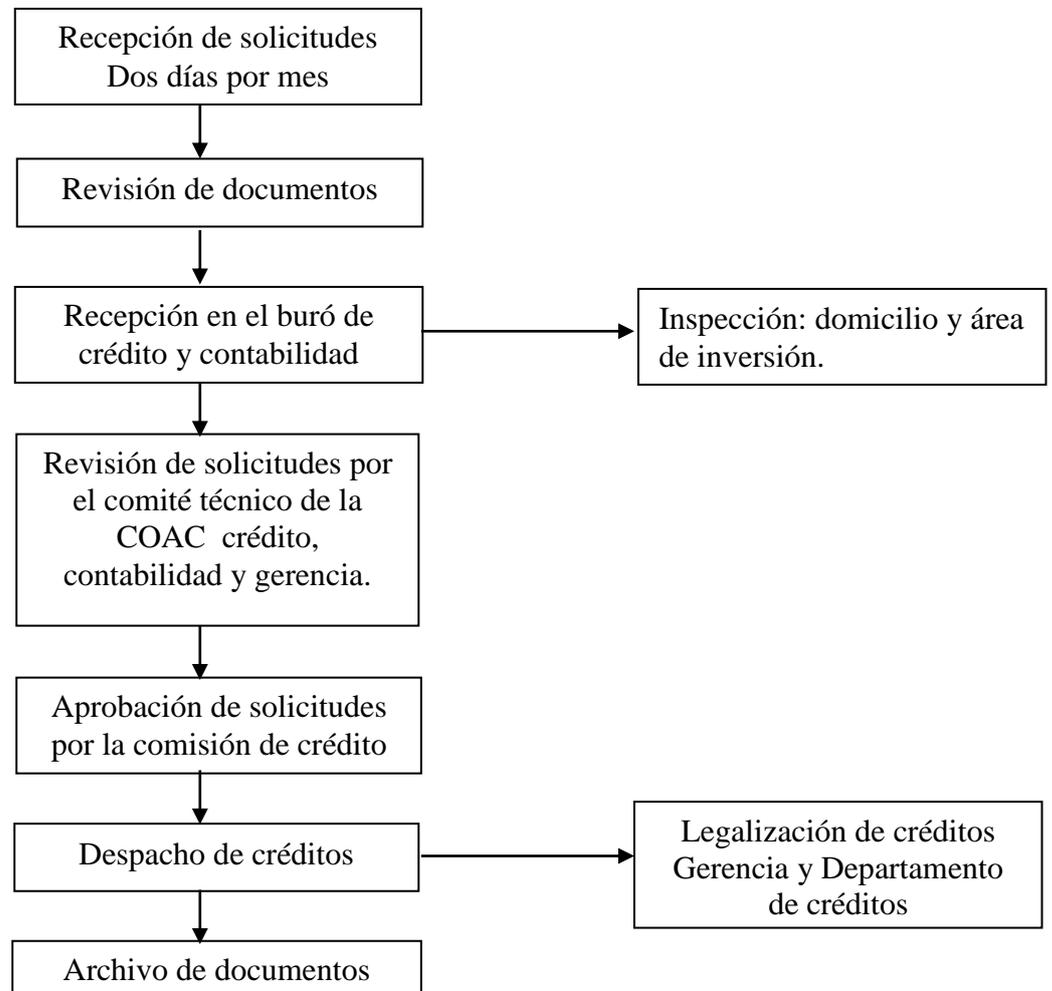
Cuando se trate de personas naturales su principal fuente de ingresos deberá ser la realización de actividades empresariales, por lo que no consideran en ésta categoría a las personas cuya principal fuente de ingresos provienen de rentas de quinta categoría.

**c) Créditos de consumo:** Son créditos que tienen como propósito atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad empresarial. (73-78)

**d) Créditos hipotecarios para vivienda:** Son aquellos créditos destinados a la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos sean otorgados amparados con hipotecas debidamente inscritas, pudiendo otorgarse los mismos

por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características.

**Proceso del crédito.** (Análisis Procesos de crédito de la Coac Luz y Progreso)



## **1.7. HIPÓTESIS**

¿Un nuevo producto crediticios, va permitir el desarrollo de las micro finanzas, en la Cooperativa de ahorro y crédito Luz y Progreso Ltda. Del cantón Echeandía, Provincia Bolívar.

## **1.8. VARIABLES:**

**1.8.1 INDEPENDIENTE:** Producto Financiero Crediticio.

**1.8.2 VARIABLE DEPENDIENTE.-**Desarrollo de las mico finanzas.



<p>Desarrollo de las Micro Finanzas .</p>	<p>La cooperativa para el desarrollo de las micro finanzas es necesario seguir un proceso constructivo en los diferentes programas a seguir y llevar a cabo programas de promoción que desarrollen en la Institución.</p>	<p>Administración  Crecimiento de Activos  Proyección Financiera</p>	<p>Participación  Colocación de recursos  Implementación</p>	<p>¿Considera Usted que con la presentación de otros productos crediticios financiero, exista crecimiento de las micro finanzas en la cooperativa? Si.... No.... ¿Está Usted de acuerdo que con la presentación de un nuevo producto financiero exista mayor participación en el mercado? ¿Piensa Usted que la nueva línea de Crédito que pretende ofertar la cooperativa Luz y Progreso Ltda. Debe ser ágil y oportuna?.Si.... No.... ¿Considera que con el nuevo producto, se fortalezcan las micro finanzas en la Cooperativa. Si.....no.....</p>
---	---	--	--	--

## 1.9 METODOLOGÍA

### 1.9.1 MÉTODOS

- **Método Científico.-** Permitió seguir esquemáticamente el proceso de la investigación, en el que se analizó y detalló el problema, objetivos, hipótesis, variables, procesamiento estadístico y la pertinencia de incluir una propuesta a la investigación. Para de esta manera dar alternativas a la cooperativa de ahorro y crédito Luz y Progreso del cantón Echeandía.
- **Método Inductivo – Deductivo.-** Este método permitió conocer a profundidad la realidad del sistema financiero de la cooperativa partiendo por muestreo a varios socios, así como a los empleados, directivos de la institución mediante encuesta, lo que va permitir dar una alternativa.
- **Método Analítico y Sintético.-** permitió analizar hechos y fenómenos que involucran, como son los productos crediticios financieros, de esta manera establecer alternativas de solución a los problemas encontrados.

### 1.9.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se realizó para el presente trabajo es el siguiente:

**La Investigación Documental.-** permitió la recopilación de información para enunciar las teorías que sustentan el estudio.

**La Investigación de Campo.-** admite la observación in-situ, en contacto directo con el objeto de estudio cooperativa, socios, directivos y clientes.

**Descriptivo.-** Se describió 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 analizar a profundidad el conocimiento teórico y científico de los Productos Crediticios Financieros, para de esta mejorar las micro finanzas de la cooperativa Luz y Progreso Ltda. De la ciudad de Echeandía.

### **1.9.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN 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.- el instrumento básico dentro de la Encuesta.

### **LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN PRIMARIA**

Encuestas al entorno social de la Cooperativa, como son empleados, directivos y socios de la institución.

### **INFORMACIÓN SECUNDARIA**

Información de micro finanzas de instituciones a fines

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

Manuales y folletos informativos de micro finanzas.

### **1.9.4. UNIVERSO Y MUESTRA**

El Universo de la presente investigación son: el Gerente, los miembros del Consejo de Administración y Vigilancia. El personal administrativo, y sus socios con que cuenta la Institución actualmente y son 210 socios activos.

