UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP.

MODALIDAD DE TITULACIÓN: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP.

TEMA:

EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS FINANCIEROS Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALINAS LTDA, PARROQUIA SALINAS, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2017.

AUTORA:

DAIRA NOEMI AGUILAR ALDAS

DIRECTOR:

EC. RENÉ VILLACRÉS

PARES ACADÉMICOS:

ING. JAVIER GARCIA

ING. MARIO ESCOBAR

GUARANDA-ECUADOR

AÑO 2018

DATOS INFORMATIVOS

MODALIDAD: PROYECTO INVESTIGATIVO.

AUTORAS: DAIRA NOEMI AGUILAR ALDAS.

CARRERA: DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP.

SECTOR: SOCIAL, ECONÓMICO Y SERVICIOS.

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS.

PERIODO: ENERO – JUNIO DEL 2017**.**

FECHA DE PRESENTACIÓN: 15 DE MAYO DEL 2018.

TEMA

EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS FINANCIEROS Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALINAS LTDA, PARROQUIA SALINAS, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2017.

ANTECEDENTES O ESTADO DEL ARTE

Este trabajo de investigación tiene como referencia el siguiente proyecto según (Hidalgo, 2012) afirma: que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Policía Nacional Ltda., se desarrolló una investigación es "ESTUDIO Y ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO para lo cual se trata de innovarlos, y así permita que la misma sea más competitiva.

La Cooperativa Salinas fue fundada en el año 1972, en la Parroquia de Salinas, mediante un proceso organizativo, social, económico y con el objetivo de remediar necesidades familiares. A partir del año 2013 opera bajo la regulación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, es parte del segmento 3 de las cooperativas del sector financiero.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda, fue constituida con la necesidad de conseguir las minas de sal en forma colectiva en lo que fomenta el grupo (Salinas, 2015) que es:

> Fundamental para la economía salinera de ese entonces del dominio de la Hacienda de los Cordoveses Constituyéndose legalmente en Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda., el 16 de noviembre de 1972. En fin, ha sido esencial en este modelo de economía social la reinversión de todas las utilidades generadas por las empresas productivas en obras sociales finalizadas al bien estar de las familias tales como los hogares estudiantiles que permiten la educación de los niños de las familias más desfavorecidas, el hogar para los adultos mayores, la atención y el apoyo permanente a las familias en situaciones difíciles o en exclusión en las comunidades, él apoya a los discapacitados a los enfermos, la atención a niños y niñas etc.

Según el Acuerdo Nº 011-MBS-CH el Ministerio de Bienestar Social reconoce como una sociedad con personería jurídica y con fines de lucro que apertura la oficina matriz en la Parroquia Salinas a los 25 días del mes de enero del año 2001, orientada su gestión crediticia a sus 3742 socios, cuenta con un patrimonio de 1.199.369,56, con el

fin de brindar productos y servicios acorde a sus necesidades, con un enfoque de gestión integral de riesgos, buscando contar con una adecuada colocación de la cartera, minimizar el riesgo de recuperación y gestionar eficientemente todo el proceso de crédito.

Definición de problema

En la actualidad el problema de las entidades financieras en el país es el desarrollo constante de nuevos productos financieros con el fin de satisfacer las expectativas de los socios.

La cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda, es una entidad que viene prestando diferentes productos y servicios a sus socios para satisfacer las necesidades, sin embargo existen falencias en el departamento de crédito y captaciones al no mantener segmentado a sus socios para ofrecer sus productos y por ende la institución mantendrá problemas en el crecimiento de colocación de cartera de crédito, afectando su gestión financiera; su personal operativo del área de crédito posee deficiencias en el análisis de la situación financiera. La participación de productos financieros es débil en la zona de influencia de la cooperativa por no existir una adecuada publicidad, promoción y propaganda.

Resulta conveniente realizar el análisis del portafolio de productos financieros para saber cuál demuestra mayor rentabilidad en la gestión Financiera de la cooperativa.

Macro.

Ecuador es uno de los países donde más desarrollo ha tenido las cooperativas de ahorro y crédito en la cual (Guerrero Escobar, 2010) afirma:

Que esto se debe a que luego de la crisis financiera del año 2000 muchas de las instituciones recibieron los ahorros de los clientes que perdieron confianza en los bancos; y, es la solvencia de las mismas las que han permitido que existan aproximadamente 3.000.000 de socios agrupados en 6000 cooperativas.

Día tras día nacen nuevas cooperativas, todas sustentadas en expectativas de atraer con nuevos productos financieros la atención de sus potenciales socios, son

máquinas creadoras de ideas que dan facilidades increíbles y soluciones inmediatas a los problemas de todas las personas de hecho, las cooperativas se volvieron tan populares que crecen en promedios del 15 % anual.

La ventaja de estas entidades es que los socios pueden acceder a créditos de forma rápida y directa, por lo que este es uno de los principales servicios que se ofrecen. Además del crédito, las cooperativas hacen un esfuerzo para pagar más en pasivos ya que el trato es personalizado y los trámites son más ágiles que en otras instituciones financieras.

No obstante, todas estas instituciones se ven golpeadas duramente por un alto índice de morosidad, esto debido a que al momento de otorgar créditos y con el afán de ser cada vez más rápidas en esta tarea, no toman en cuenta las garantías que abalizan el pago de la deuda.

Con la creación de nuevas leyes que amparan el desarrollo de los pueblos y la creación de entidades que colaboren solidariamente con esta acción, las cooperativas se ven cada vez más consolidadas y con más confianza para nacer y crecer.

Meso

A nivel nacional Bolívar es considerada como la cuarta provincia con mayor número de Cooperativas de Ahorro y Crédito, las mismas que se han convertido en una fuente financiera primordial en la sociedad, debido que es un gran apoyo al comercio**.**

Anteriormente estas instituciones eran reguladas por el Ministerio de Inclusión Económica Social y desde el 8 de octubre del 2012 las cooperativas financieras y no financieras se encuentran reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria**.** (Guerrero Escobar, 2010)

Micro.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda, es una entidad financiera que ofrecer productos y servicios financieros, con el fin de satisfacer las necesidades y

expectativas de los socios y clientes del sector rural; los mismos que están dedicados a la agricultura, ganadería y el comercio haciendo de estas actividades su principal fuente de ingresos al mismo tiempo que aportan con sus productos a la población Salinera, ecuatoriana y a los países que son exportados, en la actualidad esta posesionada como una entidad financiera líder en el mercado con 47 años de permanencia ininterrumpida al servicio de la colectividad que hace uso de sus productos y servicios financieros.

Según (Granizo, Ing. Paola, 2017) es oportuno para la cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda, ofrecer productos financieros los cuales ayuda a fomentar nuevas iniciativas económicas en favor de la parroquia Salinas además de creer institucionalmente para lo cual se debe especificar de acuerdo a su gestión que tipo de producto o servicio tiene gran aceptabilidad la cual se podrá fomentar a nivel local, llegando a implementarse en un ámbito más amplio de ejercicio del cooperativa. Que la institución no da a conocer de manera oportuna los productos financieros que ofrece ya sea por medios de comunicación de acuerdo a la zona la cual implica que los socios no adquieren y por ende abra disminución en la gestión financiera de la cooperativa. Como es el análisis de los productos ofertados hasta el momento son los necesarios para cumplir con todas las exigencias de los clientes se deben replantear objetivos además de la realización de un estudio meticuloso del cual se saquen las mejores conclusiones para la adaptabilidad de productos.
La cooperativa cuenta con el siguiente personal;

Tabla 1 *Nómina del personal de la Cooperativa*

No.	NOMBRE Y APELLIDO	CEDULA IDENTIDAD	FUNCION	REMUNER.BASICA UNIF.
1	Lic. Marco Loayza	021345672-8	Gerente	1.000,00
2	Collay Yanchaliquin Luis Fredy	020195080-5	Asesor de Crédito	600,00
3	Chamorro Chamorro Cristina Natalid	020184710-0	Jefe de Negocios	665,00
4	Allas Allas David Tobías	020202463-4	Asesor de Crédito	535,00
5	Chamorro Córdova Mónica Adriana	020161600-0	Cajera	500,00
6	López Ramírez Shobyn Vicente	020133879-5	Cajero	628,00
7	Pungaña Pungaña Elvia Cenaida	020163078-7	Auxiliar de Limpieza	215,00

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

Preguntas directrices.

1. ¿Cuáles son los Productos financieros que ofrece a los socios la Cooperativa?
2. ¿Cuál de los productos Financieros tiene mayor incidencia en la gestión Administrativa y financiera de la cooperativa?
3. ¿Cómo mejorar los productos financieros para lograr crecer en la gestión financiera de la cooperativa.

PROBLEMA

¿Cómo incide el portafolio de productos financieros en los resultados de la gestión administrativa y financiera de la cooperativa de ahorro y crédito Salinas Ltda, parroquias Salinas, cantón Guaranda, provincia Bolívar, año 2017?

JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene una necesidad primordial de ser realizada en vista de que no existe una clara información por parte de los funcionarios de los productos y servicios financieros en la Cooperativa, por tanto, el trabajo será de vital importancia para ofrecer estrategias que permita crecer en la colocación de cartera de crédito y demás servicios.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda, es única de la parroquia Salinas, con gran trayectoria la misma que está regulada y controlada por la SEPS Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, sin embargo, cuenta con los aspectos fundamentales para ofrecer sus productos financieros.

Es pertinente realizar esta investigación en vista de que, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda, no tiene establecido la segmentación de los socios, la cual permitirá contribuir y perfeccionar el servicio a los socios y la diversificación de los mismos productos que ofrece la cooperativa por lo cual perderá credibilidad a los usuarios y beneficiarios de la entidad de créditos.

La presente investigación tiene su importancia ya que se realizará el análisis del portafolio de productos financieros, para lo cual es necesario tener una clara comprensión de los objetivos que se pretenden alcanzar, para mantener la efectividad y eficiencia operacional, así como también la confiabilidad de la información.

Los beneficiarios directos de esta investigación son: el gerente, los trabajadores de la cooperativa quienes brindan los servicios, los directivos, mientras que los indirectos son los socios y la ciudadanía en general de la Parroquia Salinas y sus comunidades.

El interés es contribuir para contrarrestar las deficiencias, utilizando adecuadamente los recursos existentes en la parte operativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

Es conveniente mencionar que la realización de la presente investigación es factible por el acceso a la información que brinda la cooperativa y posteriormente a la disponibilidad de recursos humanos, materiales y financieros. El trabajo de investigación buscara soluciones viables que ayuden a incrementar la eficiencia y efectividad de la cooperativa.

La presente investigación ayudara a establecer los productos financieros demandados por los socios de la cooperativa, de esta manera se cumplirá con la filosofía cooperativista como es la de elevar el nivel de vida de sus asociados a través del otorgamiento de oportunos y agiles créditos, salvaguardando los recursos económicos y una práctica eficiente de los principios y valores cooperativos.

OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar la incidencia del Portafolio de Productos Financieros en los resultados de la Gestión Administrativa y Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda., Parroquia Salinas, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, año 2017.

Objetivos Específicos

- Elaborar un diagnóstico del portafolio de productos financieros para contribución en la gestión administrativa y financiera de la cooperativa.
- Investigar el comportamiento del portafolio de productos financieros, la Gestión Administrativa y Financiera.
- Proponer estrategias de mejoramiento de los productos del portafolio de servicios financieros de la Cooperativa

MARCO TEÓRICO

Marco Geo-referencial

Gráfico 1. Mapa de Ubicación



Fuente: (Google, s.f.)
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

MARCO CONCEPTUAL.

Crédito Comercial

Este tipo de crédito lo adquieren las personas naturales o jurídicas que se dedican a actividades productivas y de comercialización en pequeñas y medianas empresas con ingresos directamente relacionados con la actividad productiva como (Carrasco, 2010)afirma:

Es una forma de financiación a corto plazo prácticamente en todos los negocios con una mayor fuente de fondos para las compañías pequeñas, debido a que los proveedores son generalmente condescendientes en otorgar créditos que las instituciones financieras ofrecer créditos a las personas que se dedican más al comercio o tienen negocios propios.

Crédito al consumo

Los créditos de consumo son destinados para la adquisición de bienes de consumo como: compra de muebles, electrodomésticos o pago de deudas entre otros por lo cual (Castro, 2008) es cuando: "el capital se destina para los gastos operativos, y se otorga a particulares para el pago de bienes de consumo o de servicios, o para prorroga de deudas. Por ejemplo, la compra de víveres en el supermercado" (pág. 68)

Créditos vigentes "son aquellos que están generando en la actualidad ingresos a la institución y que los deudores no se han atrasado en las cuotas de pago, es decir; están al día". (Castro, 2008)

De acuerdo con (Granizo, 2017) **Créditos reestructurados:** "Es un préstamo que se encuentran pendientes y cuyas condiciones originales han sido renegociadas con las siguientes condiciones que pone la institución como son: plazo, monto, tasa de interés, cuotas". (Pág. 9)

Según (Castro, 2011) **Créditos vencidos**: Es cuando la persona que adquirió el crédito presenta más de dos cuotas de pagos atrasadas, pero que todavía no han pasado

al departamento legal. Se considera crédito vencido cuando el interés y el patrimonio no han sido cancelados en los términos pactados. (Pág. 66).

Microcréditos.

Este tipo de Producto está orientado para personas que se dedican a la agricultura y ganadería que es la fuente principal de sus ingresos en lo cual (Carrasco, 2010) menciona que "los microcréditos que ofrecen las instituciones financieras están orientados a solucionar necesidades de financiamiento de actividades en pequeña escala de producción, Agricultura, cuya fuente principal de repago son los ingresos del negocio" (Pág. 67)

Vivienda

Es para financiar los diferentes planes de inversión de vivienda tales como: Compra de casa o lote, construcción en lote propio, compra de lote y construcción, reparación, ampliación y mejoras de casa y cancelación de hipotecas de vivienda cuya garantía es hipotecaria. (Carrasco, 2010)

Comercial PYMES

Son créditos destinados a financiar diversas actividades productivas y de comercialización a una menor escala que el segmento empresarial como lo dice (Chaparro, 2010) menciona que: "esta orientados a personas naturales o jurídicas, destinados a financiar diversas actividades productivas y de comercialización a una menor escala que el segmento empresarial, cuya fuente de pago provenga de dicha actividad". (Pág. 64)

Ahorros a la vista

Este producto ofrece al cliente la mejor tasa de interés por los ahorros que mantiene en la institución con base a (Carrasco, 2010) afirma:

> Que son los aportes que se pone a disposición de los socios la cuenta de ahorros a la vista que es el complemento ideal para sus inversiones ya que gana una tasa de interés, además tienes total disponibilidad de su dinero en el momento en que lo necesite, a través de ventanillas de cajas. (Pág. 14)

TASA DE INTERÉS

Las tasas de interés se aplica de acuerdo a las normas y políticas de la institución en lo que menciona (Gitman, 2010) "Se aplica normalmente a instrumentos de deuda como los préstamos bancarios o bonos es la compensación que paga el prestatario de fondos al prestamista; desde el punto de vista del prestatario, es el costo de solicitar fondos en préstamo". (Pág. 207)

Tasa De Interés Real

"Tasa que crea un equilibrio entre la oferta de ahorros y la demanda de fondos de inversión en un mundo perfecto, sin inflación, donde los proveedores y los demandantes de fondos no tienen preferencias de liquidez y no existe riesgo alguno" (Gitman, 2010)

Gestión Administrativa

La Gestión Administrativa es la fuente principal dentro de una institución mediante el uso adecuado de los recursos por parte de Talento Humano para el logro de los objetivos establecidos según (Terry, 2010) "que la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada mente para determinar y lograr objetivos propuestos mediante el uso de recursos humanos y de otros recursos". (Pág. 15)

Gestión Financiera

La Gestión financiera es vital para el registro cada una de las operaciones realizadas dentro de un periodo determinado afirma (Hernández, 2016) que:

Se denomina Gestión Financiera a la actividad que se realiza en una organización y que se encarga de planificar, organizar, dirigir, controlar, monitorear y coordinar todo el manejo de los recursos financieros con el fin de generar mayores beneficios con el objetivo que la organización se desenvuelva con efectividad, apoyar a la mejor toma de decisiones financieras y generar oportunas inversiones para la organización.

MARCO LEGAL

Todo proyecto de investigación para su desarrollo debe respaldarse en leyes o normas legales que determinan las instituciones que regulan el desarrollo económico del país; así el trabajo investigativo propuesto se desarrollará tomando como base la normativa que se detalla a continuación:

a) La Constitución de la República del Ecuador 2008

Sección Octava
Sistema Financiera

Según (Ecuador, 2008) afirma**:** en el **Art. 308**.- Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.

El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura. La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del Estado. Las administradoras y administradores de las instituciones financieras y quienes controlen su capital serán responsables de su solvencia. Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas. (Pág. 146-147)

Art. 309.- Sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contara con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargaran de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas

entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones. (Ecuador, 2008)

Art. 311.- EI sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria. (Pág. 147)

b) Ley orgánica y reglamento general de Economía Popular y Solidaria y del sector financiero popular y solidario.

Según (Ley organica de la economia popular y solidaria del sector financiero popular y solidario, 2011) Afirma: en el **Art. 8.- Formas de Organización. -** Para efectos de la presente Ley, integran la Economía Popular y Solidaria las organizaciones conformadas en los Sectores Comunitarios, Asociativos y Cooperativistas, así como también las Unidades Económicas Populares.

Art. 12.- Información. - Para ejercer el control y con fines estadísticos las personas y organizaciones registradas presentarán a la Superintendencia, información periódica relacionada con la situación económica y de gestión, de acuerdo con lo que disponga el Reglamento de la presente Ley y cualquier otra información inherente al uso de los beneficios otorgados por el Estado. (Ley organica de la economia popular y solidaria del sector financiero popular y solidario, 2011)

Art. 13. Normas contables. - "Las organizaciones, sujetas a esta Ley se someterán en todo momento a las normas contables dictadas por la Superintendencia, independientemente de la aplicación de las disposiciones tributarias existentes". (Ley organica de la economia popular y solidaria del sector financiero popular y solidario, 2011)

Art. 21.- Sector Cooperativo. - Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus

necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.
Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Art. 22.- Objeto. - "El objeto social principal de las cooperativas, será concreto y constará en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad económica, pudiendo incluir el ejercicio de actividades complementarias ya sea de un grupo".

