

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ESCUELA DE ECONOMÍA

TESIS DE GRADO

Previo a la obtención del Título de

Economista

TEMA:

Análisis comparativo de los costos de operación de los servicios que brindan las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Portoviejo, y su repercusión en la economía de sus socios y clientes, (caso específico Cooperativa "15 de Abril Ltda." Y Cooperativa "Comercio Ltda."), periodo 2003-2005.

AUTORAS:

Brenda Elizabeth Cedeño García

Jessenia Elizabeth Macias García

DIRECTOR DE TESIS

Ing. Benito Villaprado

PORTOVIEJO MANABÍ ECUADOR

2006

DEDICATORIA

Dedico el fruto de mi esfuerzo y superación a todas aquellos que contribuyeron a la culminación de mi carrera:

AL DIVINO CREADOR, por haberme dado la capacidad y valor suficiente para llegar a la meta.

A MI ESPOSO, Johnny quien en todo momento ha estado conmigo apoyándome, y dándome esa voz de aliento cuando más lo necesite.

A MIS HIJAS, Joyce Brianna y Lizita, los amores de mi vida, el regalo de Dios quienes son todo en mi vida y la fuerza para seguir adelante.

A MIS PADRES, Gregorio e Irlanda, seres invalorable, por todo el cariño y el apoyo incondicional, y por ser ese pilar que siempre he necesitado.

A MIS HERMANAS, que con aprecio y gratitud me han apoyado en todo momento.

No puedo dejar de nombrar en esta dedicatoria a una gran amiga, Econ. Marisol Dávila, por su ayuda y apoyo incondicional en el desarrollo de esta Tesis.

Brenda Cedeño Garcia

DEDICATORIA

Culminar con esta etapa de mi vida me hace sentir orgullosa y muy feliz pero también soy consciente de que sola no hubiera podido, es por eso que quiero dejar plasmado los nombres de todas aquellas personas que me ayudaron a cumplir esta meta tan importante.

A Dios, ese ser supremo quien cada mañana junto con el sol me daba la oportunidad de cambiar lo que no me estaba haciendo feliz, llenándome de fuerzas, de humildad, de amor, de fe, dándome su perdón y colmándome de sus bendiciones

A mis padres Elias y Lolaida que se esforzaron toda la vida por ofrecerme un futuro prometedor, una vida llena de triunfos, los que con amor y mucha sabiduría me formaron, me protegieron y en algunas ocasiones necesarias me dieron algún llamado de atención por mis comportamientos no correctos. Aunque en ocasiones los herí sin querer hacerlo, y no les agradecí como debí, todo lo que soy y lo que he conseguido hasta hoy se los debo a Ustedes.

A mis hermanos. Arturo, Loli y Sully, hombre y mujeres de bien a quienes siempre he admirado, quienes siempre me dieron ánimos y sobre todo me dieron amor, aprendí lecciones de vida con sus sabios consejos, porque fueron y serán personas de admirar.

A Daniel, mi pareja, quien se olvido de él mismo por cuidarme y protegerme, al que no le importo soportar muchas cosas por apoyarme, quien me dio fuerzas cuando muchas veces quise decaer y echarme para atrás.

A mis amigas, Sayonara, Katty, Luccy, María Alicia quienes compartieron conmigo alegrías, tristezas, risa, lágrimas, quienes nunca dudaron cuando yo les pedí ayuda por más insignificantes que esta fuera, siempre estuvieron conmigo

A la Econ. Marisol Dávila quien nos ayudo en el análisis y comprensión de la tesis.

A mi compañera de tesis Brenda que si no hubiera sido por su ayuda no estaría culminando esta meta, Brenda este triunfo es nuestro.

Jessenia Macias García

AGRADECIMIENTO

Los triunfos en la vida se consiguen a base de sacrificio personales, pero sin la dirección de Dios y el invaluable apoyo de los seres queridos, no se pueden cristalizar las metas propuestas, por esto agradecemos de corazón:

A la Universidad: Albergue de nuestros sueños, hoy realidad, fuente de enseñanza que nos acogió para brindarnos conocimientos y entregarnos a la sociedad como Profesionales al servicio de la comunidad.