<b>Cooperativa Luz y Progreso Ltda.</b>	<b>Número de Personal</b>
<b>Gerente</b>	1
<b>Miembros del consejo de Administración y Vigilancia (socios)</b>	9
<b>Personal administrativo</b>	2
<b>Socios</b>	198
<b>Total</b>	210

**Fuente: Diagnostico de la Cooperativa Luz y Progreso Ltda. Año 2012**

### **TAMAÑO DE LA MUESTRA**

Se realizara las encuestas al universo de la Cooperativa que son 12 Administrativos y un muestreo aleatorio al azar de 210 socios de la Institución.

#### **Cálculo del tamaño de la muestra de los socios de la cooperativa.**

Socios = 210

**m = Tamaño de la muestra**

**n = Población o Universo**

**e = Error admisible 5%**

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

$$m = \frac{210}{(0.05)^2 (210 - 1) + 1}$$

$$m = \frac{210}{(0,0025) (209) + 1}$$

$$m = \frac{210}{0.5225+1}$$

$$m = \frac{210}{1.5225}$$

$$m = 137.93 \text{ encuestas}$$

Por lo tanto se aplicarán 138 encuestas a los socios de la cooperativa y 12 a los empleados de la institución, dando un total de 150 encuestas.

#### **1.9.5. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

La investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luz y Progreso Ltda. Del Cantón Echeandía provincia Bolívar durante el año 2012

Todos los datos y materiales de información obtenidos y recopilados en el trabajo investigativo es 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 utilizará barras de Gantt ya que estas permiten una mejor visualización de los resultados obtenidos, para concluir el trabajo se efectuó el análisis e interpretación de los resultados.

# CAPÍTULO II

## 2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Resultados de las encuestas dirigidas a los socios de la cooperativa

1.- Creé que la cooperativa de ahorro y crédito Luz y Progreso, tiene aceptación en la población?

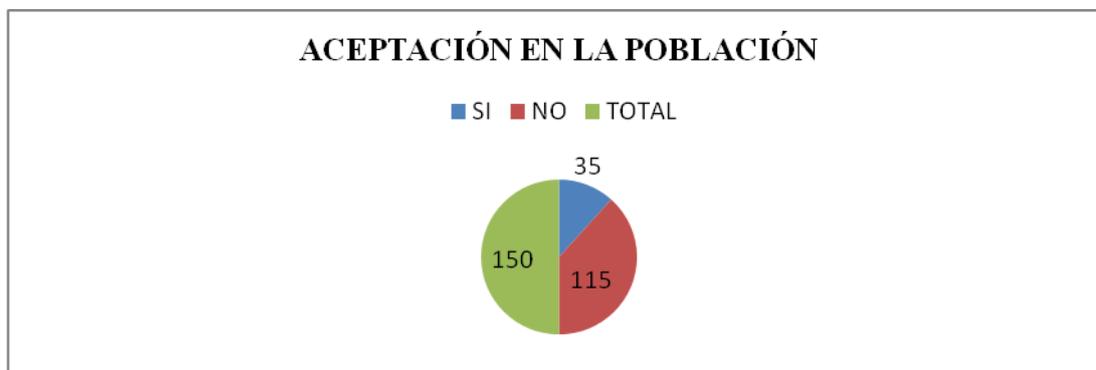
**CUADRO N° 1**

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>35</b>	<b>77%</b>
<b>NO</b>	<b>115</b>	<b>23%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Celia Barragán

**GRÁFICO N° 1**



Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Celia Barragán

### INTERPRETACIÓN

De los resultados obtenidos se determina que la gran mayoría de los encuestados manifiestan que esta institución financiera no tiene aceptación en la población del cantón Echeandía, esta respuesta se debe a la desconfianza que existió por la mala administración de las anteriores autoridades, ya que esta institución estuvo por desaparecer y por la constancia de la actual administración se mantiene,, lo que hace

que se busque estrategias para captar más socios y mejorar las micro finanzas de la cooperativa.

2.- Creé que los productos y servicios financieros que ofrece la cooperativa de ahorro y crédito Luz y Progreso, tienen aceptación en la población?

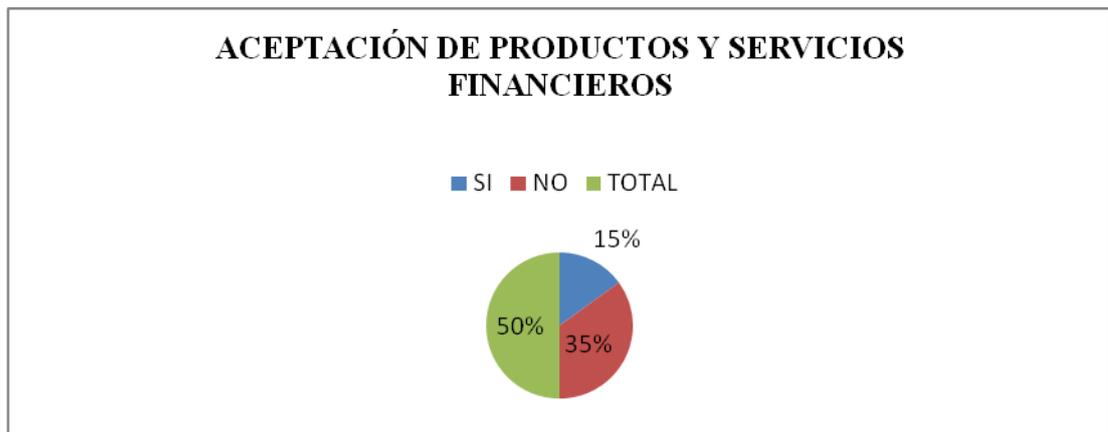
**CUADRO N° 2**

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>45</b>	<b>30%</b>
<b>NO</b>	<b>105</b>	<b>70%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Celia Barragán

**GRÁFICO N° 2**



Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Celia Barragán

### **INTERPRETACIÓN**

Casi la totalidad de los encuestados no conocen de los servicios financieros que oferta la cooperativa objeto de estudio, lo que hace pensar que al no haber desconfianza, poco o nada se interesan por los servicios que presta esta cooperativa, lo que permite que la investigación sea factible para poder ofertar nuevos productos crediticios.

3.- Considera que las líneas de crédito vigentes que oferta la cooperativa de ahorro y crédito Luz y Progreso, afectan las micro finanzas de la institución?

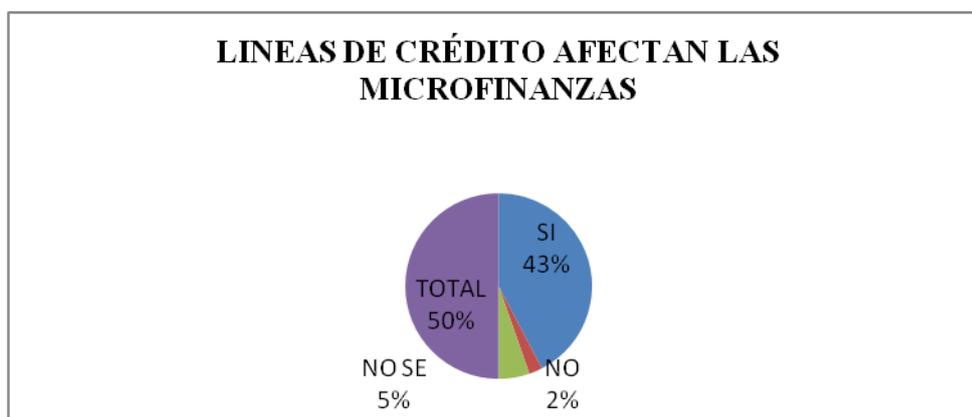
**CUADRO N° 3**

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>127</b>	<b>85%</b>
<b>NO</b>	<b>7</b>	<b>5%</b>
<b>NO SE</b>	<b>16</b>	<b>10%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Celia Barragán

**GRÁFICO N° 3**



Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Celia Barragán

### **INTERPRETACIÓN**

Al revisar la respuesta de las otras preguntas se puede determinar que si no hay aceptación por parte de la población en la cooperativa Luz y Progreso, por supuesto que va afectar las micro finanzas, ya que al no captar y colocar dineros, esto hace que las finanzas de la institución no crezcan.