Art. 23.- Grupos. - Las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios. En cada uno de estos grupos se podrán organizar diferentes clases de cooperativas, de conformidad con la clasificación y disposiciones que se establezcan en el Reglamento de esta Ley. (Ley organica de la economia popular y solidaria del sector financiero popular y solidario, 2011)

Art. 78.- Sector Financiero Popular y Solidario. - "Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro".

Art. 79.- Tasas de interés. - Nacional, Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (Nacional, Asamblea, 2011)explica. "Las tasas de interés máximas activas y pasivas que fijarán en sus operaciones las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario serán las determinadas por el Banco Central del Ecuador"

Art. 81.- Cooperativas de ahorro y crédito. - Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y,

previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.

Art. 96.- Auditorias. - Las cooperativas de ahorro y crédito deberán contar con auditoría externa anual y auditoría interna, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de esta Ley.

Los auditores internos y externos serán responsables administrativa, civil y penalmente de los dictámenes y observaciones que emitan (Ley organica de la economia popular y solidaria del sector financiero popular y solidario, 2011). Los auditores internos y externos deberán ser previamente calificados por la Superintendencia, desarrollarán su actividad profesional cumpliendo la Ley y su Reglamento

TEORÍA CIENTÍFICO

SISTEMA FINANCIERO

El sistema financiero en si es recaudar ahorros de los inversionistas con las debidas condiciones de seguridad para volver a prestar a los diferentes inversores que requieren. Según Carrasco Rafael (2010) establece que:

El Sistema Financiero es un conjunto de mediadores entre ahorradores e inversores, cuya finalidad es ofrecer a los ahorradores las satisfactorias condiciones de seguridad, liquidez y rentabilidad para que el ahorró se canalice a través del sistema y pueda ser ofrecido a los demandantes de recursos en las adecuadas condiciones de cantidad, plazo y precio para ser provechosamente aplicado al proceso de producción y distribución de bienes y servicios. (Pág. 18)

Objetivos del sistema financiero

El sistema financiero quiere disminuir riesgos y optimizar el crecimiento económico en las instituciones financieras, según (Carrasco, 2010) menciona los siguientes objetivos:

1. Captar los recursos financiero-sobrantes (ahorro) procedentes de las familias, las empresas y la administración pública ofreciendo como contrapartida un interés por sus depósitos y una seguridad de reembolso, así como posibles servicios adicionales como el cobro y pago de recibos, cambios de divisas etc.

2. Satisfacer las necesidades de fondos de sus clientes (créditos, prestamos, descuentos de efectivo etc.) exigiéndoles el pago de unos intereses y una garantía de solvencia. (Pág. 23)

Activos Financieros

Los activos financieros generan en el emisor la obligación de cumplir con la promesa de pago, en la cantidad y fechas fijadas por lo que (Chaparro, 2010) afirma:

> Que los activos financieros son títulos que las unidades económicas demandantes de recursos lanzan al mercado financiero, con el fin de que sean

> comprados por las unidades económicas oferentes de recursos, de este modo los primeros reciben los fondos que necesitan a corto plazo, mientras que los segundos obtienen a medio y largo plazo mediante los derechos que generan la posición del activo. La existencia de un activo financiero genera en el emisor la obligación de cumplir con la promesa de pago, en la cantidad y fechas fijadas; por su parte el comprador posee el derecho a solicitar y recibir dicho pago, es decir, supone un derecho económico para quien entrega el dinero y lo adquiere y así un mecanismo de financiación para quien lo emite y recibe el crédito o préstamo. (Pág. 18)

Productos Financieros

Los productos financieros es preservar la coherencia de los inversores con el fin de conseguir cambios estructurales y financiar las iniciativas privadas de quienes adquieren y así satisfacer sus necesidades en lo cual afirma (Mateu, 2008) que:

> Es un conjunto de instrumentos que sin renunciar a la rentabilidad, se dirigen hacia aquellas empresas que contribuyen de forma positiva a un desarrollo justo y equilibrado, el termino inversión socialmente responsable que designa a una variedad de herramientas utilizadas para promover la responsabilidad social de la institución, de forma que mejore la calidad de vida de la comunidad. (Pág.107)

Portafolio de productos y servicios

El portafolio de productos y servicios financieros son ofertas financieras que ofrece la cooperativa con condiciones de seguridad y beneficios sociales.

> Menciona (Luis, 2010)es un documento o una presentación donde una institución financiera detalla las características de sus ofertas financieras, como puede ofrecer productos y servicios con expectativas de seguridad, rentabilidad y agilidad esto se puede ofrecer a personas naturales o jurídicas, puedan depositar sus ahorros, acceder a créditos y gozar de privilegios y beneficios sociales. (Pág. 236)

Teoría moderna de portafolio

Esta teoría se basa en cómo reducir el riesgo en una cartera combinada de activos con la que cuenta la institución financiera, es por eso que (Martínez, 2010)afirma:

> Que la Teoría Moderna de Portafolio se basa principalmente en identificar cómo puede reducirse el riesgo total de una cartera combinando de activos que tiene una institución, que muestren una baja correlación en sus retornos, es decir, enfatizando una óptima diversificación de los mismos. El enfoque asume que un inversionista pueda invertir sus ahorros este dinero será invertido por un determinado periodo de tiempo conocido como un periodo de tenencia del inversionista, por tanto, el mismo reconoce que los rendimientos futuros de los valores y por tanto de los portafolios en el siguiente periodo son desconocidos.
>
> En su teoría moderna de la selección de cartera propone que el inversor debe abordar la cartera como un todo, estudiando las características de riesgo y retorno global, en lugar de escoger valores individuales en virtud del retorno esperado de cada valor en particular. Para poder integrar una cartera de inversión equilibrada lo más importante es la diversificación ya que de esta forma se reduce la variación de los precios. La idea de la cartera es, entonces, diversificar las inversiones en diferentes mercados y plazos para así disminuir las fluctuaciones en la rentabilidad total de la cartera y por lo tanto también del riesgo. (Pág. 253 - 254)

Portafolio de inversión

> De acuerdo con (Martínez, 2010) el portafolio de inversiones son títulos negociables o transferibles, cuyo valor es igual al de los fondos depositados en el Banco por su poseedor, pagaderos a el mismo en una fecha determinada que nunca puede ser menor a 30 días. Este es un instrumento de uso flexible cuyo abono de rendimiento se recibe al vencimiento y posee una base de cálculo de 360 días. Puede ser utilizado por personas naturales o jurídicas, el alto índice de rendimiento permite generar ganancia a corto plazo. El portafolio de inversión es una combinación de activos financieros que constituyen el patrimonio de una persona natural o jurídica. (Pág.255)

Es el conjunto de valores, títulos y efectos de curso legal que figuran en el activo de una empresa, especialmente financiera y, que constituye el respaldo de su crédito y de sus reservas convertibles y realizables.

Estrategias de inversión

Esta teoría Moderna de portafolio se basa en analizar la calificación de los socios esto se da debido a que están en riesgo de mercado, liquidez, crédito, etc, por lo que se busca disminuir el riesgo a los que está expuesta la institución al analizar a los emisores en los cuales invierte como lo menciona (Martínez, 2010) en su teoría que:

> Todo inversionista tiene un propósito, un objetivo y es que siempre está en una posición constante de tratar de asegurar altas utilidades sobre la inversión, al mismo tiempo que trata de controlar la exposición al riesgo, la meta de la inversión se puede expresar de la siguiente forma: para un determinado nivel de riesgo, asegurar el rendimiento esperado más alto posibles para una determinada tasa de rendimiento requerida, asegurar el rendimiento con el menor riesgo posible. Por otra parte, también es necesario identificar el plazo de duración de la inversión, es decir, el horizonte de la inversión si es a corto o a largo plazo. (Pág. 257)

Teoría de la gestión Administrativa

Según (Terry, 2010) explica que la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, con los recursos adecuados para lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos. Se puede decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos. (Pág. 230)

Se dice que las nuevas tendencias en el campo de la administración Gerencial señalan el líder de la institución como una de las dimensiones cruciales en el ejercicio de sus funciones es la de ejercer liderazgo administrativo hacia el logro de los objetivos de la Cooperativa. El gerente como líder administrativo debe guiar a los trabajadores para tener el conocimiento, las destrezas y atributos para entender y mejorar la

organización, con implantar planes operacionales, aplicar procesos y procedimientos administrativos descentralizados.

Importancia de la Gestión Administrativa:

> Es importante construir una sociedad económicamente mejor; con normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna. Es la supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador. En situaciones complejas, es donde se requiera una gran provisión de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos. (Terry, 2010)

Lo importante de la gestión administrativa es el esfuerzo colectivo que existe dentro de una institución para una mejor utilización de los recursos y poder llegar a los objetivos propuestos.

CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Las características de la gestión administrativa buscan que las organizaciones trabajen en conjunto tanto el gerente general, hasta el último empleado que trabaja en la institución y así conseguir sus objetivos establecidos según George Terry (2010) las características de la gestión administrativa son las siguientes:

Universalidad. Manifiestan que el fenómeno administrativo se da donde quiera que existe un organismo social, es el proceso global de toma de decisiones orientado a conseguir los objetivos organizativos de forma eficaz y eficiente, esto se logra mediante la planificación, organización, dirección y control. (Terry, 2010)

Unidad temporal. Afirman que a pesar que se distingan las etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, este es único, por lo mismo, en todo momento de la vida de una empresa se están dando, al hacer planes, no se puede dejar de mandar, de controlar, de organizar y planificar en la institución. (Terry, 2010)

Unidad jerárquica. Esto es cuando todos tienen carácter de jefes en un organismo social, participan de distintos grados y modalidades, de la misma administración. Así en una empresa forman un solo cuerpo administrativo, desde el gerente general, hasta el último empleado que trabaja en la institución. (Terry, 2010)

Modelo de gestión administrativa

De acuerdo (Terry, 2010) este modelo involucra diferentes etapas a desarrollar en a continuación: análisis de la estructura funcional, descripción de las funciones y objetivos de cada una de las unidades administrativas y de servicio, así como las interrelaciones y los flujos de información entre ellas, análisis de las relaciones con terceros, identificar y caracterizar las entidades con las que interactúa el servicio y el objeto de dicha interacción, identificación de procesos de la institución, establecer los circuitos funcionales y los servicios. (Pág. 233)

En si este modelo de trata cada uno de los departamentos cumplas con sus actividades que existe y de poder cumplir con la satisfacción de los clientes ofreciendo un mejor servicio.

Teoría de la Gestión Financiera

Esta teoría se basa que deben registrar cada una de las actividades financieras que realiza la institución con el fin de minimizar pérdidas y obtener utilidades en lo que menciona (Hernandez, 2014) que:

> La teoría de la gestión financiera operativa se centra, precisamente, en esta categoría y en la influencia que ejerce una adecuada gestión de sus componentes sobre el riesgo y la rentabilidad de una organización, se debe identificar las relaciones entre las categorías financieras y las categorías marxistas, y establecer los nexos existentes entre ellas en forma y contenido. Las categorías financieras fundamentales de la gestión financiera operativa a analizar desde la lógica marxista leninista son: capital de trabajo asociado con la inversión en activo circulante, riesgo asociado a la liquidez y, por tanto, al desarrollo del ciclo de efectivo, y rentabilidad asociada a la capacidad de generar rendimiento o utilidades en la institución. La gestión financiera operativa es una función de la dirección financiera que consiste en planificar,

organizar, dirigir y controlar las actividades económicas que generan flujos de efectivo como resultado de la inversión corriente y el financiamiento requerido para sostener esta inversión, a partir de la toma de decisiones financieras de corto plazo. (Pág. 161-173)

Importancia de la Gestión Financiera

La importancia de la gestión financiera se radica en el sentido del control de todas las operaciones, en la toma de decisiones, en la consecución de nuevas fuentes de financiamiento, en mantener la efectividad y eficiencia operacional, en la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes vigentes y regulaciones aplicables; permitiendo así las supervivencia y éxito de la empresa. (Hernandez, 2014)

Es importante controlar todas las operaciones que existe dentro de la institución para saber si existen utilidades o pérdida y de acuerdo al resultado se podrá mejorar los trabajos en las áreas que mayor dificultad ha existido.

Objetivos de la Gestión financiera

El esfuerzo desarrollado por la gestión financiera debe tender hacia un fin que es maximizar el valor de la empresa. Con el fin de que los accionistas, inversionistas o dueños, de incrementar la rentabilidad, es decir su inversión. El estudio de las finanzas constituye una parte de la economía que se preocupa por dar énfasis y llevar a la práctica los conceptos económicos teóricos. También se puede decir que la actividad financiera comprende tres funciones específicas:

1. Preparación y análisis de información financiera.

2. Determinación de la estructura de los activos de la empresa.

3. Estudio de las fuentes de financiamiento de la empresa o estructura financiera. (Hernandez, 2014).

Capital de Trabajo

Según (Hernandez, 2014) menciona que se ha utilizado por los contables, administradores e investigadores en dos direcciones y estas son:

- Su capital de trabajo se refiere como la inversión que se realiza en activos circulantes, esto explica el interés desde el punto de vista de la gestión financiera de atender la inversión circulante proporcionada para sostener las operaciones de la organización, sus niveles correctos y el impacto de las políticas financieras en el corto y el largo plazos.
- Finalmente, el capital de trabajo depende considerablemente de las relaciones entre la cantidad de inversión en inventarios, las condiciones de crédito concedidas a los clientes que generan cuentas por cobrar, y su realización en efectivo. (Pág. 161-173)

Contabilidad de Gestión

La función contable es parte de las finanzas por la cual toda institución debe llevar contabilidad para saber cuál es situación económica con la que cuenta y así evitar el cierre del negocio para lo cual establece (Hernandez, 2014) como:

> La contabilidad de gestión tiene tres campos básicos en sus actividades: finanzas, administración y comercialización, también se considera normalmente dentro de la jurisdicción del contador general o del director o jefe financiero. Sin embargo, hay dos diferencias básicas entre finanzas y contabilidad: La una se refiere al tratamiento que se da a los fondos y la otra a la teoría de la decisión. Uno de los problemas que soportan la mayoría de las organizaciones socio productivas en el Ecuador, es la falta de implementación de la contabilidad, la gran mayoría de ellas mantienen registros empíricos, que están dirigidos únicamente a las ventas a crédito o las provisiones a crédito, es decir que no es posible conocer cuál es la situación financiera del negocio, en muchos de los casos debido al mal manejo de los activos, se han visto obligados al cierre definitivo del negocio. (Pág. 161-173)

Análisis a los Estados Financieros

El análisis a los Estados Financieros, es un análisis de cifras, cálculos de indicadores o una interpretación de valores; para lo cual se debe enmarcarse dentro del conjunto de hechos y situaciones que conforma el medio ambiente dentro del cual se ubica y opera la empresa. Para lo cual, la parte principal de este estudio se encuentra

directamente inmersa la organización social y productiva como tal, que participa su dinamismo con otras organizaciones privadas y estatales; y que ésta a su vez, revierte resultados sobre el medio económico. (Hernandez, 2014)

Igualmente se debe tener en claro que, los resultados operacionales de la empresa y la situación financiera que presente en un momento dado, son el fruto de una gestión financiera y administrativa, constituido por el aporte del trabajo de obreros y empleados y representando el efecto de políticas de producción y venta. En todo caso; se puede decir que es el esfuerzo de todas las áreas de una empresa. También poder realizar cualquier análisis que justifique plenamente sus resultados, se debe considerar en su conjunto a toda la empresa esto es en cuanto a su, estructura orgánica, funcionamiento, registros, estados financieros; caso contrario, cualquier informe relacionado al análisis financiero, no tendrá la validez esperada. (Alba, 2014)

Los estados financieros ayudan a las instituciones a conocer su situación económica con la que cuenta, como también a determinar si existen pérdidas o utilidades dentro de la misma y así repartir sus utilidades con los accionistas.

METODOLOGÍA

En este trabajo de investigación se utilizó el método inductivo, deductivo, descriptivo y analítico estos métodos ayudaron a conocer la situación actual de la cooperativa, como también los tipos de investigación de campo, documental y exploratoria, además adquirir información que se analizaran a través de conceptos que se va en el marco teórico y los instrumentos de investigación se utilizara para dar las debidas conclusiones y recomendaciones.

Método Deductivo.

Este se aplicó para analizar la reglamentación vigente y que rige las actividades de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el País para lo cual se pretende determinar su cumplimiento en la organización analizada, en cada una de sus actividades y procedimientos aplicados en la institución.

Método Inductivo

Permitió analizar el comportamiento de los productos financieros que oferta la organización para emitir una propuesta de mejoramiento, encaminada a fortalecer los aciertos de la misma y mejorar los resultados de la gestión Administrativa y Financiera.

Método Descriptivo

Su utilización fue imprescindible al momento de describir dentro del total de los ingresos de la Cooperativa, cuales se derivan de los productos y cuáles de los servicios financieros y determinar su representatividad.

Método Analítico

Este método fue el más importante y necesario en el presente trabajo, porque nos permitió realizar el análisis comparativo del comportamiento de los Productos financieros que integran los balances presentados por la cooperativa, pudiendo determinar sus causas y efectos dentro de la institución financiera.

TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Investigación de Campo

Para obtener información de cómo influye el portafolio de productos financieros, y de qué manera incide la gestión administrativa y financiera de la cooperativa se aplicará una entrevista al jefe de Negocios y a los Asesores de Crédito de la Cooperativa para recabar información sobre el portafolio de productos financieros, ya que son quienes tienen más contacto con los socios de la cooperativa y saben que producto adquieren.

Investigación Bibliográfica – Documental

Se recopilo información para elaborar el Marco Teórico básicamente en donde se requirió del apoyo de libros, revistas, documentos relacionados con el problema a fin de conocer las contribuciones científicas que existe con el portafolio de productos financieros.

Investigación exploratoria

De las investigaciones exploratorias, permitirá obtener un conocimiento general de primer nivel, en forma clara y precisa, realizando un análisis de cuál es el producto que más oferta a sus socios y su influencia en la gestión financiera de la Cooperativa.