A nuestros Profesores: Por cultivar en nosotros el conocimiento para nuestro desarrollo profesional, en especial al Señor Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas Y Económicas Econ. Manuel Cedeño Molina.

A nuestros Padres, hermanos, Esposo, e hijas, y a todos nuestros compañeros y amigos, que de una u otra forma se involucraron y se constituyeron en nuestro equipo de apoyo para poder realizar esta meta de ser Profesionales.

GRACIAS

Brenda y Jessenia

CERTIFICACIÓN

Yo, Ing. Benito Villaprado catedrático de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas certifico:

Que la Tesis de grado titulada ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS COSTOS DE OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE BRINDAN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL CANTÓN PORTOVIEJO, Y SU REPERCUSIÓN EN LA ECONOMÍA DE SUS SOCIOS Y CLIENTES, (CASO ESPECIFICO COOPERATIVA "15 DE ABRIL Ltda." Y COOPERATIVA "COMERCIO Ltda."), PERIODO 2003-2005. Realizada por las Egresadas, Brenda Elizabeth Cedeño García y Jessenia Elizabeth Macias García, se encuentra concluida en su totalidad

Es todo lo que puedo certificar en honor a la verdad

Atentamente;

Ing. Benito Villaprado
DIRECTOR DE TESIS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

TEMA:

Análisis comparativo de los costos de operación de los servicios que brindan las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Portoviejo, y su repercusión en la economía de sus socios y clientes, (caso específico Cooperativa "15 de Abril Ltda." Y Cooperativa "Comercio Ltda."), periodo 2003-2005

TESIS DE GRADO

Sometido a consideración del Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Manabí, como requisito previo a la obtención del Título de Economista realizada por las Egresadas

APROBADO

Director de Tesis
Presidente del tribunal
Miembro Docente
Miembro Comisión

DECLARATORIA

Toda responsabilidad con respecto a las investigaciones con sus resultados, conclusiones y recomendaciones presentadas en ésta Tesis, pertenecen exclusivamente a las autoras.

Brenda Elizabeth Cedeño García

Jessenia Elizabeth Macias García

ÍNDICE

Pág.

CAPITULO I

	Resumen técnico	
	Introducción	
1.1.	Planteamiento del problema	1
1.1.1	Descripción	1
1.1.2	Análisis	3
1.1.3	Delimitación del problema	3
1.1.4	Formulación del problema	4
1.2	Justificación	4
1.3	Objetivos	6
1.3.1	Objetivo general	6
1.3.2	Objetivos específicos	6

CAPITULO II

2 MARCO REFERENCIAL TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1	Marco Referencial	7
2.1.1	Cooperativa 15 de Abril	10
2.1.1.1	La ideal Original	11
2.1.1.2	Los años iniciales	11
2.1.1.3	Personajes	12
2.1.2	Máxima autoridad	13
2.1.3	Servicios	13
2.1.3.1	Ahorros a la vista	13
2.1.3.2	Depósitos a plazo	13
2.1.3.3	Crédito ágil y oportuno	14
2.1.3.4	Líneas de crédito	14
2.1.3.5	Como obtener su crédito	14
2.1.3.6	Documentos necesarios para solicitar su crédito	14
2.1.4	Cooperativa Comercio	15
2.2	Marco Teórico	23
2.2.1	El ahorro: un alcance mixto	
2.2.2	Los ahorristas valoran más la seguridad, la conveniencia y el rendimiento	24
2.2.3	Ambiente de apoyo	25