4.- Considera la necesidad de integrar en la cartera de crédito un nuevo producto crediticio que permita crecer las micro finanzas de la cooperativa?

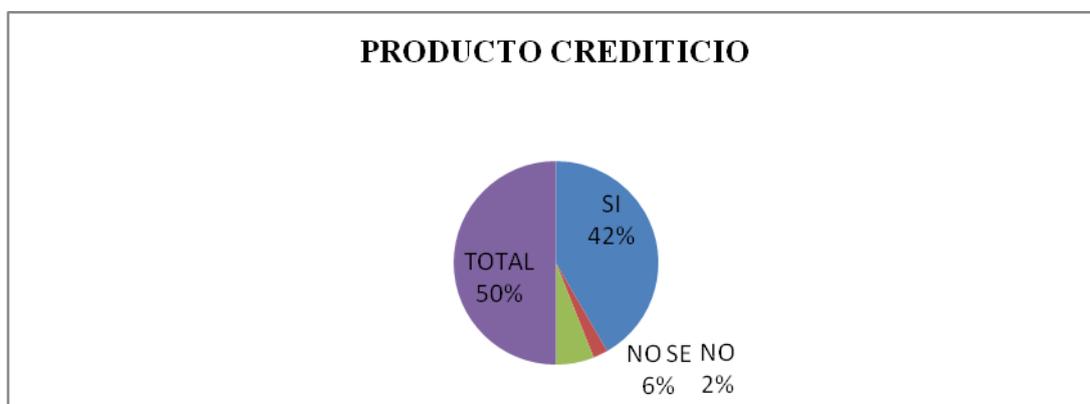
**CUADRO N° 4**

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>125</b>	<b>83%</b>
<b>NO</b>	<b>7</b>	<b>5%</b>
<b>NO SE</b>	<b>18</b>	<b>12%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	

Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Celia Barragán

**GRÁFICO N° 4**



Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Celia Barragán

### **INTERPRETACIÓN**

Una vez obtenido los resultados, se puede determinar que la gente no acude a esta cooperativa, ya sea por desconfianza o porque no existen productos financieros que sean oportunos, lo que hace que si se presenta un nuevo producto financiero la gente dice que si sería necesario un nuevo servicio. De igual manera a esta pregunta los encuestados en su gran mayoría creen la necesidad de integrar un nuevo producto financiero, haciendo esto que el objeto de estudio sea aceptado.

5.- Considera que las líneas de crédito que oferta la cooperativa Luz y Progresos, tienen acceso las familias de clase media baja?

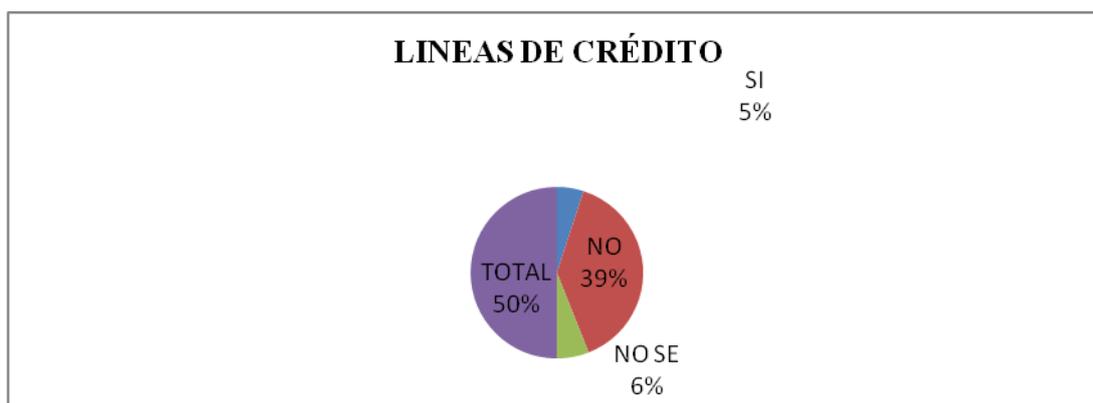
**CUADRO N° 5**

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>15</b>	<b>10%</b>
<b>NO</b>	<b>117</b>	<b>78%</b>
<b>NO SE</b>	<b>18</b>	<b>12%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Celia Barragán

**GRÁFICO N° 5**



Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Celia Barragán

### **INTERPRETACIÓN**

Se puede determinar que la mayoría de encuestados responden que las familias de clase media baja no tienen acceso a las líneas de crédito que oferta esta institución, lo que hace presumir que los trámites son muy engorrosos, o a su vez no existen líneas de crédito acordes a las verdaderas necesidades de la población.

6.- Creé usted que es necesario la creación de un producto crediticio que ayude al desarrollo socio económico de las familias del cantón Echeandía y sus áreas de influencia?

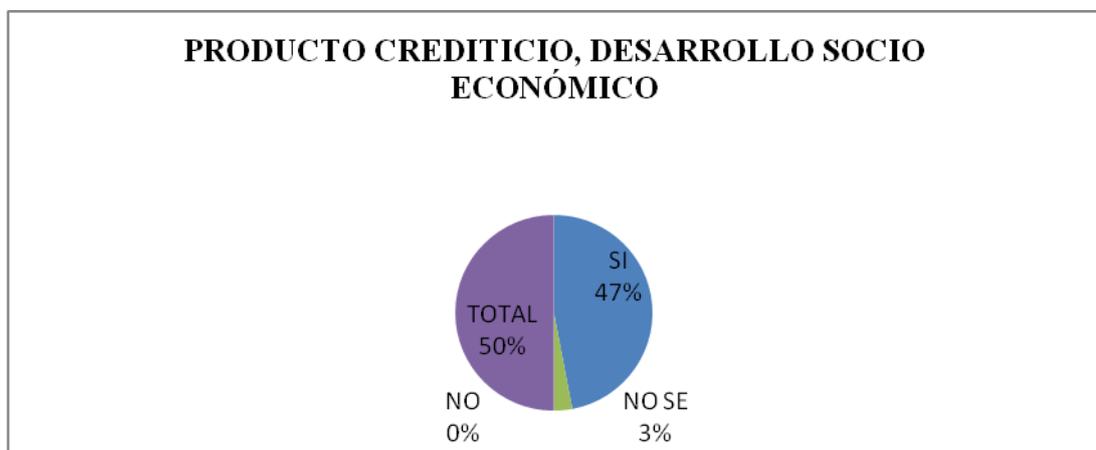
**CUADRO N° 6**

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>141</b>	<b>94%</b>
<b>NO</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>NO SE</b>	<b>9</b>	<b>6%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Celia Barragán

**GRÁFICO N° 6**



Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Celia Barragán

### **INTERPRETACIÓN**

Casi la totalidad de los encuestados indican que si es necesaria la creación de un nuevo producto crediticio, esto permitirá a que la propuesta de la investigación tenga aceptación en la población. De esta manera se podrá determinar que las micro finanzas de la cooperativa crezcan con el nuevo servicio.