Instrumentos de investigación

Entrevista

La entrevista va dirigida al Jefe de Negocios, a los oficiales de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

Encuesta

En la presente investigación se aplicará la técnica de la encuesta a través de un cuestionario con un listado de preguntas que se entregaran a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda, luego para su tabulación interpretación y análisis de las preguntas.

UNIVERSO Y MUESTRA

Universo

El universo de la investigación está constituido por todos los socios que adquieren créditos en la Cooperativa de Ahorro y crédito Salinas Ltda.

Muestra

En el presente trabajo de investigación cuenta con una población total de 3472 socios que forman parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda, para determinar el tamaño de la muestra se considera a los socios que mantienen créditos en la cooperativa al año 2017 de los cuales se ha considerado para el respectivo análisis solo a los que adquirieron créditos, durante el año 2017 en la oficina Matriz, siendo un total de 237 socios, este dato será aplicado en la siguiente fórmula con el fin de conocer el número exacto de socios a los que se aplicaran las debidas encuestas.

$$\boldsymbol{n = \frac{K^2 * p * q * N}{e^2(N-1) + k^2 * p * q}}$$

Nomenclatura

Donde:

N = Total de la población 237 socios

k = es una constante del nivel de confianza

e = error mínimo admisible (5%)

p: proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio.

q: es la proporción de individuos que no poseen esa característica de estudio.

n: es el tamaño de la muestra

Según diferentes seguridades el coeficiente de K varía, así:

• Si la seguridad K fuese del 95% el coeficiente sería 1.96

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 237}{\big((0.05)^2(237-1)\big) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 237}{\big(0.0025(236)\big) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{227.6148}{0.59 + 0.9604}$$

$$n = \frac{227.6148}{1.5504}$$

$n = 147$ Encuestas

Procesamiento de datos

La información generada mediante las encuestas y entrevistas es de vital importancia y validez para su procesamiento, debido a que facilita un correcto análisis a más de una adecuada interpretación a cada una de las respuestas obtenidas en las preguntas previamente interrogadas, esta información permitirá obtener conclusiones pertinentes y establecer recomendaciones oportunas, que sirvan de base fundamental para la toma de decisiones; esto se realizó al jefe de crédito y oficiales de crédito en su respetivo escenario.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Se procede a realizar el respectivo análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante las encuestas que se los ha planteado a los socios adquieren los productos Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

1 ¿Qué tiempo lleva de ser Socio de la Cooperativa?

Tabla 2 : *Qué tiempo lleva de ser Socio de la Cooperativa*

Tiempo del socio	Frecuencia	Porcentaje
1 a 3 años	27	18%
3 a 6 años	35	24%
Más de 6 Años	85	58%
Total	147	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

Gráfico 2. Tiempo de ser Socio de la Cooperativa.



Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

Análisis

El 58 % de las personas encuestadas manifestó que son parte de la institución hace más de 6 años, en cambio con el 24 % que es un porcentaje menor pero significativo pertenece a 3 a 6 años que han ingresado y el 18% tienen un tiempo de 1 a 3 año. Por tanto se puede establecer que muy pocas personas no trabajan con la cooperativa.

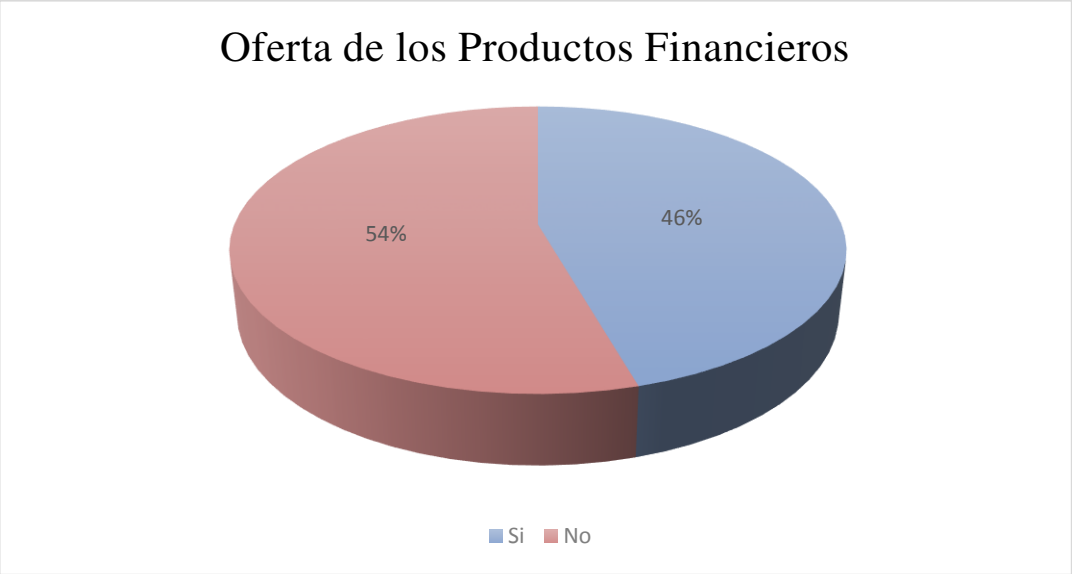
2 **¿Conoce Usted los productos Financieros que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.?**

Tabla 3: *Conoce Usted los productos Financieros que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.*

Oferta de los Productos Financieros	Frecuencia	Porcentaje
Si	67	46%
No	80	54%
Total	147	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

Gráfico 2. Oferta de Productos Financieros.



Análisis

De acuerdo a los socios encuestados manifiesta que el 46% conocen los productos financieros que ofrece la cooperativa mientras que porcentaje restante 54% no conocen es así que la investigación realizada tiene su fundamento.

3. **Dentro de los productos financieros que brinda la cooperativa cuales ha utilizado.**

Tabla 4: *Dentro de los productos financieros que brinda la cooperativa cuales ha utilizado.*

Productos y servicios que ofrece la Cooperativa	Frecuencia	Porcentaje
Ahorros	7	5%
Créditos	80	54%
Inversiones	60	41%
Total	147	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

Gráfico 3. Productos Financieros.



Análisis

Las encuestas realizadas en este contexto indica que un 54% de la población afirma que utilizan los créditos, seguidamente un 27% son los que utilizan servicios complementarios, mientras el 14% realizan ahorros y apenas un 5% realizan inversiones. Por lo tanto todas las personas utilizan diferentes tipos de producto financiero que ofrece la cooperativa.

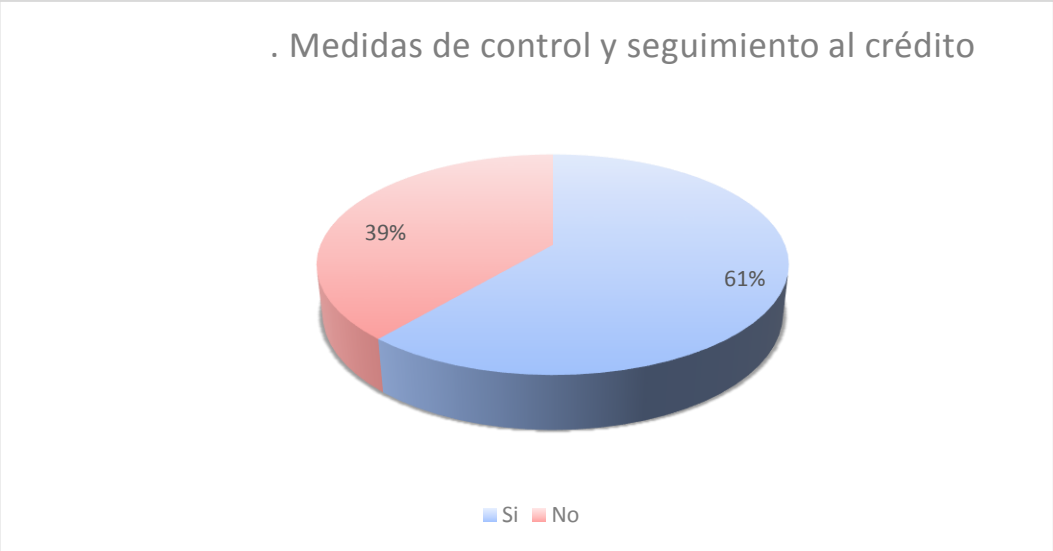
4. ¿Luego de haber adquirido el Crédito la cooperativa ha aplicado medidas de control y seguimiento como una forma de gestión administrativa eficiente?

Tabla 5: *la cooperativa ha aplicado medidas de control y seguimiento como una forma de gestión administrativa eficiente.*

Adquirir el Producto	Frecuencia	Porcentaje
Si	90	61%
No	57	39%
Total	147	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

Gráfico 3. Medidas de control y seguimiento al crédito.



Análisis

De las personas encuestadas un 61 % consideran que si aplica medidas de control al producto que ofrece a sus asociados en cambio el 39% dice que no. Por tanto quiere decir que la mayor parte de los socios han sido controlados mediante los oficiales de crédito.

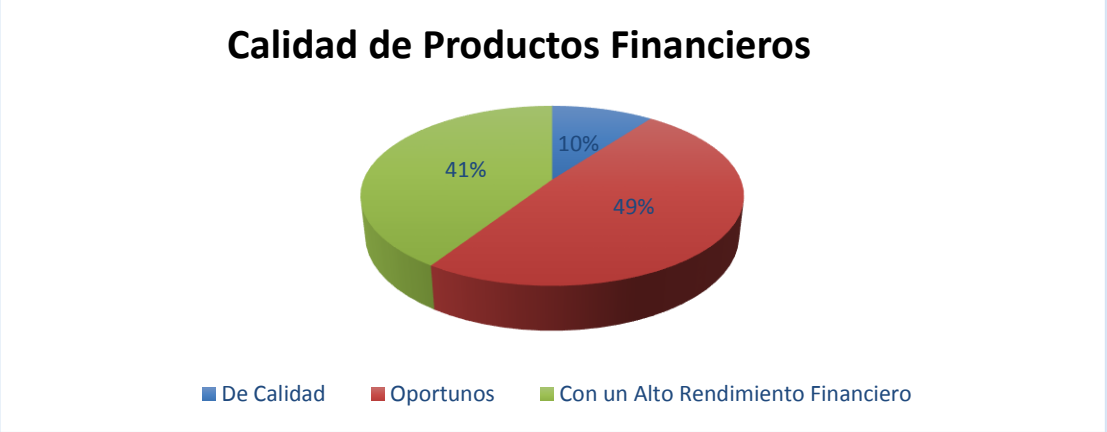
5. ¿Los productos y servicios que presta la cooperativa como los considera usted?

Tabla 6: *Los productos y servicios que presta la cooperativa como los considera Usted.*

Calidad de Productos Financieros	Frecuencia	Porcentaje
De Calidad	15	10%
Oportunos	72	49%
Con un Alto Rendimiento Financiero	60	41%
Total	147	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

Gráfico 5. Calidad de Productos Financieros.



Análisis

De acuerdo a las personas encuestadas la calidad de los productos financieros que brinda la cooperativa son oportunos con un 49%, el 41% han manifestado que son de alto rendimiento financiero y un 10% lo ha catalogado como calidad. Por lo que los socios les ayudan a mejorar sus negocios.

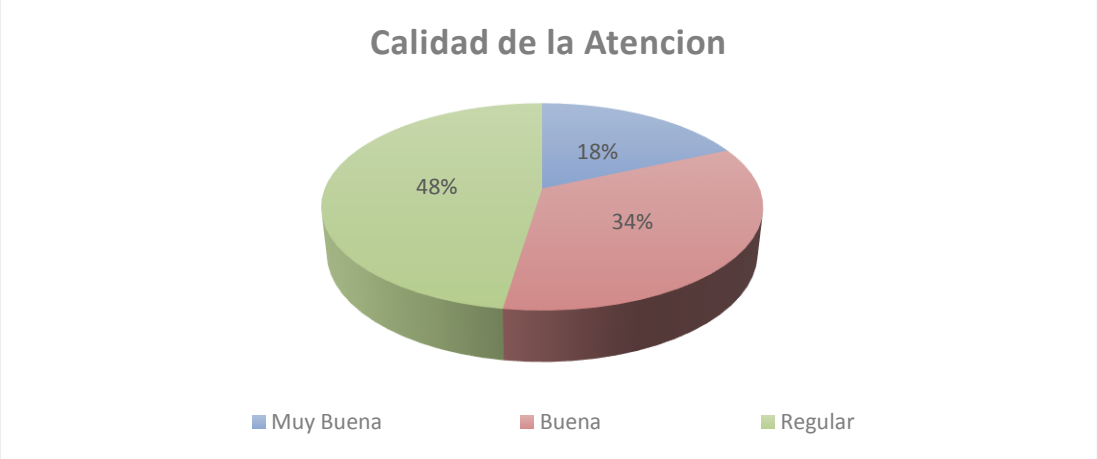
6. **¿Cómo considera la atención que le brinda la Cooperativa Ahorro y Crédito Salinas Ltda.?**

Tabla 7: *Cómo considera la atención que le brinda la Cooperativa Ahorro y Crédito Salinas Ltda.*

Calidad de la atención	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	27	18%
Buena	50	48%
Regular	70	34%
Total	**147**	**100%**

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas.

Gráfico 4. Calidad de la Atención



Análisis

Se obtuvieron los siguientes resultados el 48% manifestaron que la atención que presta esta entidad es Regular porque es mala la atención al cliente, se demora en el proceso de crédito, el 34% de los encuestaron opinaron que la atención Buena y un 18% manifiesta que la atención brindada por esta entidad es Muy Buena.

7. **¿Considera que los productos financieros de la cooperativa son innovadores?**

Tabla 8: *Considera que los productos financieros de la cooperativa son innovadores*

Productos Innovadores	Frecuencia	Porcentaje
Si	61	41%
No	86	59%
Total	**147**	**100%**

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

Gráfico 7. Productos Innovadores



Análisis.

De acuerdo a las encuestas realizadas a los socios se obtuvieron que la mayoría de los encuestados que no han mejorado sus productos mientras que el porcentaje restante creen que si lo han hecho. Por lo que la cooperativa debe mejorar sus productos de acuerdo a las necesidades de los socios.

8. ¿Le gustaría que la Cooperativa le brinden otros servicios adicionales?

Tabla 9: *Le gustaría que la Cooperativa le brinde otros Productos Financieros adicionales.*

Productos y Servicios que le gustaría que se incremente	Producto Nuevos	Frecuencia	Porcentaje
Si	Tarjeta de Debito Crédito para pastos	51	35%
No		96	65%
Total		147	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

Gráfico 8. Productos Financieros que le gustaría que se incrementa.



Análisis

De acuerdo con las respuestas de los socios encuestados que el 35% quieren productos nuevos, mientras que el 65% no desean que se incremente ningún producto. Por tanto, un porcentaje mínimo desean adquirir nuevos productos financiero.

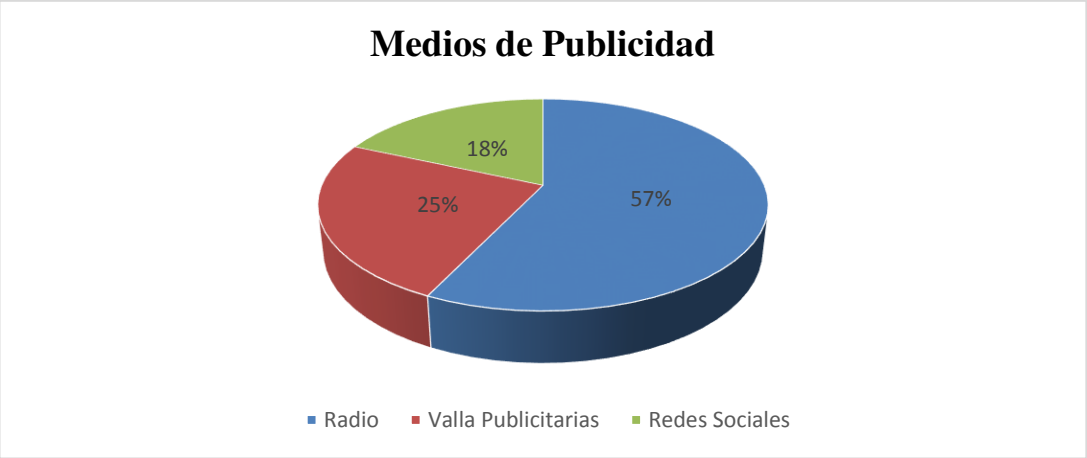
9. ¿Por qué medios Ud. desearía que la Cooperativa Salinas Ltda., publicite los productos financieros?

Tabla 10: *Por qué medios Ud. desearía que la Cooperativa Salinas Ltda., publicite los productos financieros.*

Medios de Publicidad	Frecuencia	Porcentaje
Radio	84	57%
Valla Publicitarias	36	25%
Redes Sociales	27	18%
Total	147	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

Gráfico 9. Medios de Publicidad.



Análisis.

Según las encuestas realizadas a los socios de la cooperativa el 57% mediante la radio que el 25% en vallas publicitarias, mientras que el 18% por redes sociales. Entonces que la mayoría de los socios desean que publicite sus productos financieros mediante la radio de la zona.

Guía de entrevista dirigida al jefe de negocios, oficial de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

OBJETIVO:

El objetivo es obtener información veraz y objetiva de productos financieros que ofrece la cooperativa.

1 **¿Cuáles son los productos y servicios que ofrece la Cooperativa?**

Los productos y servicios que ofrece la Cooperativa Salinas son:

Crédito comercial; dirigido a las Pymes que registren ventas anuales a $100.000.

Créditos de consumo dirigido a personas que se encuentre bajo dependencia.

Microcréditos; dirigidos a personas naturales o jurídicas relacionado en actividades productivas.

De la misma manera ahorros a la vista, ahorro chiquitín, ahorro fondo de reserva y depósitos a plazo fijo.

2 **¿Cuáles son los Productos Financieros que más requieren?**

Son los créditos y dentro de estos es el microcrédito utilizados por los agricultores, ganaderos y microempresarios.

3 **¿Luego de haber concedido el crédito a los socios la cooperativa aplica medidas de control y seguimiento como una forma de gestión administrativa eficiente?**

Si con el requerimiento de justificativos de acuerdo al destino solicitado por los socios de igual manera dar un seguimiento a las pertenencias de los mismos y al uso de dinero que se les facilito. Es verdad que no se puede dar un estricto control por factores de diversa índole.