7.-Creé usted que el producto crediticio que ayude al desarrollo socio económico de las familias del cantón Echeandía y sus áreas de influencia sea para la producción de:

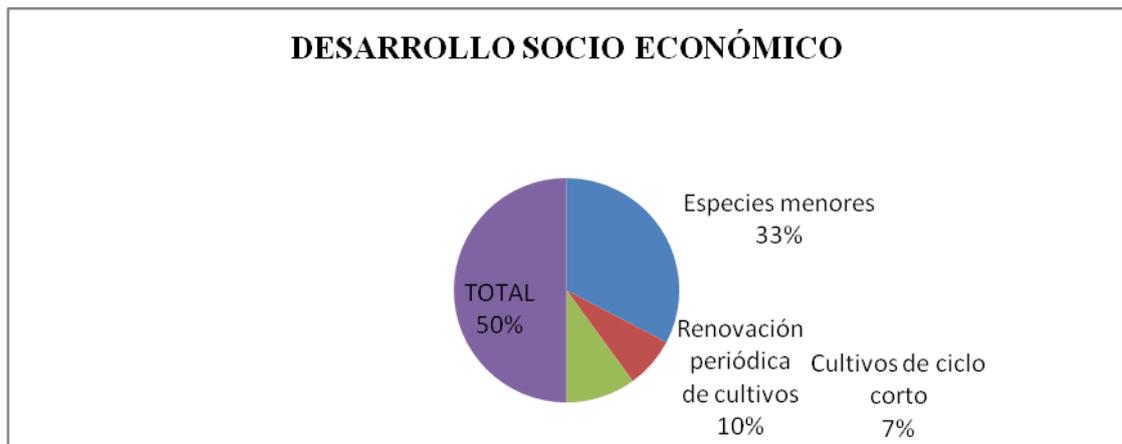
**CUADRO N° 7**

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Especies menores</b>	<b>98</b>	<b>65%</b>
<b>Cultivos de ciclo corto</b>	<b>22</b>	<b>15%</b>
<b>Renovación periódica de cultivos</b>	<b>30</b>	<b>20%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Celia Barragán

**GRÁFICO N° 7**



Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Celia Barragán

### **INTERPRETACIÓN**

Todos los encuestados, creen que el nuevo producto crediticio, puede servir para procesos productivos, es así que el mayor número de encuestados necesitarían para la crianza de especies menores, es decir aves de corral, chanchos, etc. Otro porcentaje para siembras de ciclo corto, como es el caso del maíz y otros para la renovación paulatina de sus cultivos, esto hace que el proyecto del nuevo producto financiero sea factible.

8.- Accedería usted a los productos financieros que permitan un mejor desarrollo socio económico a su familia?

**CUADRO N° 8**

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>132</b>	<b>88%</b>
<b>NO</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>NO SE</b>	<b>18</b>	<b>12%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Celia Barragán

**GRÁFICO N° 8**



Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Celia Barragán

### **INTERPRETACIÓN**

La mayoría de las personas manifiestan que accederían a este tipo de producto financiero, mientras que un reducido número no lo saben, es así que con los resultados obtenidos en la investigación se puede establecer la propuesta de un nuevo producto financiero que ayude al desarrollo socio económico de las familias del cantón Echeandía, así como al crecimiento de las micro finanzas de la institución.

9.- Piensa Usted que la nueva línea de crédito que pretende ofertar la cooperativa Luz y Progreso Ltda. Debe ser ágil y oportuna?

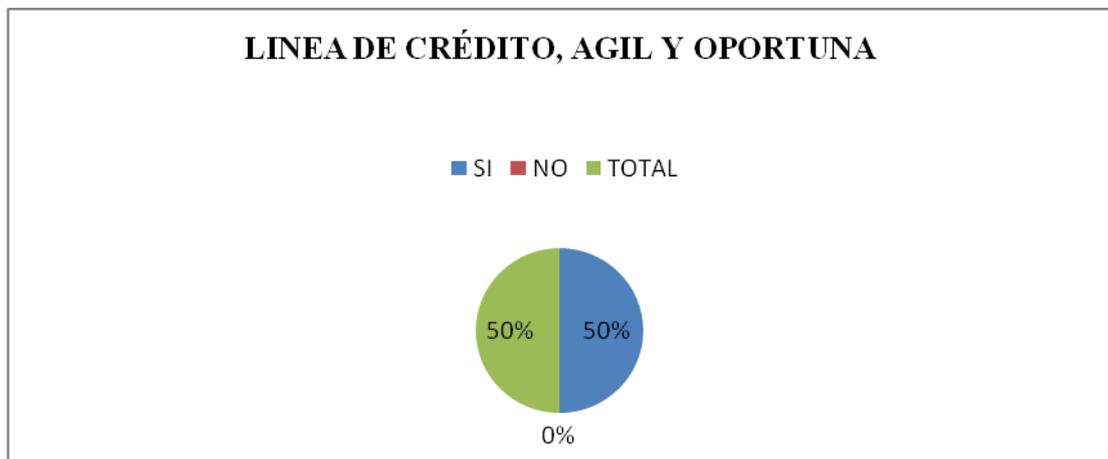
**CUADRO N° 9**

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>
<b>NO</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Celia Barragán

**GRÁFICO N° 9**



Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Celia Barragán

### **INTERPRETACIÓN**

La totalidad de los encuestados señalan que el nuevo producto financiero debe ser ágil y oportuno, ya que de esta manera facilitará a los socios obtener sus préstamos para la producción en el momento oportuno. Como todos podemos entender que cuando un servicio es ágil y oportuno, los socios o clientes son la carta de presentación para el crecimiento empresarial, es decir que con un buen servicio el cliente estará satisfecho.

10.-Considera que con el nuevo producto financiero se fortalezcan las micro finanzas y crezca la credibilidad de los socios de la cooperativa Luz y Progreso?

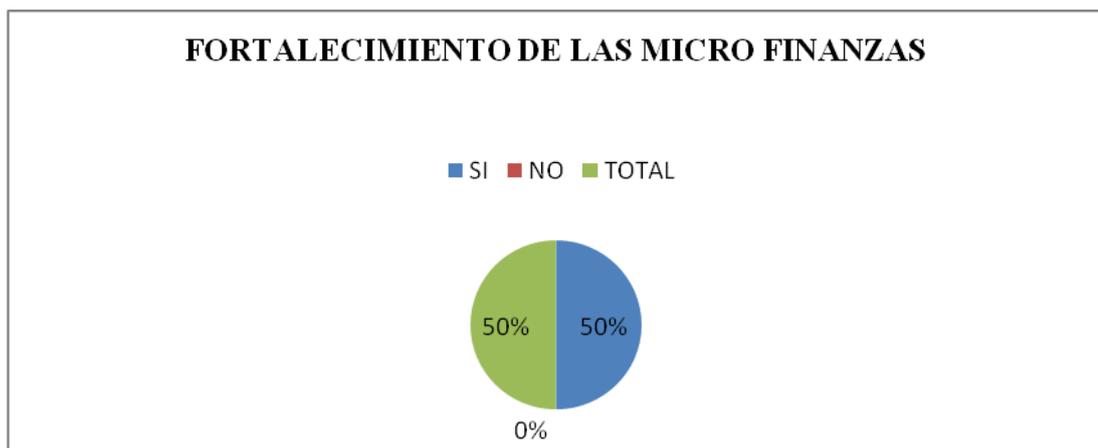
**CUADRO N° 10**

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>
<b>NO</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Celia Barragán

**GRÁFICO N° 10**



Fuente: Trabajo de investigación

Elaborado por: Celia Barragán

### **INTERPRETACIÓN**

Al analizar los resultados obtenidos en la investigación se puede establecer que la gente donde se realizó la investigación creó que el nuevo producto que ofertará la institución financiera, va permitir un mayor crecimiento de las micro finanzas, lo que hace factible que se presente la propuesta de un nuevo servicio para los socios de esta cooperativa.

## **2.1 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

Luego de haber realizado el análisis e interpretación de los resultados, se puede determinar con toda claridad en la pregunta 2 de dice: Creé que los productos y servicios financieros que ofrece la cooperativa de ahorro y crédito Luz y Progreso, tienen aceptación en la población, su resultado es que 7 de cada 10 encuestados manifiestan que no existe aceptación de los productos financieros que oferta actualmente la institución, mientras que la pregunta 8 y 10 nos permite aseverar la hipótesis ya que 9 de cada 10 indican que accederían a un nuevo producto financiera y que ayudará a mejorar la situación socio económica de sus familias.

## **2.2 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **CONCLUSIONES.**

Actualmente la cooperativa y los productos financieros que oferta la cooperativa no tienen aceptación en la población, por falta de confianza.

Los actuales productos financieros que oferta la institución hacen que los micros finanzas de la cooperativa no sean las más adecuadas.

Los productos financieros que oferta la cooperativa no son de fácil acceso a las familias de escasos recursos económicos.

Un nuevo producto financiero para invertir en la crianza de especies menores y la renovación de plantaciones en forma paulatina, ayudará a mejorar la situación socio económica de las familias Echeandienses.

La población está dispuesta acceder a un nuevo tipo de producto financiero, pero que sea ágil y oportuna su entrega y gestión.

## **RECOMENDACIONES**

Debe establecer mecanismos y estrategias para que la cooperativa vuelva a tener confianza por parte de los habitantes del cantón Echeandía

Debe crearse nuevos productos financieros, de esta manera mejorará las micro finanzas de la institución financiera.

Los productos financieros deben ser de fácil acceso, de acuerdo a las necesidades y realidades de las familias de pocos recursos económicos.

Debe crearse un producto financiero que sea de fácil inversión y control de la misma por parte de las familias que necesitan para la crianza de especies menores o para la renovación de sus plantaciones-

Aprovechar la predisposición que tiene la población para el nuevo producto financiero, el mismo que sirva que realicen inversiones desde la comodidad de su casa.

# CAPÍTULO III

### **3. LA PROPUESTA**

#### **3.1 TÍTULO**

**“DISEÑO DEL PRODUCTO FINANCIERO “FAMILIA” COMO SERVICIO DE LA COOPERATIVA LUZ Y PROGRESO DEL CANTÓN ECHEANDÍA PROVINCIA BOLÍVAR”**

#### **3.2 INTRODUCCIÓN**

Luego de haber obtenido información por parte de los socios y clientes, así como de los empleados y trabajadores respecto a la situación de la Cooperativa de ahorro y crédito Luz y Progreso, situación que permite realizar estimaciones del crecimiento que se proyecta en cuanto a la parte financiera de la institución, así como el impacto que debe tener en beneficio de sus asociados bajo la consideración de la creación de un nuevo producto financiero para la colocación de recursos; la que va tener la oportunidad de satisfacer las necesidades de los socios y población de manera oportuna, además generará un excedente adicional de recursos provenientes de la intermediación financiera, y con ello su fortalecimiento Institucional.

La alternativa de introducir al mercado Echeandiense un nuevo producto financiero denominado crédito familia, responde a la necesidad que tiene la Institución, en vista que las líneas de crédito vigentes no tienen la suficiente acogida, por parte de sus socios y habitantes del cantón Echeandía, ya que son líneas de crédito que muchas de las veces no permiten satisfacer las necesidades de sus clientes o a su vez los trámites son muy engorrosos, razón por la cual, el nuevo producto financiero que se otorgará a los socios es con el fin de que las familias con montos pequeños puedan emprender al desarrollo micro empresarial desde sus propios hogares, ya sea con la crianza de especies menores, o a su vez para incrementar la producción de sus huertos, renovando paulatinamente sus cultivos, por tal razón el implementar un nuevo producto, hace que la Institución, tenga mayor participación en el mercado,

con este nuevo producto innovador, accesible a las familias emprendedoras, esto permite que se atraiga un mayor número de socios a la cooperativa de ahorro y crédito Luz y Progreso.

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 actividades productivas o comercial desde el seno familiar.

Por lo tanto el nuevo producto será flexible, para que tengan acceso la mayor cantidad de socios a este nuevo servicio, el mismo que va permitir un mayor desarrollo socio económico de los habitantes del cantón Echeandía y sus áreas de influencia, así como un mayor crecimiento económico y patrimonial de la institución.

### 3.3 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 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 esta propuesta, que previa la investigación pertinente, involucrando procedimientos técnicos, 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 familiar y de personas emprendedoras, que por el mismo hecho de no generar muchos ingresos han estado apocados 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 un nuevo producto 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 vaya retomando la confianza, con el fin de alcanzar el prestigio institucional, creando estimaciones de crecimiento e impacto social en beneficio de la Institución, los asociados y población en general.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Luz y Progreso, es controlada por la Súper intendencia de económica 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 Micro Finanzas, lo que se valora de sobre manera para la implementación de productos micro financieros con la finalidad de tener una mayor participación dentro del Mercado Financiero.

### **3.4 OBJETIVOS.**

#### **3.4.1 OBJETIVO GENERAL.**

Diseñar un Producto financiero “FAMILIA” para la Cooperativa de ahorro y crédito Luz y Progreso del cantón Echeandía, provincia Bolívar.

#### **3.4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Elaborar un reglamento de Crédito específico para el producto financiero “Familia”

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.

Consolidar la imagen de la cooperativa en el cantón Echeandía y su área de influencia.

## **3.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.**

### **PRODUCTO FINANCIERO “FAMILIA”**

#### **3.5.1 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO**

Con el afán de aportar al desarrollo familiar y que las mismas sean emprendedoras, se diseña el un producto financiero “FAMILIA” para los grupos familiares de personas que deseen mejorar sus condiciones de vida, de los habitantes del cantón Echeandía y sus áreas de influencia; este producto financiero va ser la fuente de fondos, para pequeñas actividades productivas de nuestros socios, de esta manera se mejora las condiciones de vida de los socios y beneficiarios de este servicio, de esta manera estamos cumpliendo lo que establece el actual régimen de alcanzar el Buen Vivir en los y las ciudadanos/as, también se genera un beneficio Institucional por el costo que tiene la Intermediación Financiera, este producto se distingue de las demás líneas de Crédito ya que su proceso de crédito es directo y con un solo garante, además sus amortizaciones pueden ser trimestrales o semestrales, dependiendo en que va invertir, esto constituye en un gran beneficio para sus asociados, porque les permite recuperar el dinero de su inversión, ya que el plazo es significativo para cumplir con las obligaciones que van adquirir con la institución.

Las personas que se beneficiarán con este producto financiero denominado “FAMILIA” son aquellas que estén conformando un círculo familiar ya sean casados por en unión libre y que tengan el deseo de invertir en su propia casa para hacer producir, ya sea en la crianza de especies menores, cultivos de ciclo corto, o renovación paulatina de sus cultivos. Es decir que el destino de los recursos económicos, sea el financiamiento de actividades productivas en pequeña escala, cuya fuente principal de pago lo constituye el producto de las ventas e ingresos generados por dichas actividades, los montos van a depender de la capacidad de pago puedan tener por la inversión realizada, estos pueden ir desde los 300 hasta 2,500 dólares que serán otorgados a los socios con experiencia crediticia favorable es decir que hayan tenido calificación A y en algunos de los casos con calificación B, para este último debe ser analizado por el oficial de crédito y por gerencia. El encaje

requerido para este tipo de producto será 1x5, para que sea aprobada su solicitud necesitará de un garante que no necesariamente sea socio, para que firmen conjuntamente el pagare; este será aprobado por el oficial de crédito y gerencia directamente. Con un plazo de hasta 24 meses con pagos mensuales trimestrales o semestrales de capital e interés, dependiendo de la actividad productiva a la que se dedique.

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 otorgado y a la vez la información respectiva que entregue el técnico que evaluara la capacidad de pago, que tendrá de la actividad que va emprender.

La tasa de morosidad de estos 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 (ya sean estos, desastres naturales o alguna causa que justifique la solicitud).

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.