4 **¿Considera que la gestión administrativa y financiera que desarrolla la cooperativa satisface las necesidades y expectativas de los socios?**

Con respecto a la pregunta anterior, esta cooperativa que sirve a la gente de ayuda en sus negocios y la agricultura sobre todo a personas del sector rural. Y en parroquia salinas y sus comunidades son gente de clase social que han cumplido sus sueños con la ayuda de nosotros mediante créditos entregados a una tasa baja del mercado y captando inversiones.

5 **¿La Cooperativa cumple con las metas presupuestadas en colocaciones y recuperaciones de la cartera de crédito?**

Si por existe evaluaciones con periodos mensuales, trimestrales, semestrales y anuales dentro del área de crédito, mediante el monitoreo constante en base a herramientas establecidas.

6 **¿La cooperativa cumple con los procedimientos y políticas para ofrecer crédito?**

Si aplicando el manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas establecidos por la cooperativa, de la misma manera el monitoreo y control de operaciones crediticias colocadas

7 **¿Tiene definido su mercado objetivo para definir sus productos financieros?**

Si es la Provincia Bolívar y se encuentran posicionada en los sectores rurales que se dedican a las actividades de la agricultura y ganadería están son las principales actividades que realizan los socios de la cooperativa.

Si existe una herramienta emitida por le SEPS que debe reportar a diario por la institución.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Nº	Actividades	Semanas comprendidas entre el 17 de enero al 7 de Mayo															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Datos Informativos																
2	Tema																
3	Antecedentes o Estado del Arte																
4	Planteamiento del Problema																
5	PROBLEMA																
6	JUSTIFICACIÓN																
7	OBJETIVOS																
8	Objetivo General y Específicos																
9	MARCO TEORICO																
10	**METODOLOGÍA**																
11	Métodos																
12	Tipos de Investigación																
13	Técnicas y instrumentos de investigación																
14	PROCESAMIENTOS DE DATOS																
15	Análisis e interpretación de resultados																
16	Análisis de las encuestas aplicados a los socios																
17	Análisis de las entrevistas dirigida al jefe de Créditos																
18	BIBLIOGRAFIA																
19	ANEXOS																
20	**INFORME FINAL**																
21	PORTADA																
22	DEDICATORIA																
23	AGRADECIMIENTO																
24	INDICE GENERAL																
25	INDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS																

26	RESUMEN EJECUTIVO																	
27	ABSTRACT																	
28	INTRODUCCIÓN																	
29	REVISIÓN DE LA LITERATURA																	
30	MÉTODOS																	
31	DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS																	
32	DISCUCIÓN																	
33	CONCLUSIONES																	
34	RECOMENDACIONES																	
35	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS																	
36	APENDICES																	
37	PROPUESTA																	

PRESUPUESTO

Recursos económicos			
Cantidad	**Detalle**	**Costo Unitario**	**Costo Total**
5 meses	Movilización	1,00	90,00
3 meses	Alimentación	2,00	120,00

Recursos Técnicos			
Cantidad	**Detalle**	**Costo Unitario**	**Costo Total**
2 meses	Internet	20,00	40,00
1	Memoria flash	15,00	15,00
1	CD con portada	2,50	2,50

Recursos Materiales			
Cantidad	**Detalle**	**Costo Unitario**	**Costo Total**
112	Copias	0,03	3,36
150	Impresiones	0,05	7,50
3	Anillados	2,50	7,50
1	Empastado	15,00	15,00

Presupuesto total del proyecto

Detalle	**Costo Total**
Recursos económicos	210
Recursos técnicos	57,50
Recursos materiales	33,36
Total	**300.86**

Bibliografía

Gitman, L. J. (2010). *Administracion Financiera .* Mexico.

Granizo, Ing. Paola. (23 de noviembre de 2017). Manual de Politicas y Procedimientos de crédito y Cobranza. Guranda - Salinas, Bolivar, Ecuador.

Guerrero Escobar, J. A. (2010). *repositorio de la Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/2058

Hernández, J. I. (30 de Octubre de 2016). LA GESTION FINANCIERA EN EL CRECIMIENTO ECONOMICO DE LAS EMPRESAS SOCIO PRODUCTIVAS. *Economía Latinoamericana.* .

Herrera, P., & García Fronti, J. (2014). Impacto del crédito gubernamental en el sistema financiero. *Finanzas y Politicas Economicas*, 247 y 268.

Hidalgo, J. Y. (Diciembre de 2012). *Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de Repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2053/1/TA0243.pdf

Horne, J. C. (2010). *Administracion Financiera.* México: Assistant: Eileen Deguzman.

JLey organica de la economia popular y solidaria del sector financiero popular y solidario. (2011). Quito.

Luis, R. J. (2007). Productos financieros y operaciones de inversión. *Revista Galega de Economía*, 3.

Martínez C., H. R. (2010). Sistema de información gerencial para la optimización de portafolios de inversión. *Revista Venezolana de Gerencia*.

Rodríguez-Raga, S., & Riaño Rodríguez, F. F. (2016). Determinantes del acceso a los productos financieros. *Estudios Gerenciales*, 14-24.

Salinas, C. d. (viernes de abril de 2015). Grupo Salinas Coorporacion de Desarrollo Grupo Salinas. *Coorporacion de Desarrollo Grupo Salinas*. guaranda, Bolivar, Sierra.

Teran, D. S. (2011). *De las Organizaciones del sector Financiero Popular y Solidario.* Quito.

Terrazas Pastor, R. A. (2009). MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA PARA UNA ORGANIZACIÓN. *PERSPECTIVAS*, 55-64.

Terry, G. (2010). *Principios de Administracion.* México: Ed. Continental.

ANEXOS

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN, EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Encuesta dirigida a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

OBJETIVO: Es recopilar información para elaborar un trabajo de titulación. Por lo que solicitamos sus respuestas sean lo más objetivas.

CUESTIONARIO

1. **¿Qué tiempo lleva de ser Socio de la Cooperativa?**

   1 a 3 años ☐
   3 a 6 años ☐
   Más de 6 Años ☐

2. **¿Conoce Usted los productos y servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.?**

   Si ☐
   No ☐

3. **Dentro de los productos y servicios que brinda la cooperativa cuales ha utilizado.**

   Ahorros ☐
   Créditos ☐
   Inversiones ☐

4. **¿Luego de haber adquirido el Crédito la cooperativa ha aplicado medidas de control y seguimiento como una forma de gestión administrativa eficiente?**

   Si ☐
   No ☐

5. **¿Los productos y servicios que presta la cooperativa como los considera usted?** ☐

   De Calidad

   Oportunos ☐

   Con un Alto Rendimiento Financiero ☐

6. **Como considera la atención que le brinda la Cooperativa Ahorro y Crédito Salinas Ltda?**

   Muy Buena ☐

   Buena ☐

   Regular ☐

7. **¿Considera que los productos financieros de la cooperativa son innovadores?**

   Si ☐

   No ☐

8. **¿Le gustaría que la Cooperativa le brinden otros servicios adicionales?**

   Si ☐ No ☐ Si la respuesta es sí Cuales……

   ……

9. **¿Por qué medios Ud. desearía que la Cooperativa Salinas Ltda, publicite sus productos y servicios?**

   Radio ☐

   Valla Publicitarias ☐

   Redes sociales ☐

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN, EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Guía de **Entrevista** dirigida al Gerente, Contador, jefe de negocios, oficial de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda**.**

OBJETIVO:

El objetivo es obtener información veraz y objetiva de productos financieros que ofrece la cooperativa.

1 **¿Cuáles son los Productos Financieros que ofrece la Cooperativa?**

---

2 **¿Cuáles son los Productos Financieros que más requieren?**

---

3 **¿Luego de haber concedido el crédito a los socios la cooperativa aplica medidas de control y seguimiento como una forma de gestión administrativa eficiente?**

---

4 **¿Considera que la gestión administrativa y financiera que desarrolla la cooperativa satisface las necesidades y expectativas de los socios?**

---

5 **¿La Cooperativa cumple con las metas presupuestadas en colocaciones y recuperaciones de la cartera de crédito?**

---

6 **¿La cooperativa cumple con los procedimientos y políticas para ofrecer crédito?**

---

7 **¿Tiene definido su mercado objetivo para definir sus productos financieros?**

INFORME FINAL



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP.

INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP.

TEMA:

"EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS FINANCIEROS Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALINAS LTDA, PARROQUIA SALINAS, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2017"

AUTORA:

DAIRA NOEMI AGUILAR ALDAS

DIRECTOR:

ECO. RENÉ VILLACRÉS

PARES ACADÉMICOS

ING. JAVIER GARCÍA
ING. MARIO ESCOBAR

GUARANDA-ECUADOR
AÑO 2018

A quien interese:

ECON, RENÉ VILLACRÉS DOCENTE DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

CERTIFICA

Que el presente proyecto de investigación titulado: **"EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS FINANCIEROS Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALINAS LTDA, PARROQUIA SALINAS, CANTON GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2017"**de autoría **DAIRA NOEMI AGUILAR ALDAS**, estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría CP, reúnen los requisitos correspondientes a las normas establecidas en el Reglamento de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, por lo tanto faculto a la autora, para que continúe con los trámites legales pertinentes.

Guaranda 06 de Noviembre del 2018

Econ. René Villacrés

DIRECTOR

A quien interese:

ING, JAVIER GARCÍA DOCENTE PAR ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN,

CERTIFICA

Que la Srta. **AGUILAR ALDAS DAIRA NOEMI,** estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría CP, autora del proyecto de investigación titulado: **"EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS FINANCIEROS Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALINAS LTDA, PARROQUIA SALINAS, CANTON GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2017"** ha acogido las sugerencias y recomendaciones emitidas en mi calidad de Par Académico del trabajo antes mencionado. En virtud faculto a su autora, para que continúe con los trámites legales pertinentes.

Guaranda 06 de Noviembre del 2018

ING. JAVIER GARCÍA

PAR ACADÉMICO

A quien interese:

ING, MARIO ESCOBAR DOCENTE PAR ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN,

CERTIFICA

Que la Srta. **AGUILAR ALDAS DAIRA NOEMI,** estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría CP, autora del proyecto de investigación titulado: **"EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS FINANCIEROS Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALINAS LTDA, PARROQUIA SALINAS, CANTON GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2017"** ha acogido las sugerencias y recomendaciones emitidas en mi calidad de Par Académico del trabajo antes mencionado. En virtud faculto a su autor, para que continúe con los trámites legales pertinentes.

Guaranda 05 de Noviembre del 2018

Ing. Mario Escobar

PAR ACADÉMICO

AUTORÍA DEL TRABAJO

El presente proyecto de investigación titulado: **"EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS FINANCIEROS Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALINAS LTDA, PARROQUIA SALINAS, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2017"** es de autoría y creación de **DAIRA NOEMI AGUILAR ALDAS** portadora de la cédula de ciudadanía No 020213777-4.

Daira Noemi Aguilar Aldas
0202137774

Notaría Tercera del Cantón Guaranda
Msc.Ab. Henry Rojas Narvaez
Notario

No. ESCRITURA	20180201003P01781

DECLARACION JURAMENTADA
OTORGADA POR:
DAIRA NOEMI AGUILAR ALDAS
CUANTIA: INDETERMINADA
DI: 2 COPIAS

En la ciudad de Guaranda, capital de la provincia Bolívar, República del Ecuador, hoy día siete de noviembre del dos mil dieciocho, **ante mi Abogado HENRY ROJAS NARVAEZ, Notario Público Tercero del Cantón Guaranda**, comparece la señorita DAIRA NOEMI AGUILAR ALDAS, de estado civil soltera, por sus propios derechos, domiciliada en el sector Las Mercedes de Pumín, vía principal de la parroquia Salinas, cantón Guaranda, provincia Bolívar, con celular número 0988528848, correo electrónico dairalenins@yahoo.es. La compareciente es de nacionalidad ecuatoriana, mayor de edad, hábil e idónea para contratar y obligarse a quien de conocerla doy fe en virtud de haberme exhibido sus documentos de identificación y con su autorización se ha procedido a verificar la información en el Sistema Nacional de Identificación Ciudadana, bien instruida por mí el Notario con el objeto y resultado de esta escritura pública a la que procede libre y voluntariamente, advertida de la gravedad del juramento y las penas de perjurio, me presentan su declaración Bajo Juramento que dicen: **Declaro que proyecto de investigación titulado "EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS FINANCIEROS Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DE LA GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SALINAS LTDA, PARROQUIA SALINAS, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2017", previa la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CP, de la Universidad Estatal de Bolívar, es de mi autoría y creación.** Es todo cuanto puedo declarar en honor a la verdad, la misma que la hago para los fines legales pertinentes. HASTA AQUÍ LA DECLARACIÓN JURADA. La misma que queda elevada a escritura pública con todo su valor legal. Para el otorgamiento de la presente escritura pública se observaron todos los preceptos legales del caso, leída que le fue a la compareciente por mí el Notario en unidad de acto, aquella se ratifica y firma conmigo en unidad de acto de todo lo cual doy Fe.

DAIRA NOEMI AGUILAR ALDAS
C.C. 020213747-4

NOTARIA TERCERA
Msc. Ab. Henry Rojas Narváez
GUARANDA - ECUADOR

NOTARIA 03 GUARANDA
0306325

AB. HENRY ROJAS NARVAEZ
NOTARIO PUBLICO TERCERO DEL CANTON GUARANDA

CONSEJO DE LA JUDICATURA
MSC. AB. HENRY ROJAS NARVÁEZ
Notario Tercero del Cantón - Guaranda

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

TRIBUNAL	FIRMA	FECHA
Dr. Carlos Rivadeneira **DECANO**		**22-10-2018**
Eco. René Villacrés **DIRECTOR**		**22-10-2018**
Ing. Javier García **PAR ACADÉMICO 1**		**22-10-2018**
Ing. Mario Escobar **PAR ACADÉMICO 2**		**22-10-2018**

DEDICATORIA

Agradezco a Nuestro señor Dios por regalarme la vida y los conocimientos necesarios para culminar mi carrera.

A mis padres por su apoyo en las diferentes situaciones para darme la educación, cariño, deseo de superación, inculcar los valores morales y espirituales que han hecho en mi una mejor persona, madre, esposa.

De manera especial a mi esposo Cesar Lenin Mazabanda Toalombo por apoyarme siempre en todo momento, a mis hijos Lenin y Amaya a quienes les debo la inspiración para lograr esta meta, que uno es capaz de lograr lo que desee, siempre y cuando le pongamos el empeño y la constancia necesaria.

A mis maestros y maestras que compartieron sus conocimientos valederos para poder ejercer mi profesión en todo aspecto, ámbito y circunstancias que se presentaren posteriormente, también a los que de una u otra forma contribuyeron con sus conocimientos y experiencias.

Daira Noemi Aguilar Aldas

AGRADECIMIENTO

A los maestros de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal de Bolívar, quienes incrustaron sus conocimientos y valores para formar una persona honesta, responsable y sensible a las necesidades sociales.

A los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Salinas Ltda., que siempre me colaboraron y me apoyaron en la realización del presente trabajo de investigación, que sin su ayuda no se hubiera podido concluir.

Para finalizar agradezco a todas las personas que de una u otra manera ayudaron hasta la culminación del trabajo de investigación.

Daira Noemi Aguilar Aldas

ÍNDICE GENERAL

PORTADA I
CERTIFICADO DEL DIRECTOR II
AUTORÍA DEL TRABAJO III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO IV
DEDICATORIA V
AGRADECIMIENTO VI
ÍNDICE GENERAL VII
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS IX
RESUMEN EJECUTIVO XI
ABSTRACT XII
INTRODUCCIÓN 1
Objetivos del sistema financiero 2
Activos Financieros 2
Productos Financieros 3
Portafolio de productos y servicios 3
Teoría moderna de portafolio 4
Modelo de gestión administrativa 7
Deductivo. 12
Inductivo 12
Descriptivo 12
Analítico 12
Tipos de investigación 13
Investigación de Campo 13
Investigación Bibliográfica – Documental 13
Investigación exploratoria 13

Universo y muestra 14

Muestra 14

Procesamiento de datos 15

Análisis e interpretación de resultados 16

DESARROLLO. 25

1. Elaborar un diagnóstico del portafolio de productos financieros para la contribución en la gestión Administrativa y Financiera de la Cooperativa**.** 25

2. Elaborar un diagnóstico del portafolio de productos financieros para la contribución en la gestión Administrativa y Financiera de la Cooperativa. 27

3. Proponer estrategias de mejoramiento en los productos financieros de la Cooperativa**.** 35

Plan de estrategias de Mejoramiento en los Productos Financieros **¡Error! Marcador no definido.**

Discusión 37

Conclusiones 37

Recomendaciones 38

Referencias bibliográficas 39

Encuesta 41

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS.

Tablas.

Tabla 1 : Qué tiempo lleva de ser Socio de la Cooperativa. 16
Tabla 2: Conoce Usted los productos Financieros que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda. 17
Tabla 3: Dentro de los productos financieros que brinda la cooperativa cuales ha utilizado..... 18
Tabla 4: la cooperativa ha aplicado medidas de control y seguimiento como una forma de gestión administrativa eficiente. 19
Tabla 5: Los productos y servicios que presta la cooperativa como los considera Usted. 20
Tabla 6: Cómo considera la atención que le brinda la Cooperativa Ahorro y Crédito Salinas Ltda..... 21
Tabla 7: Considera que los productos financieros de la cooperativa son innovadores 22
Tabla 8: Le gustaría que la Cooperativa le brinde otros Productos Financieros adicionales..... 23
Tabla 9: Por qué medios Ud. desearía que la Cooperativa Salinas Ltda., publicite los productos financieros. 24
Tabla 10: Tipos de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda. ... 25
Tabla 11: Otros Productos Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda..... 25
Tabla 12: Depósito a Plazo Fijo..... 26
Tabla 13: Acciones 26
Tabla 14: Cartera de Créditos 27
Tabla 15. Captaciones 28
Tabla 16. Contribución de la cartera de Crédito 30
Tabla 17. Indicadores de Gestión para el proceso de créditos. 32
Tabla 18. Créditos 33
Tabla 19. Aperturas de Cuentas 33
Tabla 20. Depósitos a plazo fijo..... 34

Gráficos.