## **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:

## MICROCRÉDITO FAMILIA

- Se otorga una operación por sujeto de crédito.
- No es requisito que el potencial cliente sea socio de la Institución Financiera con anterioridad a la fecha de la concesión del crédito.
- Se requiere encaje de 1 x 15, por parte del beneficiario.
- La oportunidad (agilidad) del crédito es la mayor ventaja reconocida por parte de los microempresarios. • Se contempla un período máximo de 3 días entre la promoción y el desembolso.
- La decisión de conceder o no una operación de microcrédito individual depende del análisis de la Capacidad y Voluntad de Pago del Socio.
- El plazo y forma de pago de las cuotas del crédito es relativamente corto. Se consideran plazos hasta 24 meses y forma de pago trimestral o semestral, depende de la actividad que emprenda..
- La evaluación de la capacidad y voluntad de pago de los socios se realiza mediante una visita in-situ del potencial cliente. En la visita el oficial de crédito realiza las siguientes actividades:
  - Constata la existencia del proyecto si en caso existe.
  - Realiza el levantamiento (aproximado) de los estados financieros del negocio (balance, estado de situación y flujo de caja). Se evalúa capacidad de pago.
  - Verifica, mediante conversación con los vecinos, la reputación de pago del cliente.
  - Suscribe la solicitud de crédito y se solicitan los documentos de respaldo.
  - Se necesita de un garante para la concesión del crédito. Además se considera que la evaluación del crédito y la generación de flujos del negocio constituyen por si mismos la principal fuente de repago.
  - En el caso de mora, la pronta supervisión y oportuno seguimiento constituyen las principales herramientas para minimizar potenciales pérdidas.
  - La experiencia crediticia del socio en la propia Institución Financiera es la carta de presentación para una posterior renovación y/o ampliación del crédito.
  - Las visitas e inspecciones lo realizan promotores de campo capacitados.

- La cuota del crédito incluye capital e intereses, estableciéndose una forma de pago periódica que facilita el proceso de supervisión y recuperación de la cartera.

### Construcción de la Ficha informativa del Crédito FAMILIA

Beneficiario	Familias Emprendedoras
Sexo.	Hombres o mujeres
Edad.	Desde 18 años hasta 60 años
Estado civil.	Casados o unión libre
Estrato social.	Clase media, media baja
Ubicación geográfica.	Urbano / Rural
Actividad o Destino.	Actividades productivas.
Fuente de pago.	Ventas o ingresos brutos generados por la actividad financiada
Ingreso familiar mínimo.	Depende de la actividad que emprenda
Sector económico.	Privado
Estabilidad	No es necesario
Buró de Crédito	A ó B a la fecha de evaluación
Características	
Monto promedio	USD 300
Monto máximo	USD 2.500
Plazo máximo	2 año
Plazo mínimo	6 meses
Forma pago	Trimestral o semestral
Tasa Pasiva	13 -18% anual
Garantía	Personal (pagaré)

## **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 \$80.000, 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 Luz y Progreso. Está dirigido a las familias Echeandienses y sus áreas de influencia, que se encuentren o no en actividades de emprendimiento desde sus hogares, 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.

Par 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.

## **EVALUACIÓN DEL CRÉDITO**

La evaluación del crédito es el proceso de análisis de la solicitud, en el que se verifica que el potencial cliente cumple con las condiciones y requisitos establecidos por la Institución Financiera para acceder al financiamiento. Se pretende disminuir la pérdida potencial por incumplimiento, al seleccionar adecuadamente los clientes, en base a los siguientes parámetros:

- a) Voluntad de pago**
- b) Capacidad de pago**
- c) Garantías**

Veamos a continuación cada uno de ellos

**Voluntad de Pago:** Conjunto de características que permiten calificar la condición moral y ética del prestatario para el cumplimiento de sus obligaciones de crédito. “CONOZCA A SU PRESTATARIO”. Las principales características que engloban la voluntad de pago son las siguientes:

- Cumplimiento de sus pasivos con sus acreedores, sean éstas Instituciones
- Financieras o No Financieras
- Adecuadas relaciones personales y laborales.

- Aceptación en la constitución de garantías (aunque no se constituyan las garantías con todos los requisitos formales).
- Predisposición a suministrar información y facilitar el proceso de verificación de datos.

**Capacidad de Pago:** Es la capacidad que tiene la familia emprendedora para generar recursos y enfrentar la cobertura de una deuda ante un ente financiero externo, sin que ello conlleve poner en riesgo el normal funcionamiento de sus actividades. Es el excedente con el que cuenta luego de haber cubierto todos sus egresos y gastos. Es necesario que el oficial de crédito conozca algo o recoja información del negocio en evaluación para saber si los datos son reales.

**Garantías:** Cómo se trata de un crédito para que las familias emprendedoras mejoren sus condiciones de vida, la garantía es personal y con un garante.

Cabe destacar que las garantías constituye la segunda fuente de repago de una obligación financiera, destacando que la primera siempre es la capacidad de generación de flujo de la persona/actividad productiva, por lo que no se debe supeditar la decisión de aprobación del crédito a la existencia o valoración de las garantías, ya que es necesario recordar que el negocio de una Institución Financiera es la intermediación de recursos,.

#### **ROL DE LA GARANTIA:**

- Evaluación (verificación) de la voluntad de pago y de la acumulación histórica (capacidad de pago).
- Elemento de presión (social o por el valor subjetivo o de reposición de un bien).
- Fuente alternativa de pago.
- Requerimientos de garantías más sólidas en montos mayores, más flexibles en montos menores (Pérdida mayor en caso de impago).

El proceso de evaluación puede realizarse en dos instancias dentro de la Institución Financiera:

- El Oficial de Crédito (in-situ) verifica el perfil del potencial cliente y su calidad de información y recomienda su aprobación ante la instancia correspondiente.
- Análisis de Crédito. Dependiendo del tamaño y tipo de Institución Financiera, existe un departamento perteneciente al Área de Crédito cuyo fin es analizar y verificar la información, luego de lo cual emitirá su recomendación de aprobación

## **APROBACIÓN**

El Oficial de Crédito, conjuntamente con el gerente, analizan la solicitud de crédito y estudian las características del cliente. De acuerdo a las normas establecidas en el Manual de Crédito de la Institución, dentro de los niveles de aprobación correspondiente, autoriza la instrumentación del crédito, como paso previo al desembolso al cliente.

La aprobación del crédito quedará constancia con la firma del gerente y solo se comunicará al Comité de Crédito, para constancia.

## **INSTRUMENTACIÓN**

- Es el proceso de suscripción de los documentos y legalización de la operación, como un paso previo al desembolso.
- Como parte de la instrumentación se apertura el file del cliente, que es el archivo que recoge el historial de crédito en la institución, en el cual debe constar como mínimo con la siguiente información:

Documentos de Identificación

Solicitud de crédito

Estados Financieros e información suplementaria

Análisis crediticio realizado por el Analista / Oficial de Crédito.

Autorización de gerencia  
Formalización y desembolso  
Copia del Pagaré  
Copia de tabla de amortización.  
Informes de seguimiento del crédito  
Copia de notificaciones

En la fase de instrumentación es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- El pagaré deberá estar lleno y suscrito a favor de la Institución Financiera por parte del deudor, el garante y sus respectivos cónyuges, en el caso de ser casados.
- El pagaré al ser un título valor pasará a custodia a una caja fuerte, y una copia se mantendrá en la carpeta del socio.
- El pagaré se firmará al final del texto y en la parte correspondiente al visto bueno.

#### **Tabla de amortización.**

- La tabla de amortización deberá estar suscrita por el deudor y se mantendrá en el file (carpeta) del crédito.
- La tabla de amortización (pagos) podría ser de cuota decreciente o cuota fija (ésta última es la más común en operaciones de crédito de Instituciones de Microfinanzas).

#### **3.6 DESEMBOLSO:**

- Una vez aprobada e instrumentada la operación de crédito, se procederá con el desembolso a favor del socio/cliente. Se tendrán en cuenta los siguientes elementos:
- Es preferible que el desembolso se realice mediante crédito a la cuenta del socio/cliente. En el eventual caso (si la tecnología crediticia lo dispone, como puede ser en Bancos Comunales) de que el desembolso sea en efectivo, éste

deberá realizárselo en la Oficina de la Institución Financiera, vía cajas)

- Se verificará que la fecha del desembolso coincida con la del pagaré y la tabla de amortización.
- El movimiento contable de la operación de crédito debe realizárselo en similar fecha a la del desembolso.
- El desembolso debe realizárselo exclusivamente al socio/cliente que ha realizado la solicitud de crédito.
- Verificar que la cuenta en la que se acreditará el dinero le corresponda al socio/cliente solicitante.

Se le acreditarán los valores correspondientes al valor del pagaré.

### **3.7 SUPERVISIÓN**

El proceso de supervisión constituye uno de los pilares fundamentales para una adecuada Gestión y Administración de Cartera.

La supervisión tendrá carácter de **PREVENTIVA**, al efectuar seguimiento (acompañamiento) a los socios/ clientes durante el período de vigencia de la operación crediticia, antes de la fase de morosidad.

Cabe destacar que se debe distinguir entre Supervisión y Gestión de Cobro. En el primer caso, se pretende evaluar la situación del cliente y prever su potencial comportamiento de pago; La Gestión de Cobro se ejerce con posterioridad a la morosidad del cliente, en la que el objetivo es recaudar los valores vencidos y minimizar potenciales pérdidas por incumplimiento.

La supervisión la ejerce el Oficial de Crédito a través de una visita IN SITU del negocio (hogar) del cliente, en la que se buscará:

- Evaluar si la capacidad y/o voluntad de pago se han modificado desde la fecha de concesión de la operación o desde la última supervisión.
- La fuente generadora de ingresos que permite el repago de la deuda (sueldo y/o excedentes del negocio) se mantiene vigente y no se espera que se

modifique en el corto o mediano plazo.

- Los recursos han sido usados en el fin solicitado, principalmente se evaluará el destino cuando las operaciones han sido de microcrédito, ya que se espera que la fuente de repago sea los excedentes que los recursos invertidos generen.

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 la 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 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 que va producir, en caso de que recién va emprender en alguna actividad, se le dará la capacitación necesaria, para que este socio aprenda a construir mejor su actividad financiera y así que pueda cumplir con sus obligaciones.

## **OFERTA**

El producto financiero FAMILIA, es un programa de concesión de créditos a las familias con menos posibilidades de acceder a un servicio crediticio, para cubrir las necesidades económicas dentro de la actividad que desarrollan en sus propios hogares 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.

## **DEMANDA**

Con los resultados obtenidos en las encuestas, se determinó que gran cantidad de socios, desean emprender con actividades productivas desde su seno familiar, ya sea en la crianza de especies menores o en la renovación de sus plantaciones en forma progresiva, es así que la concesión de este tipo de microcrédito es muy apetitosa para los socios, 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 a mayor cantidad de gente con montos pequeños y así contribuye al desarrollo socio económico de la sociedad, así se cumple lo que determina el actual gobierno que es alcanzar el buen vivir.

## **OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO**

La situación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luz y Progreso, es que con este tipo de producto le va permitir tener un mayor crecimiento, ya que no existen líneas de crédito con esta característica de ayudar a los socios al emprendimiento desde sus hogares, además se debe considerar que existe competencia en el cantón con entidades financieras más fuertes, pero que los requisitos para acceder a un crédito en este tipo de entidades financieras es más que engorroso. Por lo tanto la posibilidad de incluir otro producto financiero dentro de la cooperativa en condiciones mejores 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, van a permitir un mejor desarrollo de la institución.

### **3.8 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 Luz y Progreso,. Aplica a los prestatarios los costos de:

Seguro de desgravamen \$ 1 por mil

Provisiones para pérdidas de préstamos 1% anual

El préstamo tendrá un costo de \$ 2 adicional por los conceptos antes mencionado, lo cual variara 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

### **3.8.1 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 a 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.

### **3.8.2 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.

### **3.9 COSTOS QUE SE OCACIONAN EN EL CRÉDITO FAMILIA.**

Los costos son montos dineros 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 destinado solo para el producto, mano de obra, materiales de oficina, , útiles de oficina etc.. El costo de producción del proyecto asciende a \$ 1,825

**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 producción del proyecto asciende \$ 780

**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 diario de 35 dólares, al salir una vez por semana nos da un valor de \$ 140 mensuales para el proyecto..

### 3.10 PROMOCION Y MERCADEO

Comprenden las actividades emprendidas por el Área de Negocios y/o Mercadeo o el oficial de crédito, con el fin de:

- Difundir las características y ventajas de los productos/ servicios disponibles en la Institución Financiera. Los productos/servicios pueden ser: **a) Financieros:** Ahorro y Crédito **b) No Financieros:** Salud, seguros, capacitación
- Identificar las necesidades financieras de los potenciales clientes, procurando “cerrar” una posible operación, una vez que el socio/cliente ha llenado la respectiva solicitud de crédito y/o libreta de ahorros.
- Evaluar la percepción que los clientes tienen de la Institución Financiera y los productos que ofrece. Analizar las características de los productos/servicios disponibles en las Instituciones que son competencia en el mercado.
- Para ejecutar las actividades promocionales, se contemplan las siguientes herramientas:
- Información directa o promoción personal. Las visitas in-situ constituyen el principal mecanismo de promoción y difusión de los productos/servicios de la Institución Financiera
- Cliente satisfecho (referidos)
- Folleteria
- Prensa y radio

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 \$ 250 mensual lo que permitirá que proporcione información a los lugares de menos acceso. Afiches, Trípticos y Gigantografías tendrá un costo de \$ 540 anual esto ayudara para que el nuevo producto tenga una mejor promoción y así la Cooperativa logre captar más número de socios.