Gráfico 1. Tiempo de ser Socio de la Cooperativa. 16
Gráfico 2. Oferta de Productos Financieros. 17
Gráfico 3. Productos Financieros. 18
Gráfico 4. Medidas de control y seguimiento al crédito. 19
Gráfico 5. Calidad de Productos Financieros. 20
Gráfico 6. Calidad de atención 21
Gráfico 7. Productos Innovadores 22
Gráfico 8. Productos Financieros que le gustaría que se incrementa. 23
Gráfico 9. Medios de Publicidad. 24
Gráfico 10. Crecimiento de la Cartera de Crédito 2017 27
Gráfico 11. Porcentaje de Participación. 28
Gráfico 12. Crecimiento de las Captaciones 28
Gráfico 13. Captaciones 29
Gráfico 14. Contribución de la Cartera de Crédito. 31

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación se titula el Portafolio de Productos Financieros y su incidencia en los resultados de la Gestión Administrativa y Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda, de la parroquia Salinas cantón Guaranda.

Es una Institución Financiera que tiene como finalidad dar cobertura a todos sus socios a través de préstamos, ahorros, inversiones, entre otros, la misma que consiste en la investigación del portafolio de productos financieros y como estos inciden en la Gestión, Administrativa y Financiera existe problemas al dar a conocer de manera oportuna los productos financieros que ofrece y la inadecuada gestión administrativa la cual implica que los socios no adquieren y por ende abra disminución en la gestión financiera de la cooperativa.

En el presente trabajo se utilizó los métodos deductivo, inductivo, analítico, descriptivo, por otro lado en relación al tipo de investigación esta es: cualicuantitativa, por la forma de exponer los resultados encontrados y es de campo porque se recoge información a los socios y al personal operativo utilizando instrumentos, mediante los cuales se pudo detectar los diversos problemas que vive la Cooperativa.

Se obtuvo hallazgos relacionados con los tipos de crédito que son los más dinámicos y que contribuyen en mayor porcentaje a la utilidad de la Cooperativa y que permiten una mejor gestión de la empresa, para finalmente plantear estrategias de mejoramiento en los productos financieros es una oportunidad clave para el crecimiento continuo de la institución, para captar socios, inversionistas, y otorgar créditos con el fin de satisfacer a los socios.

ABSTRACT

The present research work is titled the Portfolio of Financial Products and its impact on the results of the Administrative and Financial Management of the Cooperativa de Ahorro y Crèdito Salinas Ltda, of the Salinas canton Guaranda parish.

It is a Financial Institution whose purpose is to cover all its members through loans, savings, investments, among others, which consists of researching the portfolio of financial products and how these affect Management, Administrative and Financial.

The modality applied in the present investigation is qualitative and quantitative, since in this way it is possible to expose the results found in the diagnosis of the Cooperativa de Ahorro y Crèdito Salinas Ltda, besides this, it makes use of deductive, inductive methods, analytical, descriptive, was based on field research both partners and operational staff and tools that help collect information, where you can detect the various problems experienced by the Cooperative.

Thus, it is proposed to develop improvement strategies in financial products is a key opportunity for the continued growth of the institution, to attract partners, investors, and grant credits in order to satisfy partners as well as excellent attention from credit officers of the cooperative, the same that should be oriented in the continuous training of its personnel.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo está orientado en primera instancia en el diagnóstico del portafolio de productos financieros con el fin de satisfacer las necesidades de los socios de la institución, ya que el sector cooperativo hace poco tiempo pasó a ser controlada por la (SEPS) Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cual regula la estructura y funcionamiento de las instituciones cooperativistas; dando así más facilidades a las cooperativas para su gestión.

Por esta razón las Cooperativas constituyen entes de desarrollo económico, mismas que apoyándose en las diversas instituciones financieras para acceder a capital de trabajo, expansión productiva, infraestructura, activos fijos, etc, pueden competir y expandirse favorablemente.

Toda institución requiere de financiamiento ya sea interno o externo para realizar actividades o para ampliarlas según la necesidad que requieran, a corto, mediano y largo plazo, dando de esta manera a la institución mayor liquidez y solvencia como también la gestión administrativa para cumplir con las metas establecidas dentro de la institución.

El producto financiero con mayor demanda por los socios de la cooperativa y; aceptación y credibilidad en la sociedad de la Parroquia Salinas son los créditos, cuyos resultados se los ha obtenido de la demanda actual, y su explicación detallada en base a los resultados de técnicas de investigación aplicadas para la realización de este proyecto, las mismas que son: la observación, entrevista y encuestas a socios y funcionarios de la cooperativa.

La propuesta de solución al problema analizado, se pretende establecer estrategias de mejoramiento en los productos financieros con el fin de satisfacer las demandas de los socios con el debido desarrollo de las actividades por parte del personal de la institución.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

SISTEMA FINANCIERO

El sistema financiero en si es recaudar ahorros de los inversionistas con las debidas condiciones de seguridad para volver a prestar a los diferentes inversores que requieren. Según (Carrasco, 2010) establece que:

> El Sistema Financiero es un conjunto de mediadores entre ahorradores e inversores, cuya finalidad es ofrecer a los ahorradores las satisfactorias condiciones de seguridad, liquidez y rentabilidad para que el ahorró se canalice a través del sistema y pueda ser ofrecido a los demandantes de recursos en las adecuadas condiciones de cantidad, plazo y precio para ser provechosamente aplicado al proceso de producción y distribución de bienes y servicios. (Pág. 18)

Objetivos del sistema financiero

El sistema financiero quiere disminuir riesgos y optimizar el crecimiento económico en las instituciones financieras, según (Carrasco, 2010) menciona:

1. Captar los recursos financiero-sobrantes (ahorro) procedentes de las familias, las empresas y la administración pública ofreciendo como contrapartida un interés por sus depósitos y una seguridad de reembolso, así como posibles servicios adicionales como el cobro y pago de recibos, cambios de divisas etc.
2. Satisfacer las necesidades de fondos de sus clientes (créditos, prestamos, descuentos de efectivo etc.) exigiéndoles el pago de unos intereses y una garantía de solvencia. (Pág. 23)

Activos Financieros

Los activos financieros generan en el emisor la obligación de cumplir con la promesa de pago, en la cantidad y fechas fijadas por lo que **Carlos Garbajosa** (2010) afirma: Que los activos financieros son títulos que las unidades económicas demandantes de recursos lanzan al mercado financiero, con el fin de que sean comprados por las unidades económicas oferentes de recursos, de este modo los primeros reciben los fondos que necesitan a corto plazo, mientras que los segundos obtienen a medio y largo

plazo mediante los derechos que generan la posición del activo. La existencia de un activo financiero genera en el emisor la obligación de cumplir con la promesa de pago, en la cantidad y fechas fijadas; por su parte el comprador posee el derecho a solicitar y recibir dicho pago es decir, supone un derecho económico para quien entrega el dinero y lo adquiere y así un mecanismo de financiación para quien lo emite y recibe el crédito o préstamo. (Pág. 18)

Productos Financieros

Los productos financieros es preservar la coherencia de los inversores con el fin de conseguir cambios estructurales y financiar las iniciativas privadas de quienes adquieren y así satisfacer sus necesidades en lo cual afirma (Gordon, 2008) que:

> Es un conjunto de instrumentos que sin renunciar a la rentabilidad, se dirigen hacia aquellas empresas que contribuyen de forma positiva a un desarrollo justo y equilibrado, el termino inversión socialmente responsable que designa a una variedad de herramientas utilizadas para promover la responsabilidad social de la institución, de forma que mejore la calidad de vida de la comunidad. (Pág.107)

Portafolio de productos y servicios

El portafolio de productos y servicios financieros son ofertas financieras que ofrece la cooperativa con condiciones de seguridad y beneficios sociales.

> Menciona (Luis, 2007) que es un documento o una presentación donde una institución financiera detalla las características de sus ofertas financieras, como puede ofrecer productos y servicios con expectativas de seguridad, rentabilidad y agilidad esto se puede ofrecer a personas naturales o jurídicas, puedan depositar sus ahorros, acceder a créditos y gozar de privilegios y beneficios sociales. (Pág. 3)

Teoría moderna de portafolio

Esta teoría se basa en cómo reducir el riesgo en una cartera combinada de activos con la que cuenta la institución financiera, es por eso que (Martínez, 2010) afirma:

> Que la Teoría Moderna de Portafolio se basa principalmente en identificar cómo puede reducirse el riesgo total de una cartera combinando de activos que tiene una institución, que muestren una baja correlación en sus retornos, es decir, enfatizando una óptima diversificación de los mismos. El enfoque asume que un inversionista pueda invertir sus ahorros este dinero será invertido por un determinado periodo de tiempo conocido como un periodo de tenencia del inversionista, por tanto, el mismo reconoce que los rendimientos futuros de los valores y por tanto de los portafolios en el siguiente periodo son desconocidos.
>
> En su teoría moderna de la selección de cartera propone que el inversor debe abordar la cartera como un todo, estudiando las características de riesgo y retorno global, en lugar de escoger valores individuales en virtud del retorno esperado de cada valor en particular. Para poder integrar una cartera de inversión equilibrada lo más importante es la diversificación ya que de esta forma se reduce la variación de los precios. La idea de la cartera es, entonces, diversificar las inversiones en diferentes mercados y plazos para así disminuir las fluctuaciones en la rentabilidad total de la cartera y por lo tanto también del riesgo. (Pág. 253 - 254)

Portafolio de inversión

> Afirma (Martínez, 2010) que el portafolio de inversiones son títulos negociables o transferibles, cuyo valor es igual al de los fondos depositados en el Banco por su poseedor, pagaderos a el mismo en una fecha determinada que nunca puede ser menor a 30 días. Este es un instrumento de uso flexible cuyo abono de rendimiento se recibe al vencimiento y posee una base de cálculo de 360 días. Puede ser utilizado por personas naturales o jurídicas, el alto índice de rendimiento permite generar ganancia a corto plazo. El portafolio de inversión es una combinación de activos financieros que constituyen el patrimonio de una persona natural o jurídica. (Pág.255)

Es el conjunto de valores, títulos y efectos de curso legal que figuran en el activo de una empresa, especialmente financiera y, que constituye el respaldo de su crédito y de sus reservas convertibles y realizables.

Estrategias de inversión

Esta teoría Moderna de portafolio se basa en analizar la calificación de los socios esto se da debido a que están en riesgo de mercado, liquidez, crédito, etc.; por lo que se busca disminuir el riesgo a los que está expuesta la institución al analizar a los emisores en los cuales invierte como lo menciona (Martínez, 2010) en su teoría que:

> Todo inversionista tiene un propósito, un objetivo y es que siempre está en una posición constante de tratar de asegurar altas utilidades sobre la inversión, al mismo tiempo que trata de controlar la exposición al riesgo, la meta de la inversión se puede expresar de la siguiente forma: para un determinado nivel de riesgo, asegurar el rendimiento esperado más alto posibles para una determinada tasa de rendimiento requerida, asegurar el rendimiento con el menor riesgo posible. Por otra parte, también es necesario identificar el plazo de duración de la inversión, es decir, el horizonte de la inversión si es a corto o a largo plazo. (Pág. 257)

Teoría de la gestión Administrativa

> Según (Terry, 2010) explica que la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, con los recursos adecuados para lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos. Se puede decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos. (Pág. 230)

Se dice que las nuevas tendencias en el campo de la administración Gerencial señalan el líder de la institución como una de las dimensiones cruciales en el ejercicio de sus funciones es la de ejercer liderazgo administrativo hacia el logro de los objetivos de la

Cooperativa. El gerente como líder administrativo debe guiar a los trabajadores para tener el conocimiento, las destrezas y atributos para entender y mejorar la organización, con implantar planes operacionales, aplicar procesos y procedimientos administrativos descentralizados.

Importancia de la Gestión Administrativa:

> Es importante construir una sociedad económicamente mejor; con normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna. Es la supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador. En situaciones complejas, es donde se requiera una gran provisión de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos. (Terry, 2010)

Lo importante de la gestión administrativa es el esfuerzo colectivo que existe dentro de una institución para una mejor utilización de los recursos y poder llegar a los objetivos propuestos.

CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Las características de la gestión administrativa buscan que las organizaciones trabajen en conjunto tanto el gerente general, hasta el último empleado que trabaja en la institución y así conseguir sus objetivos establecidos según (Terry, 2010) las características de la gestión administrativa son las siguientes:

> **Universalidad.** Manifiestan que el fenómeno administrativo se da donde quiera que existe un organismo social, es el proceso global de toma de decisiones orientado a conseguir los objetivos organizativos de forma eficaz y

eficiente, esto se logra mediante la planificación, organización, dirección y control. (Terry, 2010)

Unidad temporal. Afirman que a pesar que se distingan las etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, este es único, por lo mismo, en todo momento de la vida de una empresa se están dando, al hacer planes, no se puede dejar de mandar, de controlar, de organizar y planificar en la institución. (Terry, 2010)

Unidad jerárquica. Esto es cuando todos tienen carácter de jefes en un organismo social, participan de distintos grados y modalidades, de la misma administración. Así en una empresa forman un solo cuerpo administrativo, desde el gerente general, hasta el último empleado que trabaja en la institución. (Terry, 2010)

Modelo de gestión administrativa

Este modelo involucra diferentes etapas a desarrollar en a continuación: análisis de la estructura funcional, descripción de las funciones y objetivos de cada una de las unidades administrativas y de servicio, así como las interrelaciones y los flujos de información entre ellas, análisis de las relaciones con terceros, identificar y caracterizar las entidades con las que interactúa el servicio y el objeto de dicha interacción, identificación de procesos de la institución, establecer los circuitos funcionales y los servicios. (Terry, 2010)

En si este modelo de trata cada uno de los departamentos cumplas con sus actividades que existe y de poder cumplir con la satisfacción de los clientes ofreciendo un mejor servicio.

Teoría de la Gestión Financiera

Esta teoría se basa que deben registrar cada una de las actividades financieras que realiza la institución con el fin de minimizar pérdidas y obtener utilidades en lo que menciona (Alba, 2014) que:

> La teoría de la gestión financiera operativa se centra, precisamente, en esta categoría y en la influencia que ejerce una adecuada gestión de sus componentes sobre el riesgo y la rentabilidad de una organización, se debe identificar las relaciones entre las categorías financieras y las categorías marxistas, y establecer los nexos existentes entre ellas en forma y contenido. Las categorías financieras fundamentales de la gestión financiera operativa a analizar desde la lógica marxista leninista son: capital de trabajo asociado con la inversión en activo circulante, riesgo asociado a la liquidez y, por tanto, al desarrollo del ciclo de efectivo, y rentabilidad asociada a la capacidad de generar rendimiento o utilidades en la institución. La gestión financiera operativa es una función de la dirección financiera que consiste en planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades económicas que generan flujos de efectivo como resultado de la inversión corriente y el financiamiento requerido para sostener esta inversión, a partir de la toma de decisiones financieras de corto plazo.(Pág. 161-173)

Importancia de la Gestión Financiera

La importancia de la gestión financiera se radica en el sentido del control de todas las operaciones, en la toma de decisiones, en la consecución de nuevas fuentes de financiamiento, en mantener la efectividad y eficiencia operacional, en la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes vigentes y regulaciones aplicables; permitiendo así las supervivencia y éxito de la empresa. (Alba, 2014)

Es importante controlar todas las operaciones que existe dentro de la institución para saber si existen utilidades o pérdida y de acuerdo al resultado se podrá mejorar los trabajos en las áreas que mayor dificultad ha existido.

Objetivos de la Gestión financiera

El esfuerzo desarrollado por la gestión financiera debe tender hacia un fin que es maximizar el valor de la empresa. Con el fin de que los accionistas, inversionistas o dueños, de incrementar la rentabilidad, es decir su inversión. El estudio de las finanzas constituye una parte de la economía que se preocupa por dar énfasis y llevar a la práctica los conceptos económicos teóricos. También se puede decir que la actividad financiera comprende tres funciones específicas:

1. Preparación y análisis de información financiera.
2. Determinación de la estructura de los activos de la empresa.
3. Estudio de las fuentes de financiamiento de la empresa o estructura financiera. (Alba, 2014)

Capital de Trabajo

Según (Alba, 2014) menciona que se ha utilizado por los contables, administradores e investigadores en dos direcciones y estas son:

- Su capital de trabajo se refiere como la inversión que se realiza en activos circulantes, esto explica el interés desde el punto de vista de la gestión financiera de atender la inversión circulante proporcionada para sostener las operaciones de la organización, sus niveles correctos y el impacto de las políticas financieras en el corto y el largo plazos.
- Finalmente, el capital de trabajo depende considerablemente de las relaciones entre la cantidad de inversión en inventarios, las condiciones de crédito concedidas a los clientes que generan cuentas por cobrar, y su realización en efectivo. (Pág. 161-173)

Contabilidad de Gestión

La función contable es parte de las finanzas por la cual toda institución debe llevar contabilidad para saber cuál es situación económica con la que cuenta y así evitar el cierre del negocio para lo cual Establece (Alba, 2014) como:

> La contabilidad de gestión tiene tres campos básicos en sus actividades: finanzas, administración y comercialización, también se considera normalmente dentro de la jurisdicción del contador general o del director o jefe financiero. Sin embargo, hay dos diferencias básicas entre finanzas y contabilidad: La una se refiere al tratamiento que se da a los fondos y la otra a la teoría de la decisión. Uno de los problemas que soportan la mayoría de las organizaciones socio productivas en el Ecuador, es la falta de implementación de la contabilidad, la gran mayoría de ellas mantienen registros empíricos, que están dirigidos únicamente a las ventas a crédito o las provisiones a crédito, es decir que no es posible conocer cuál es la situación financiera del negocio, en muchos de los casos debido al mal manejo de los activos, se han visto obligados al cierre definitivo del negocio. (Pág. 161-173)

Análisis a los Estados Financieros

> El análisis a los Estados Financieros, es un análisis de cifras, cálculos de indicadores o una interpretación de valores; para lo cual se debe enmarcarse dentro del conjunto de hechos y situaciones que conforma el medio ambiente dentro del cual se ubica y opera la empresa. Para lo cual, la parte principal de este estudio se encuentra directamente inmersa la organización social y productiva como tal, que participa su dinamismo con otras organizaciones privadas y estatales; y que ésta a su vez, revierte resultados sobre el medio económico. (Alba, 2014)

> Igualmente se debe tener en claro que, los resultados operacionales de la empresa y la situación financiera que presente en un momento dado, son el fruto de una gestión financiera y administrativa, constituido por el aporte del trabajo de obreros y empleados y representando el efecto de políticas de producción y venta. En todo caso; se puede decir que es el esfuerzo de todas

> las áreas de una empresa. También poder realizar cualquier análisis que justifique plenamente sus resultados, se debe considerar en su conjunto a toda la empresa esto es en cuanto a su, estructura orgánica, funcionamiento, registros, estados financieros; caso contrario, cualquier informe relacionado al análisis financiero, no tendrá la validez esperada. (Alba, 2014)

Los estados financieros ayudan a las instituciones a conocer su situación económica con la que cuenta, como también a determinar si existen pérdidas o utilidades dentro de la misma y así repartir sus utilidades con los accionistas.