### **3.11 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

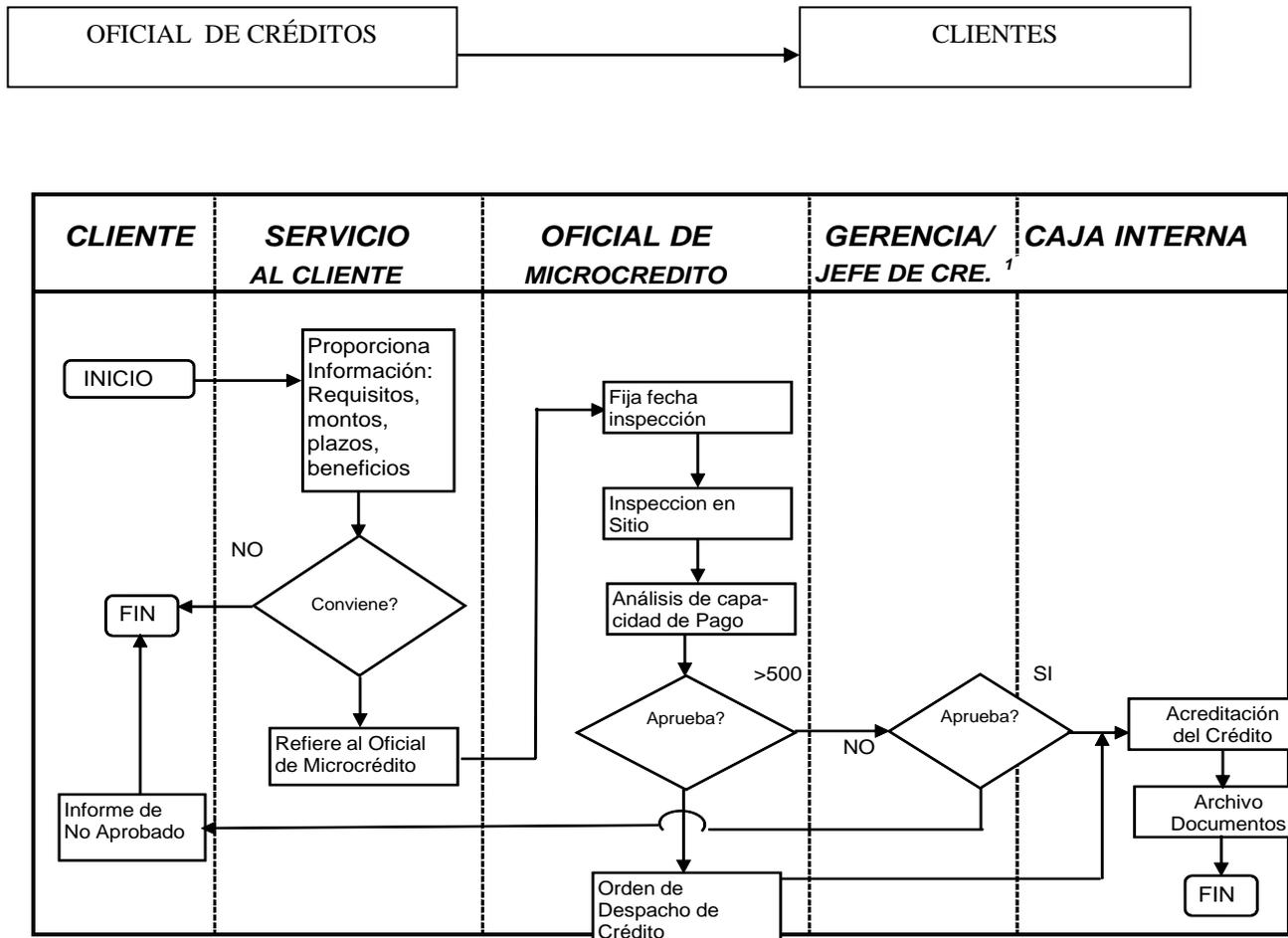
**= Utilidad**

- 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 Luz y Progreso. También hay que tomar en cuenta que el dinero e intereses se recuperande acuerdo a lo que se convenga con los socios, como puede ser trimestral o semestralmente, esto 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.

### 3.12 DIAGRAMA DE PROCESO PROPUESTO PARA APLICACIÓN DEL PRODUCTO FINANCIERO “FAMILIA”



### 3.13 METODOLOGÍA A APLICAR EN EL PRODUCTO CREDITICIO

La metodología de diseño del Producto Financiero “FAMILIA” 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 el 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 basa 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 le 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, 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 micro empresarios respaldando las decisiones metodológicas de los prestamos

## **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.

### **3.13 NORMATIVAS CLARAMENTE ESTABLECIDAS**

Las normativas establecidas en la cooperativa Luz y Progreso, 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 Luz y Progreso. Ha desarrollado una campaña promocional en la cual hará conocer sus productos y servicios financieros y además emprenderá 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 prevenido 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 LUZ Y PROGRESO**

## **PROPUESTA DE REGLAMENTO PARA LA ENTREGA DEL CRÉDITO FAMILIA**

### **1. OBJETO**

El presente Reglamento tiene por objeto, establecer las disposiciones a que deberá sujetarse la concesión del crédito Emprendedor de la Cooperativa de ahorro y Crédito Luz y Progreso, del cantón Echeandía.

### **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 Luz y Progreso.

### **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 micro empresarial. El monto promedio será de hasta 3,500 dólares..

##### **5.2 ENDEUDAMIENTO**

El endeudamiento máximo de la actividad micro empresarial 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 micro empresarial.

## **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 concienzuda.

## **7. MODALIDADES CREDITICIAS DEL PRODUCTO**

### **7.1 CRÉDITO FAMILIA**

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.

## **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 USD 300. En este nivel, el oficial de crédito solamente tendrá poder deliberativo.

Gerente General: Podrá entregar montos de hasta \$2,500. Las solicitudes de crédito que ingresen en este nivel deberán ser previamente analizadas por el Jefe 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.

### **3.14 RESULTADOS ESPERADOS**

Se puede determinar que de acuerdo a los datos históricos la oferta de la mayoría créditos que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luz y Progreso, 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 el Crédito FAMILIA, el mismo que es utilizado para invertir en el sector del comercio para pequeños negociantes y para cubrir necesidades agrícolas del Cantón Echeandía.

El crédito Familia, 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 Luz y Progreso, 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 Echeandía.

La cooperativa Luz y Progreso, 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 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 el problema que viene acarreado la Cooperativa como es la desconfianza por los malos manejos que ha tenido anteriormente esta institución financiera, pero al ofrecer el nuevo producto llamado FAMILIA, Con los resultados de 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.

## BIBLIOGRAFÍA

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

Wwwbruno\_g@fibertel.com.ar

www.finrural-bo.or

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

BRUGGER Antezana; Experiencias y desafíos en microfinanzas y desarrollo rural 2003; Ecuador

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

www.ite.educacion.es

www.monografias.com

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

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

CEDATOS; Estudio realizado para el PSFRSN; Ecuador, 2001

www.fucac.com

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

SALVAT Editores; la Enciclopedia, volumen 15

www.microfinanzarural.org

PECK Chirsten; Departamento para el desarrollo Institucional; Reino Unido; 2007

PECK Chirsten; Departamento para el desarrollo Institucional; Washington; 2002

ANDRES ARIEL LUETICH. «Clasificación de las Ideologías Políticas Financieras». Edición 2007

GRUPO ECEANO; Enciclopedia Finanzas de la pequeña y mediana empresa

Análisis Procesos de crédito de la Coac Luz y Progreso

## **ANEXOS**

### **A. N° 1**

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,  
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA  
ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL  
CARRERA DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA**

1.- Creé que la cooperativa de ahorro y crédito Luz y Progreso, tiene aceptación en la población?

SI (    )      NO (    )

2.- Creé que los productos y servicios financieros que ofrece la cooperativa de ahorro y crédito Luz y Progreso, tienen aceptación en la población?

SI (    )      NO (    )

3.- Considera que las líneas de crédito vigentes que oferta la cooperativa de ahorro y crédito Luz y Progreso, afectan las micro finanzas de la institución?

SI    (    )

NO    (    )

NOSE (    )

4.- Considera la necesidad de integrar en la cartera de crédito un nuevo producto crediticio que permita crecer las micro finanzas de la cooperativa?

SI (    )      NO (    )

5.- Considera que las líneas de crédito que oferta la cooperativa Luz y Progresos, tienen acceso las familias de clase media baja?

SI (    )      NO (    )

6.- Creé usted que es necesario la creación de un producto crediticio que ayude al desarrollo socio económico de las familias del cantón Echeandía y sus áreas de influencia?

SI ( ) NO ( )

7.-Creé usted que el producto crediticio que ayude al desarrollo socio económico de las familias del cantón Echeandía y sus áreas de influencia sea para la producción de:

Especies menores ( )

Cultivo de ciclo corto ( )

Renovación periódica de cultivos ( )

8.- Accedería usted a los productos financieros que permitan un mejor desarrollo socio económico a su familia?

SI ( ) NO ( )

9.- Piensa Usted que la nueva línea de crédito que pretende ofertar la cooperativa Luz y Progreso Ltda. Debe ser ágil y oportuna?

SI ( ) NO ( )

10.-Considera que con el nuevo producto financiero se fortalezcan las micro finanzas y crezca la credibilidad de los socios de la cooperativa Luz y Progreso?

SI ( ) NO ( )

**A. N° 2**

**COOPERATIVA LUZ Y PROGRESO**



**A. N° 3**

**VENTANILLA DE LA COOPERATIVA**



**A. N° 4**

**REUNIÓN CON EL PERSONAL**



**A. N° 5**

**SOCIALIZACIÓN SOBRE LA PROPUESTA CON EL PERSONAL**