METODOLOGÍA

En este trabajo de investigación se utilizó el método inductivo, deductivo, descriptivo y analítico estos métodos ayudaron a conocer la situación actual de la cooperativa, como también los tipos de investigación de campo, documental y exploratoria los mismos que nos ayuda a quienes vamos a realizar las encuestas, además adquirir información que se analizaran a través de conceptos que se va en el marco teórico y los instrumentos de investigación se utilizara para dar las debidas conclusiones y recomendaciones.

Método Deductivo.

Este se aplicó para analizar la reglamentación vigente y que rige las actividades de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el país, y determinar su cumplimiento en la organización analizada, en cada una de sus actividades y procedimientos aplicados en la institución.

Método Inductivo

Permitió analizar el comportamiento de los productos financieros que oferta la organización para emitir una propuesta de mejoramiento, encaminada a fortalecer los aciertos de la misma y mejorar los resultados de la gestión Administrativa y Financiera.

Método Descriptivo

Su utilización fue imprescindible al momento de describir dentro del total de los ingresos de la Cooperativa, cuales se derivan de los productos y cuáles de los servicios financieros y determinar su representatividad.

Método Analítico

Este método fue el más importante y necesario en el presente trabajo, porque nos permitió realizar el análisis comparativo del comportamiento de los Productos financieros que integran los balances presentados por la cooperativa, pudiendo determinar sus causas y efectos dentro de la institución financiera.

TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Investigación de Campo

Para obtener información de cómo influye el portafolio de productos financieros, y de qué manera incide la gestión administrativa y financiera de la cooperativa se aplicará una entrevista al jefe de Negocios y a los Asesores de Crédito de la Cooperativa para recabar información sobre el portafolio de productos financieros, ya que son quienes tienen más contacto con los socios de la cooperativa y saben que producto adquieren.

Investigación Bibliográfica – Documental

Se recopilo información para elaborar el Marco Teórico básicamente en donde se requirió del apoyo de libros, revistas, documentos relacionados con el problema a fin de conocer las contribuciones científicas que existe con el portafolio de productos financieros.

Investigación exploratoria

De las investigaciones exploratorias, permitirá obtener un conocimiento general de primer nivel, en forma clara y precisa, realizando un análisis de cuál es el producto que más oferta a sus socios y su influencia en la gestión financiera de la Cooperativa.

Instrumentos de investigación

Entrevista

La entrevista va dirigida al Jefe de Negocios, al oficial de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

Encuesta

Esta técnica está basada en proporcionar información de los sujetos de estudio a los cuales se dirige la encuesta. La encuesta se aplicará a los socios de la institución para saber cuáles son los productos que más adquieren los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

Universo y muestra

Universo

El universo de la investigación está constituido por todos los socios que adquieren créditos en la Cooperativa de Ahorro y crédito Salinas Ltda.

Muestra

En el presente trabajo de investigación cuenta con una población total de 3472 socios que forman parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda, para determinar el tamaño de la muestra se considera a los socios que mantienen créditos en la cooperativa al año 2017 de los cuales se ha considerado para el respectivo análisis solo a los que adquirieron créditos, durante el año 2017 en la oficina Matriz, siendo un total de 237 socios, este dato será aplicado en la siguiente fórmula con el fin de conocer el número exacto de socios a los que se aplicaran las debidas encuestas.

$$\boldsymbol{n = \frac{K^2 * p * q * N}{e^2(N-1) + k^2 * p * q}}$$

Nomenclatura

Donde:

N = Total de la población 237 socios

k = es una constante del nivel de confianza

e = error mínimo admisible (5%)

p: proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio.

q: es la proporción de individuos que no poseen esa característica de estudio.

n: es el tamaño de la muestra

Según diferentes seguridades el coeficiente de K varía, así:

• Si la seguridad K fuese del 95% el coeficiente sería 1.96

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 237}{\left((0.05)^2(237-1)\right) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 237}{\left(0.0025(236)\right) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{227.6148}{0.59 + 0.9604}$$

$$n = \frac{227.6148}{1.5504}$$

$n = 147$ Encuestas

Procesamiento de datos

La información generada mediante las encuestas y entrevistas es de vital importancia y validez para su procesamiento, debido a que facilita un correcto análisis a más de una adecuada interpretación a cada una de las respuestas obtenidas en las preguntas previamente interrogadas, esta información permitirá obtener conclusiones pertinentes y establecer recomendaciones oportunas, que sirvan de base fundamental para la toma de decisiones; esto se realizó al jefe de crédito y oficiales de crédito en su respetivo escenario.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Se procede a realizar el respectivo análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante las encuestas que se los ha planteado a los socios adquieren los productos Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

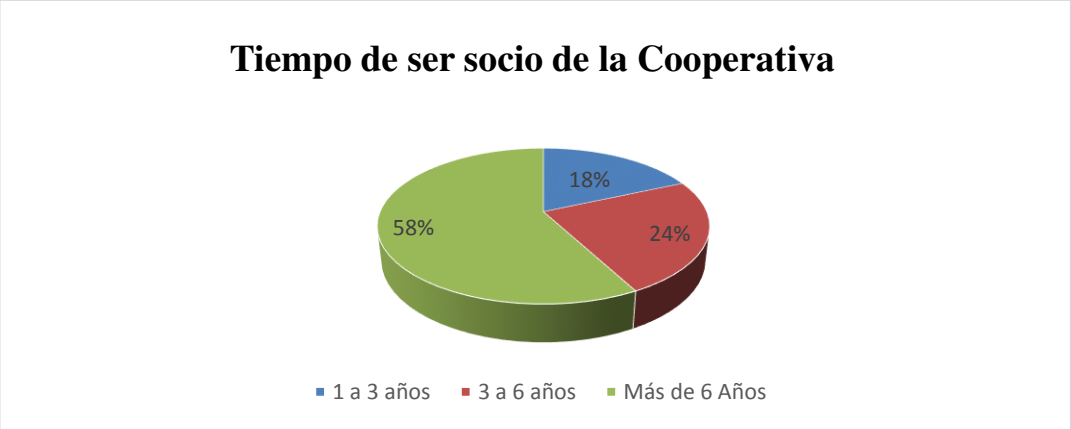
1. ¿Qué tiempo lleva de ser Socio de la Cooperativa?

Tabla 1 : Qué tiempo lleva de ser Socio de la Cooperativa.

Tiempo del socio	Frecuencia	Porcentaje
1 a 3 años	27	18%
3 a 6 años	35	24%
Más de 6 Años	85	58%
Total	147	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

Gráfico 1. Tiempo de ser Socio de la Cooperativa.



Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

Análisis

El 58%, de las personas encuestadas manifestó que son parte de la institución desde hace más de 6 años, en cambio el 24%, que es un porcentaje menor pero significativo pertenece a 3 a 6 años que han ingresado y el 18%, tienen un tiempo de 1 a 3 años. Por tanto se puede establecer que muy pocas personas no trabajan con la cooperativa.

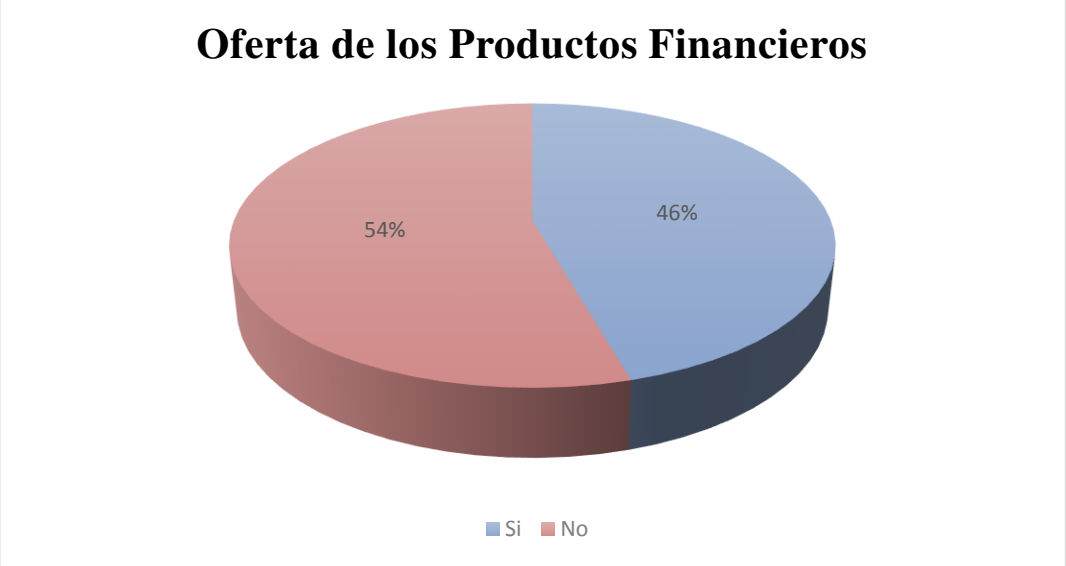
2. **¿Conoce Usted los productos Financieros que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.?**

Tabla 2: Conoce Usted los productos Financieros que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

Oferta de los Productos Financieros	Frecuencia	Porcentaje
Si	67	46%
No	80	54%
Total	147	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

Gráfico 2. Oferta de Productos Financieros.



Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

Análisis

De acuerdo a los socios encuestados manifiesta que el 54%, no conocen los productos financieros que ofrece la cooperativa mientras que un porcentaje restante del 46%, si conocen es así que la investigación realizada tiene su fundamento.

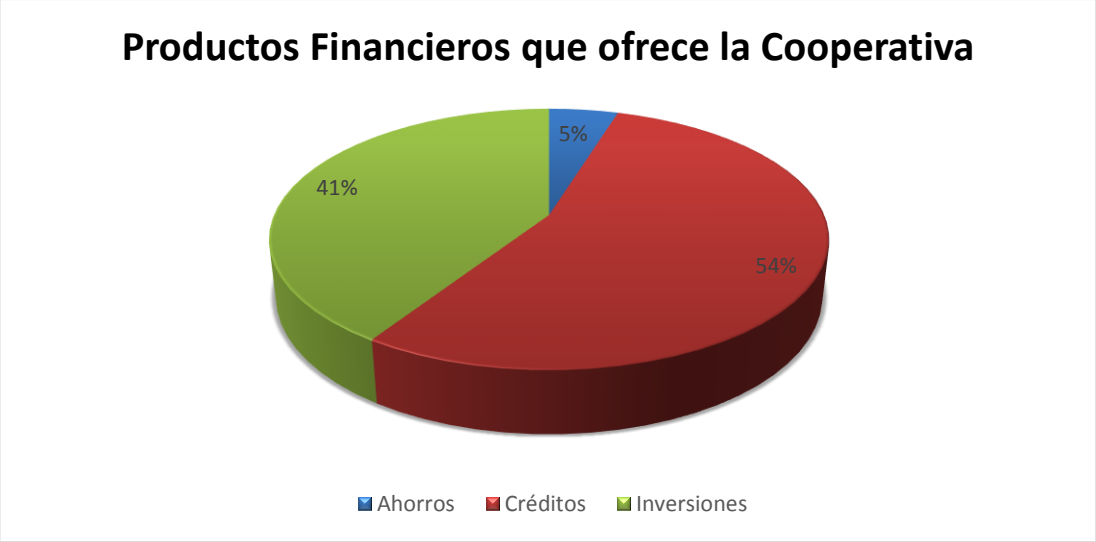
3. Dentro de los productos financieros que brinda la cooperativa cuales ha utilizado.

Tabla 3: Dentro de los productos financieros que brinda la cooperativa cuales ha utilizado.

Productos y servicios que ofrece la Cooperativa	Frecuencia	Porcentaje
Ahorros	7	5%
Créditos	80	54%
Inversiones	g60	41%
Total	147	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

Gráfico 3. Productos Financieros.



Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

Análisis

Las encuestas realizadas en este contexto indica que un 54%, de la población afirma que utilizan los créditos, seguidamente un 27%, son los que utilizan servicios complementarios, mientras el 14%, realizan ahorros y apenas un 5%, realizan inversiones. Por lo tanto todas las personas utilizan diferentes tipos de producto financiero que ofrece la cooperativa.

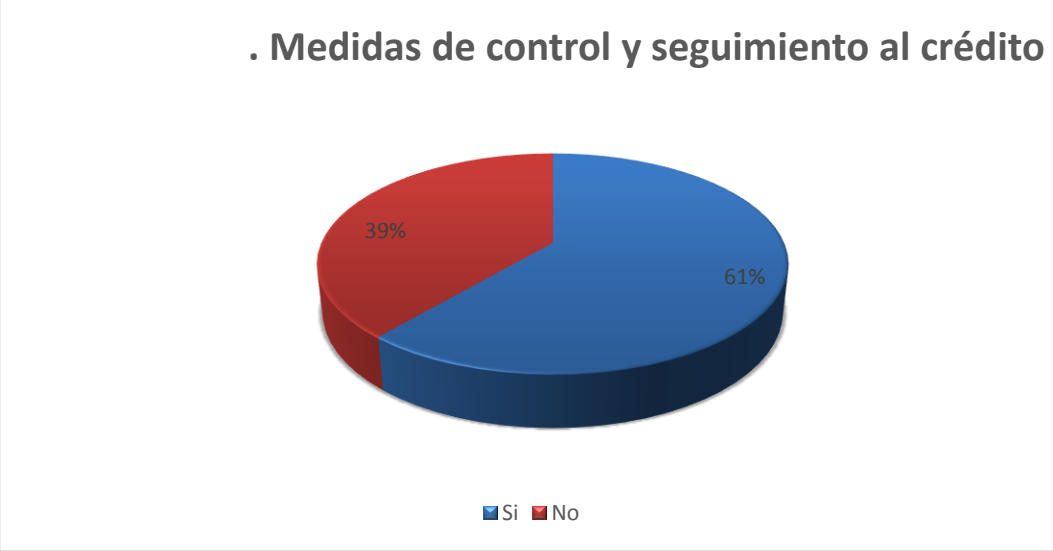
4. ¿Luego de haber adquirido el Crédito la cooperativa ha aplicado medidas de control y seguimiento como una forma de gestión administrativa eficiente?

Tabla 4: La cooperativa ha aplicado medidas de control y seguimiento como una forma de gestión administrativa eficiente.

Adquirir el Producto	Frecuencia	Porcentaje
Si	90	61%
No	57	39%
Total	147	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

Gráfico 4. Medidas de control y seguimiento al crédito.



Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

Análisis

De las personas encuestadas un 61 %, consideran que si aplica medidas de control al producto que ofrece a sus asociados en cambio el 39%, dice que no. Por tanto quiere decir que la mayor parte de los socios han sido controlados con el seguimiento oportuno, mediante los oficiales de crédito.

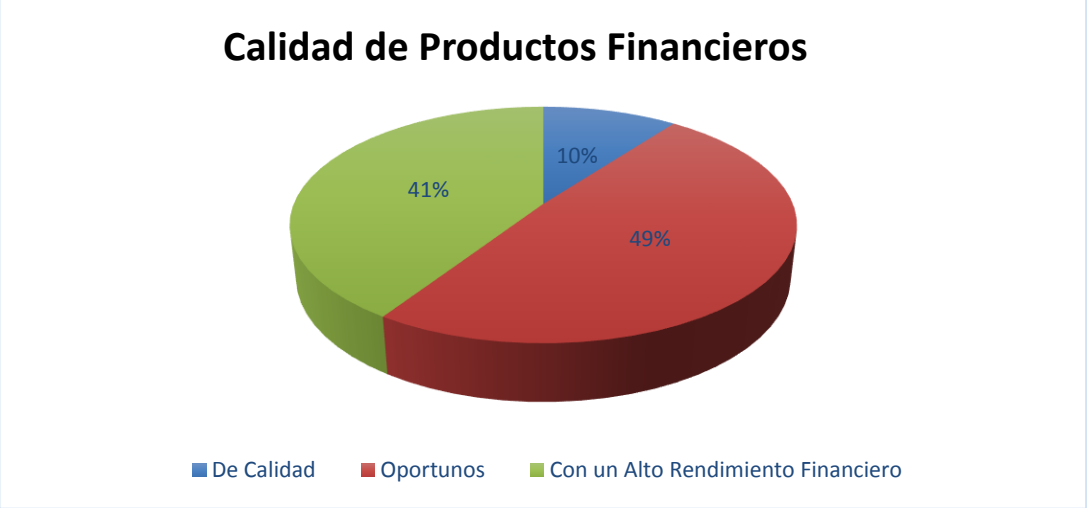
5. ¿Los productos y servicios que presta la cooperativa como los considera usted?

Tabla 5: Los productos y servicios que presta la cooperativa como los considera Usted.

Calidad de Productos Financieros	Frecuencia	Porcentaje
De Calidad	15	10%
Oportunos	72	49%
Con un Alto Rendimiento Financiero	60	41%
Total	147	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

Gráfico 5. Calidad de Productos Financieros.



Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

Análisis

De acuerdo a las personas encuestadas la calidad de los productos financieros que brinda la cooperativa son oportunos con un 49%, mientras que un 41%, han manifestado que son de alto rendimiento financiero y un 10% lo ha catalogado como de calidad. Porque a los socios les ayudan a mejorar sus negocios.

6. **¿Cómo considera la atención que le brinda la Cooperativa Ahorro y Crédito Salinas Ltda.?**

Tabla 6: Cómo considera la atención que le brinda la Cooperativa Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

Calidad de la atención	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	27	18%
Buena	50	48%
Regular	70	34%
Total	147	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas.

Gráfico 6. Calidad de atención



Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

Análisis

Se obtuvieron los siguientes resultados el 48%, manifestaron que la atención que presta esta entidad es Regular porque es mala la atención al cliente, se demora en el proceso de crédito, el 34% de los encuestaron opinaron que la atención Buena y un 18%, manifiesta que la atención brindada por esta entidad es Muy Buena.

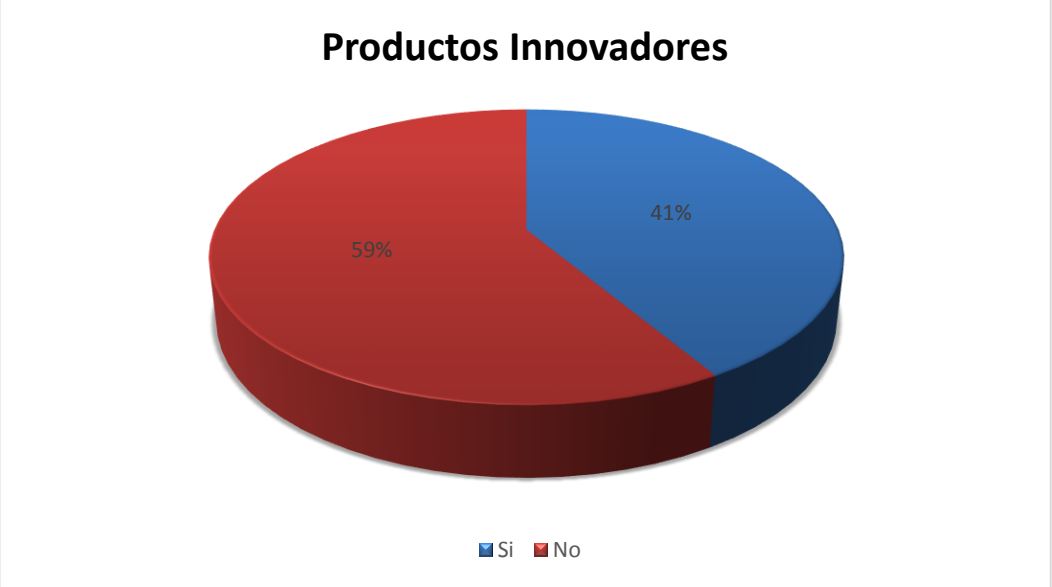
7. **¿Considera que los productos financieros de la cooperativa son innovadores?**

Tabla 7: *Considera que los productos financieros de la cooperativa son innovadores*

Productos Innovadores	Frecuencia	Porcentaje
Si	61	41%
No	86	59%
Total	147	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

Gráfico 7. Productos Innovadores



Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

Análisis.

De acuerdo a las encuestas realizadas a los socios el 59%, manifiestan que No han mejorado sus productos mientras que el 41%, creen que Si lo han hecho. Por lo que la cooperativa debe mejorar sus productos de acuerdo a las necesidades de los socios.

8. ¿Le gustaría que la Cooperativa le brinden otros servicios adicionales?

Tabla 8: *Le gustaría que la Cooperativa le brinde otros Productos Financieros adicionales.*

Productos y Servicios que le gustaría que se incremente	Producto Nuevos	Frecuencia	Porcentaje
Si	1.Tarjeta de Debito 2.Créditos para pastos	51	35%
No		96	65%
Total		147	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

Gráfico 8. Productos Financieros que le gustaría que se incrementa.



Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

Análisis

De acuerdo con las respuestas de los socios encuestados que el 35% quieren productos nuevos, mientras que el 65% no desean que se incremente ningún producto. Por tanto, un porcentaje mínimo desean adquirir nuevos productos financiero.

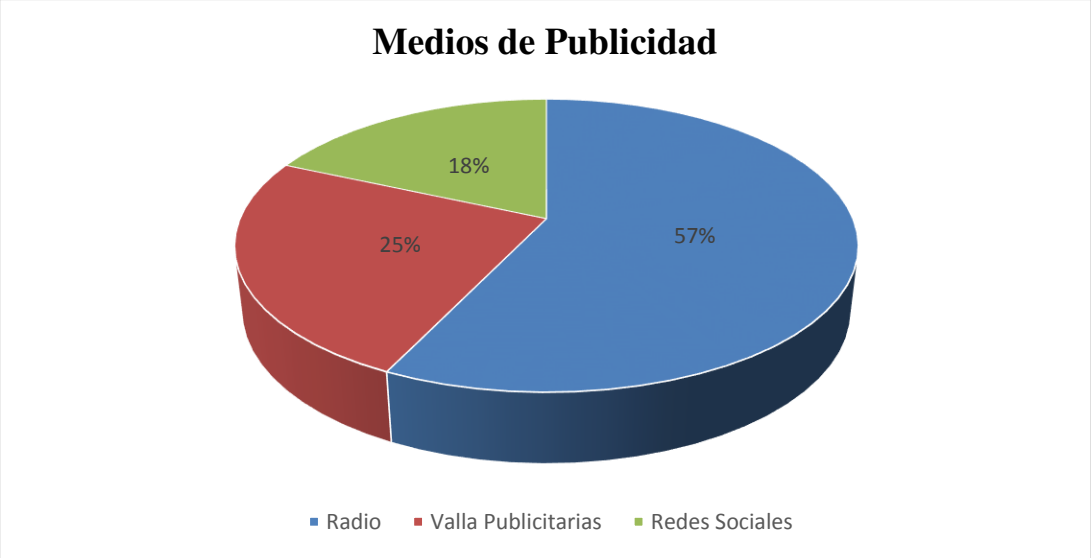
9. ¿Por qué medios Ud. desearía que la Cooperativa Salinas Ltda., publicite los productos financieros?

Tabla 9: *Por qué medios Ud. desearía que la Cooperativa Salinas Ltda., publicite los productos financieros.*

Medios de Publicidad	Frecuencia	Porcentaje
Radio	84	57%
Valla Publicitarias	36	25%
Redes Sociales	27	18%
Total	147	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

Gráfico 9. Medios de Publicidad.



Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

Análisis.

Según las encuestas realizadas a los socios de la cooperativa el 57%, requieren publicidad mediante la radio, el 25% en vallas publicitarias, mientras que el 18%, por redes sociales. Entonces que la mayoría de los socios desean que publicite sus productos financieros mediante la radio de la zona.

DESARROLLO.

1. **Elaborar un diagnóstico del portafolio de productos financieros para la contribución en la gestión Administrativa y Financiera de la Cooperativa.**

   De acuerdo (Salinas, 2015) la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda., tiene 47 años de trayectoria en el ámbito financiero ofreciendo sus productos y servicios a sus socios tomando en cuenta contenidos y elementos de la misión y visión que guían el caminar de la institución crediticia, consolidando su credibilidad, confianza y seguridad de los socios y habitantes de la Parroquia Salinas y sus comunidades.

   El Portafolio de Productos Financieros que tiene la cooperativa no se ha innovado, ya que son los mismos que han ofrecido hace varios años, estos son:

Tabla 10: Tipos de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

Tipos de crédito	Montos	Plazos	Tasas	Encaje	Garantías
Comercial	hasta $60.000	60 meses	9.6%	10x1	Hipotecario
Microcrédito	hasta $20.000	60 meses	19%	10x1	Personal
Consumo	hasta $15.000	54 meses	13.75%	10x1	Hipotecario

Fuente: Manual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

Tabla 11: Otros Productos Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

Cuenta ahorro a la vista	Del 1% al 4% dependiendo del monto
Cuenta ahorro Chiquitín	El 3% anual.
Cuenta ahorro Fondos de reserva	El 6% anual

Fuente: Manual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

Tabla 12: Depósito a Plazo Fijo

PLAZO	TASA MÁXIMA
31 DIAS	7%
90 DIAS	8%
180 DIAS	9%
>180 DIAS	10%

Fuente: Manual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

Tabla 13: Acciones

Según el Balance de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda. Cuenta	
Socios	3.742
Patrimonio	1.199.369.56
Activo	5.476.222,60
Propiedades Planta y Equipo	414.525,98
Pasivo	4.276.853,04
Cuentas por cobrar	109.698,88
Cartera Bruta	4.288.217,64
Ahorros a la vista, Programado, chiquitín y fondos	83.068,9

Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

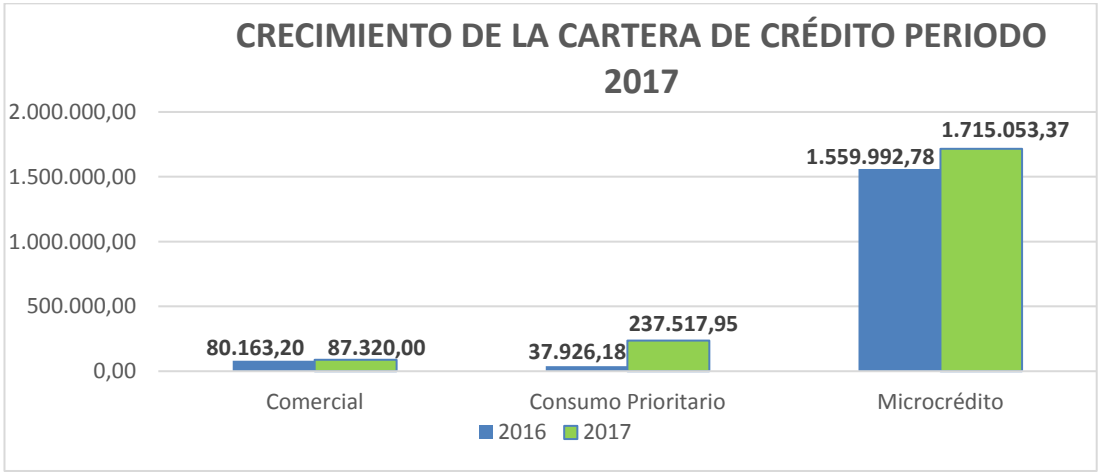
2. **Elaborar un diagnóstico del portafolio de productos financieros para la contribución en la gestión Administrativa y Financiera de la Cooperativa.**

Tabla 14: Cartera de Créditos

Tipo de Créditos	2016	2017	Crecimiento2016-2017	% Participación
Comercial	80.163,20	87.320,00	8,20%	4,28%
Consumo Prioritario	37.926,18	237.517,95	84,03%	1 1,64%
Microcrédito	1.559.992,78	1.715.053,37	9,04%	84,08%
Total	**1.678.082,16**	**2.039.891,32**	**17,74%**	**100%**

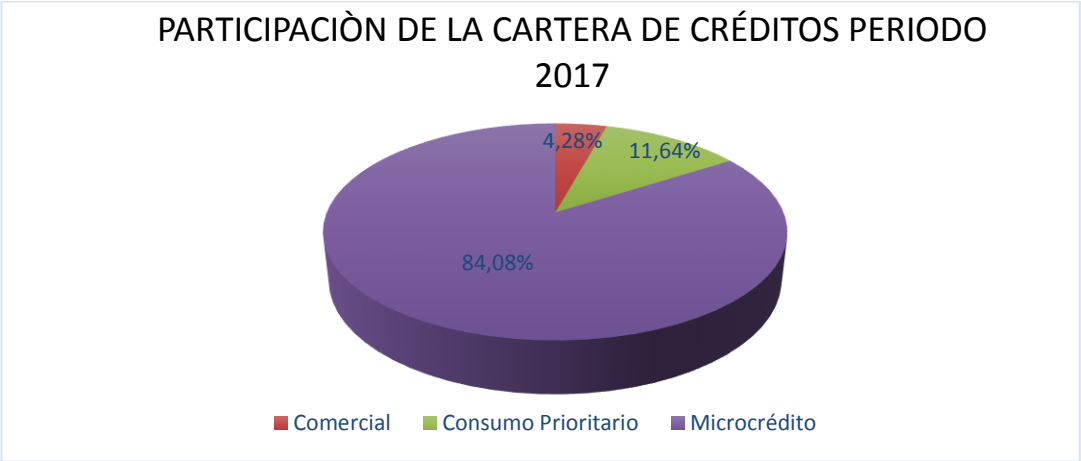
Fuente: Cartera de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

Gráfico 10. Crecimiento de la Cartera de Crédito 2017



Fuente: Crecimiento de la Cartera de Crédito 2017 de la Coop. de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

Gráfico 11. Porcentaje de Participación.



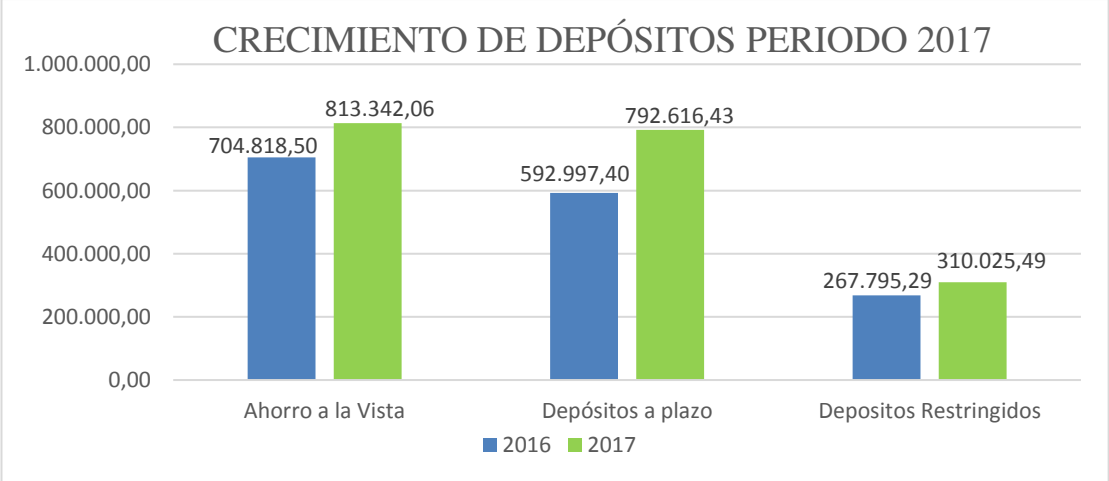
Fuente: Porcentaje de Participación de créditos.
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

Tabla 15. Captaciones

Captaciones	2016	2017	% Crecimiento	% Participación
Ahorro a la Vista	704.818,50	813.342,06	15,40%	42,45%
Depósitos a Plazo	592.997,40	792.616,43	33,66%	41,37%
Depósitos Restringidos	267.795,29	310.025,49	15,77%	16,18%
TOTAL	**1.565.611,19**	**1.915.983,98**	**22,38%**	**100,00%**

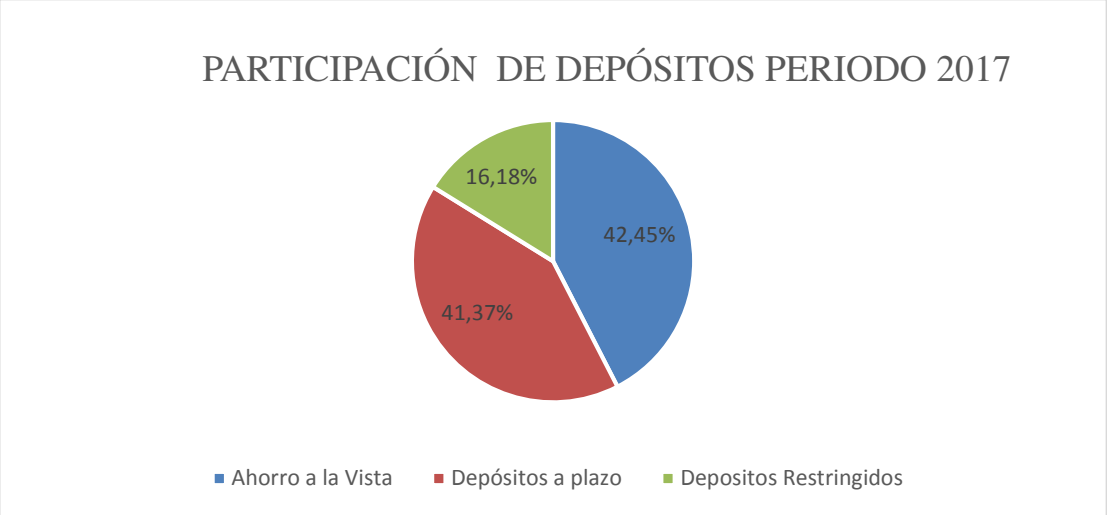
Fuente: Captaciones de la Cooperativa
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

Gráfico 12. Crecimiento de las Captaciones



Fuente: Crecimiento de las Captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

Gráfico 13. Captaciones



Fuente: Participación de depósitos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

Se realiza una comparación para saber cuál de los productos financieros tiene mayor aceptación por los socios, como también la variación de crecimiento que hay entre el año 2016 al 2017 y como incide en la gestión administrativa y financiera de la institución.

De acuerdo al Balance General del 2016 con el 2017 el producto financiero con mayor participación del activo de la cooperativa es el segmento de microcrédito con un porcentaje mayor de 84,08%, con una variación de crecimiento del 9,94%, adquirido por los socios para poder invertir en la Agricultura, ganadería y pequeños comercios, seguido por segmento de crédito de consumo con una participación de 11,64% y una variación de crecimiento de 84,03%, para personas asalariadas que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva. Y por ende se encuentra el segmento de crédito comercial con una participación de 4,28 y una variación de crecimiento de 8,20 % y se oferta este producto a personas naturales que presente ventas anuales superiores a 100.000,00 dólares destinado a la adquisición de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales.

Los pasivos que tiene la cooperativa es producto Ahorro a la Vista con un porcentaje de participación de 42,45% de las captaciones que realiza el personal de la cooperativa el cual tiene una variación de crecimiento de 15,40% con respecto al año 2016, este

producto financiero se encuentra disponible siendo más volátil. Como también los Depósitos a plazo fijo con una participación del 41,37% y con una variación de crecimiento de 33,66% con respecto al año 2016 con una tasa de interés vigente que establezca la Cooperativa en base al tiempo que desea poner el asociado su dinero. Mientras que los depósitos Restringidos tienen una participación del 16,18% y un crecimiento de 15,77%, es un valor inmovilizado durante toda la operación crediticia que mantiene el socio en la institución.

Los créditos que ofrece la cooperativa, ayuda obtener más recursos financieros la cual permitirá mejorar la gestión administrativa de la institución, como es adquirir más bienes inmuebles, innovar los productos financieros de acuerdo a las expectativas de los socios, como también pagar las obligaciones con el público, obligaciones financieras, y de esta manera cumplir con los indicadores financiera que solicita la SEPS.

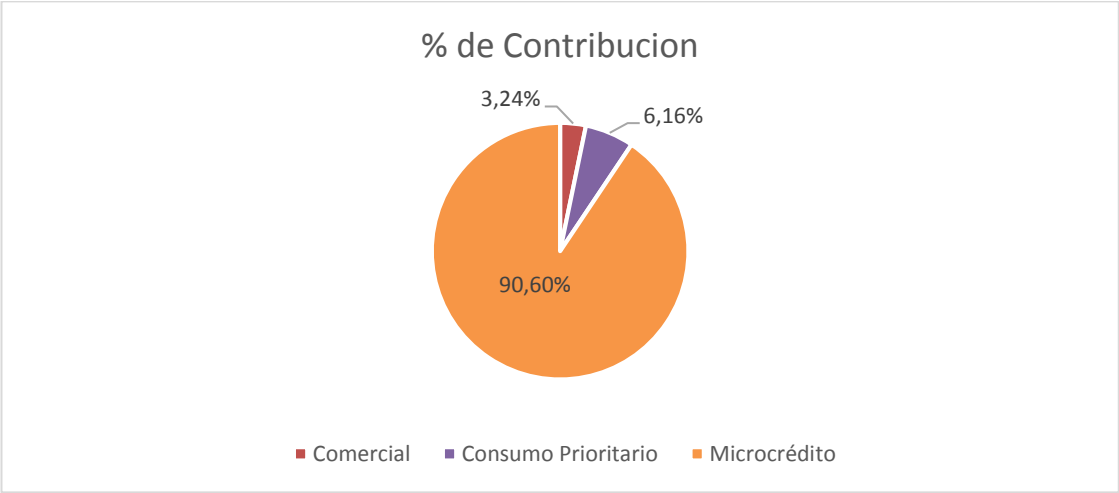
La eficiencia financiera en Diciembre del 2017 tenía el 83,90% mientras que en noviembre del mismo año se ubicó en 85,08%, disminuyendo el indicador por 1.18% reflejando un resultado negativo en la relación mensual. Mientras menor sea el valor del indicador, menor será la participación de la cartera total con respecto a los activos.

Tabla 16. Contribución de la cartera de Crédito

Cartera de Crédito	Intereses Ganados	% Contribución
Comercial	9.964.52	3,24%
Consumo Prioritario	18.954,62	6,16%
Microcrédito	278.673,85	90,60%
Total	**307.592,99**	**100,00%**

Fuente: Contribución de la cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

Gráfico 14. Contribución de la Cartera de Crédito.



Fuente: Contribución de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

El producto que más contribuye en las utilidades de la Cooperativa es el Microcrédito con un porcentaje del 90,60% y por ende tiene mayor porcentaje en la cartera de crédito en el año 2017, se puede concluir que el segmento de microcréditos es los más rentables para la Cooperativa.

Tabla 17. Indicadores de Gestión para el proceso de créditos.

PROCESO	INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADES DE CÁLCULO DEL 2016	UNIDAD DE MEDIDA	UNIDADES DE CÁLCULO del 2017	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE ANÁLISIS
Evaluación De Crédito	Porcentaje de Cartera de Consumo	Efectividad	$\frac{Cartera\ de\ Consumo}{Total\ de\ Cartera} x\ 100$	$\frac{37.926,18}{1.678.082,16}$	2,26%	$\frac{237.517,95}{2.039.891,32}$	11.64%	Anual
Evaluación De Crédito	Porcentaje de Cartera de Microcrédito	Efectividad	$\frac{Cartera\ de\ Microcreditos}{Total\ de\ Cartera} x\ 100$	$\frac{1.559.992,78}{1.678.082,16}$	92,96%	$\frac{1.715.053,37}{2.039.891,32}$	84.08%	Anual
Evaluación De Crédito	Porcentaje de Cartera Comercial	Efectividad	$\frac{Cartera\ Comercial}{Total\ de\ Cartera} x\ 100$	$\frac{80.163,20}{1.678.082,16}$	4,78%	$\frac{87.320,00}{2.039.891,32}$	4.28%	Anual

Fuente: Balances Financieros de la Cooperativa
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

Tabla 18. Créditos

CARTERA				
	2016		2017	
OFICINAS	**Suma de TOTAL_DEUDA**	**Participación**	**Suma de TOTAL_DEUDA**	**Participación**
Chazo Juan	331.272,46	8,16%	2.039.863,32	44,40%
Matriz(Salinas)	1.678.055,16	41,33%	2.107.936,11	45,88%
San Luis de Pambil	2.050.684,78	50,51%	446.584,97	9,72%
Total general	**4.060.012,40**	**100,00%**	**4.594.384,40**	**100,00%**

Fuente: Balances Financieros de la Cooperativa
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

Tabla 19. Aperturas de Cuentas

APERTURA DE CUENTA				
	2016		2017	
OFICINAS	**Suma de TOTAL_DEUDA**	**Participación**	**Suma de TOTAL_DEUDA**	**Participación**
Chazo Juan	61	8,30%	93,00	13,14%
Matriz(Salinas)	133	18,10%	204,00	28,81%
San Luis de Pambil	541	73,61%	411,00	58,05%
Total general	**735**	**100,00%**	**708,00**	**100,00%**

Fuente: Balances Financieros de la Cooperativa
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

Tabla 20. Depósitos a plazo fijo

DEPOSITOS A PLAZO FIJO				
	2016		2017	
OFICINAS	**Suma de TOTAL_DEUDA**	**Participación**	**Suma de TOTAL_DEUDA**	**Participación**
Chazo Juan	201.089	5,96%	228.662,61	5,82%
Matriz(Salinas)	2.107.542	62,51%	2.690.109,62	68,51%
San Luis de Pambil	1.062.925	31,53%	1.007.905,00	25,67%
Total general	**3.371.556**	**100,00%**	**3.926.677,23**	**100,00%**

Fuente: Balances Financieros de la Cooperativa
Elaborado por: Daira Noemi Aguilar Aldas

3. Proponer estrategias de mejoramiento en los productos financieros de la Cooperativa.

Para mejorar estos productos financieros se plantea las siguientes estrategias:

- Optimizar el servicio y la atención a los socios.
- Incrementar el monto en un 10% en todos los créditos y aumentar el plazo de pagos
- Contratar más personal para cubrir el departamento de inversiones

Gerente

- Asume la responsabilidad legal y extrajudicial de la Cooperativa, y resuelve los asuntos de acuerdo con las facultades delegadas con sujeción a las leyes y normativa vigente.
- Capacitar al personal de la cooperativa en las diferentes áreas de trabajo
- Fomentar más el crecimiento de las inversiones con las instituciones
- Incrementar el departamento de cobranza para un mejor recaudo de los créditos
- Tener estabilidad laboral dentro de la cooperativa para un mejor desempeño de las funciones.
- El gerente de la institución debe analizar la factibilidad de desarrollar un nuevo producto financiero, ya que el mercado financiero exige cada día más diversidad de productos y servicios, para así mantener a los clientes actuales satisfechos, captar nuevos clientes

Personal Administrativo

- Brindar un excelente servicio a los clientes de la institución de los productos financieros que ofertan.
- Ser responsables en las áreas de trabajo que desempeña.
- Ofrecer una clara información de los requisitos que requieren para acceder a los créditos y ser más ágil en la aprobación.
- Recuperación de la Cartera
- Oficial de crédito es aquel que está encargado del análisis y aprobación de crédito, hace cumplir las disposiciones políticas y normas de aprobación

Tabla 21. Plan de estrategias de Mejoramiento en los Productos Financieros

Nº	OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACCIONES	RECURSOS	PERSONA RESPONSABLE
1	Atención al cliente	Capacitar al personal del área de atención al cliente para dar información eficiente acerca de los productos financieros que ofrece la cooperativa.	Buscar temarios y capacitadores	Humanos Tecnológicos	Gerencia
2	Mejorar los créditos	Incrementar el monto en un 10% en todos los créditos y aumentar el plazo de pagos	Reformar el manual de créditos	Talento Humano Tecnológico	Departamento de Crédito
3	Captaciones	Implementar el departamento de inversiones.	Visitar a posibles inversionistas. Mejorar las tasas de interés.	Humanos	Gerencia

Elaborado por: Daira Noemí Aguilar Aldas

DISCUSIÓN

El objetivo de la investigación consiste en determinar la incidencia el Portafolio de Productos Financieros en los resultados de la Gestión Administrativa y Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda, en la cual se utilizó la información de campo para obtener información exacta de los productos financieros que ofrece y la entrevistas al personal administrativo comprendido por: Jefe de Negocios, oficiales de créditos, como también se aplicó métodos, tipos y técnicas de investigación que permitieron llegar a las siguientes conclusiones y recomendaciones:

CONCLUSIONES

Se ha determinado que los productos financieros que ofrece la cooperativa no son innovadores ya que presenta productos financieros tradicionales y por ende solicitan nuevos productos y servicios financieros existentes en otras entidades financieras, y así cubrir las expectativas de los demandantes.

La calidad en la atención al socio es catalogada como regular porque no ofrecen una clara información de los productos financieros, ya que no tiene designadas las actividades acorde al área y por ende la institución pierde credibilidad con los socios.

En lo concerniente a publicidad existe deficiencias de la Cooperativa en hacer llegar el mensaje publicitario, ya que los clientes no han escuchado o visto publicidad de la Cooperativa, solo a través de la publicidad boca a boca ha llegado a comunicar su imagen corporativa la Institución.

Existe una mayor concentración de cartera en el producto de microcrédito por encontrar en una zona rural donde sus fuentes de economía son de actividades productivas, tales como agricultura, ganadería y microempresas.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al gerente de la cooperativa analizar la factibilidad de desarrollar un nuevo producto financiero, ya que el mercado financiero exige cada día más diversidad de productos y servicios, para así mantener a los clientes actuales satisfechos, captar nuevos clientes y tener un posicionamiento en diversidad de productos.

Capacitar al personal del área de atención al cliente para dar información eficiente acerca de los productos financieros que ofrece a los socios.

Debe elegir estratégicamente los medios de comunicación para hacer llegar el mensaje publicitario a la mayor parte de sus socios y posibles clientes, realizando un estudio de mercado de los eficaces medios de transmisión de mensajes de su mercado objetivo.

Se recomienda que haya mayor oferta de los demás Segmentos de créditos con el objetivo de disminuir el riesgo promedio por crédito, logrando captar más socios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alba, A. N. (2014). Teoría de la gestion Financiera operativa desde la perspectiva marxista. *Economia y Desarrollo*, 161-173.

Carrasco, R. D. (2010). *Productos Financieros.* Club Universitario.

Chaparro, C. G. (2010). *Productos,Servicios y Activos Financieros.* Madrid: editorial CEP, S.L.C Dalia n°20. poligono el El Lomo 28970 Humanes de Madrid .

Gordon, D. J. (2008). Productos y Servicios Financieros Socialmente Responsables. *Estudios Cooperativos*, 107 .

Hernández, J. I. (30 de Octubre de 2016). LA GESTION FINANCIERA EN EL CRECIMIENTO ECONOMICO DE LAS EMPRESAS SOCIO PRODUCTIVAS. *Economía Latinoamericana.* .

Luis, R. J. (2007). Productos financieros y operaciones de inversión. *Revista Galega de Economía*, 3.

Martínez, C. H. (2010). Sistema de información gerencial para la optimización de portafolios de inversión. *Revista Venezolana de Gerencia*, 253-257.

Salinas, C. d. (viernes de abril de 2015). Grupo Salinas Coorporacion de Desarrollo Grupo Salinas. *Coorporacion de Desarrollo Grupo Salinas*. guaranda, Bolivar, Sierra.

Terry, G. (2010). *Principios de Administracion.* México: Ed. Continental.

APÉNDICES

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN, EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Encuesta dirigida a los socios con crédito vencido de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Guaranda.

OBJETIVO:

Determinar el comportamiento el portafolio de productos financieros y su incidencia gestión administrativa financiera de la cooperativa, por lo que se solicita de la manera más comedida contestar de manera prudente, veraz y confiable.

INSTRUCIONES: Lea detenidamente las preguntas y seleccione con una (x) su respuesta.

CUESTIONARIO

1. **¿Qué tiempo lleva de ser Socio de la Cooperativa?**
   - 1 a 3 años ☐
   - 3 a 6 años ☐
   - Más de 6 Años ☐

2. **¿Conoce Usted los productos y servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.?**
   - Si ☐
   - No ☐

3. **Dentro de los productos y servicios que brinda la cooperativa cuales ha utilizado.**
   - Ahorros ☐
   - Créditos ☐
   - Inversiones ☐

4. **¿Luego de haber adquirido el Crédito la cooperativa ha aplicado medidas de control y seguimiento como una forma de gestión administrativa eficiente?**

Si ☐

No ☐

5. **¿Los productos y servicios que presta la cooperativa como los considera usted?** ☐

   De Calidad

   Oportunos ☐

   Con un Alto Rendimiento Financiero ☐

6. **Como considera la atención que le brinda la Cooperativa Ahorro y Crédito Salinas Ltda?**

   Muy Buena ☐

   Buena ☐

   Regular ☐

7. **¿Considera que los productos financieros de la cooperativa son innovadores?**

   Si ☐

   No ☐

8. **¿Le gustaría que la Cooperativa le brinden otros servicios adicionales?**

   Si ☐ No ☐ Si la respuesta es sí Cuales……

   ……

9. **¿Por qué medios Ud. desearía que la Cooperativa Salinas Ltda, publicite sus productos y servicios?**

   Radio ☐

   Valla Publicitarias ☐

   Redes sociales ☐

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN, EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Guía de **Entrevista** dirigida al Gerente, Contador, jefe de negocios, oficial de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda**.**

OBJETIVO:

El objetivo es obtener información veraz y objetiva de productos financieros que ofrece la cooperativa.

1 **¿Cuáles son los Productos Financieros que ofrece la Cooperativa?**

---

2 **¿Cuáles son los Productos Financieros que más requieren?**

---

3 **¿Luego de haber concedido el crédito a los socios la cooperativa aplica medidas de control y seguimiento como una forma de gestión administrativa eficiente?**

---

4 **¿Considera que la gestión administrativa y financiera que desarrolla la cooperativa satisface las necesidades y expectativas de los socios?**

---

5 **¿La Cooperativa cumple con las metas presupuestadas en colocaciones y recuperaciones de la cartera de crédito?**

---

6 **¿La cooperativa cumple con los procedimientos y políticas para ofrecer crédito?**

---

7 ¿Tiene definido su mercado objetivo para definir sus productos financieros?

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Guaranda 03 de Agosto del 2018

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

Yo, Rene Villacres, Director del Proyecto de Investigación, certifica que la señorita **AGUILAR ALDAS DAIRA NOEMI**, estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría CP, dentro de la modalidad de Titulación (Proyecto de Investigación); ha cumplido con la revisión a través de la herramienta URKUND, el día 03 de Agosto del 2018, del Informe Final del Proyecto de Investigación denominado **"EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS FINANCIEROS Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALINAS LTDA, PARROQUIA SALINAS, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2017"**dando como resultado un 3% de coincidencia porcentaje que se encuentra dentro del parámetro legal establecido.

Es todo cuanto puedo certificar,

Econ. Rene Villacres

Director

URKUND

Documento INFORME DE INVESTIGACION COAC SALINAS.docx (D40703107)
Presentado 2018-08-02 14:19 (-05:00)
Presentado por dairalenin5@yahoo.es
Recibido rvillacres.ueb@analysis.urkund.com
Mensaje Mostrar el mensaje completo

3% de estas 19 paginas, se componen de texto presente en 6 fuentes.

Lista de fuentes Bloques

Categoria	Enlace/nombre de archivo
	http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/2245/1/Estudio%20y%20Analisis%20d...
85%	permitio realizar el analisis comparativo del comportamiento de los grupos financieros que ...
71%	LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA POLICIA NACIONAL LTDA. 1.- ¿Que tiempo lle...
100%	TOTAL 192 100
100%	TOTAL 192 100
82%	Fuente: Encuesta a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Credito

0 Advertencias. Reiniciar Exportar Compartir

asegurar el rendimiento esperado más alto posibles para una determinada tasa de rendimiento requerida, asegurar el rendimiento con el menor riesgo posible. Por otra parte, también es necesario identificar el plazo de duracion de la inversion, es decir, el horizonte de la inversion si es a corto o a largo plazo. (Pag. 257)

Teoria de la gestion Administrativa

Según CITATION Geo10 \l 3082 (Terry, 2010) explica que la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, con los recursos adecuados para lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos. Se puede decir que gestion administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos especificos. (Pag. 230)

Se dice que las nuevas tendencias en el campo de la administracion Gerencial señalan el lider de la institucion como una de las dimensiones cruciales en el ejercicio de sus funciones es la de ejercer liderazgo administrativo hacia el logro de los objetivos de la Cooperativa. El gerente como lider administrativo debe guiar a los trabajadores para tener el conocimiento, las destrezas y atributos para entender y mejorar la organizacion, con implantar planes operacionales, aplicar procesos y procedimientos administrativos descentralizados.

Importancia de la Gestion Administrativa

Lo importante de la gestion administrativa es el trabajo en grupo con una mejor utilizacion de los recursos y asi poder llegar a los objetivos propuestos en la institucion por lo que CITATION Geo10 \l 3082 (Terry, 2010)

INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERAS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP.

TEMA:

-EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS FINANCIEROS Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALINAS LTDA, PARROQUIA SALINAS, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2017"

AUTORA:

DAIRA NOEMI AGUILAR ALDAS

UNA VEZ REVISADA LA TESIS PRESENTA UN 3% DE SIMILITUD CON OTRAS INVESTIGACIONES, INFORMO QUE PUEDE CONTINUAR CON LOS TRÁMITES.

ATENTAMENTE

ECON. RENE VILLACRES B. PhD

0260858702