2.2.4	Responsabilidad	25
2.2.5	Desarrollo de productos de ahorro	25
2.2.6	Identificar el mercado	26
2.2.7	Desarrollar productos	26
2.2.8	Determinar un equilibrio apropiado	27
2.2.9	Tres principios	28
2.2.10	Mercadeo de los productos de ahorro	28
2.2.11	Cómo determinar un estrategia	29
2.2.12	Imagen	30
2.2.13	Provisión de servicios de ahorro	31
2.2.14	Administración de ahorro	31
2.2.15	Liquidez	31
2.2.16	Eficiencia	31
2.2.17	Administración de caja	32
2.2.18	Control interno	32
2.2.19	Hacer la transición	32
2.2.20	Instituciones financieras	33
2.2.21	Instituciones financieras privada	33
2.2.22	Instituciones financieras públicas	34
2.2.23	Entidades financieras	34
2.3	Marco conceptual	35
2.4	Hipótesis	38
2.5	Variables	38
2.5.1	Variable independiente	38
2.5.2	Variable Dependiente	38

CAPITULO III DISEÑO METODOLÓGICO

3.1	Definición del tipo de diseño de investigación y tipo de estudio.	44
3.2	Determinación de la población de estudio o diseño de la muestra	45
3.3	Determinación de los métodos e instrumentos de recolección de información.	46
3.3.1	Métodos	46
3.3.2	Técnicas	47
3.4	Establecimiento del plan de análisis	48
3.5	Diseño de procesamiento	49

CAPITULO IV
ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE
RESULTADOS

Análisis de los costos operativos de las cooperativas comercio limitada y 15 de Abril	50
Tasa de interés y costos: cooperativa de ahorro y crédito "comercio" Ltda.	51
Tasa de interés cooperativa de ahorro y crédito 15 de abril Ltda.	54
Costos cooperativa de ahorro y crédito comercio Ltda.	54
Costos crediticios cooperativa de ahorro y crédito "15 de abril" Ltda. 2003	64
Costos crediticios cooperativa de ahorro y crédito comercio Ltda. 2003	65
Encuesta dirigida a los funcionarios de las Cooperativas 15 de Abril y Comercio	
Análisis e interpretación del cuadro y gráfico # 1	69
Análisis e interpretación del cuadro y gráfico # 2	71
Análisis e interpretación del cuadro y gráfico # 3	73
Análisis e interpretación del cuadro y gráfico # 4	75
Análisis e interpretación del cuadro y gráfico # 5	77
Análisis e interpretación del cuadro y gráfico # 6	79
Análisis e interpretación del cuadro y gráfico # 7	81
Análisis e interpretación del cuadro y gráfico # 8	83
Encuesta dirigida a los clientes de las Cooperativas 15 de Abril y Comercio	
Análisis e interpretación del cuadro y gráfico # 1	85
Análisis e interpretación del cuadro y gráfico # 2	87
Análisis e interpretación del cuadro y gráfico # 3	89
Análisis e interpretación del cuadro y gráfico # 4	91
Análisis e interpretación del cuadro y gráfico # 5	93
Análisis e interpretación del cuadro y gráfico # 6	95
Análisis e interpretación del cuadro y gráfico # 7	97
Análisis e interpretación del cuadro y gráfico # 8	99
Análisis e interpretación del cuadro y gráfico # 9	101
Análisis e interpretación del cuadro y gráfico # 10	103
Análisis e interpretación del cuadro y gráfico # 11	105

Conclusiones	106
Recomendaciones	108
Summarize	110
Bibliografía	112
Anexos	

RESUMEN TÉCNICO

Los costos de servicios que perciben las instituciones financieras son en la actualidad un poco altos, esto se determina de acuerdo a la Institución y muchas veces no son regulados en forma adecuada por la Superintendencia de Bancos y es por ello que unas instituciones cobran más que otras y no debe ser así ya que todos deben ser estándar para beneficios de los clientes.

En la primera parte realizamos una breve explicación de nuestro proyecto donde determinamos los antecedentes, la justificación, el problema y los objetivos de nuestra tesis de grado.

En la segunda parte realizamos una descripción total del análisis comparativo de los costos de operación de los servicios que brindan las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Portoviejo, y su repercusión en la economía de sus socios y clientes, (caso específico Cooperativa "15 de Abril Ltda." y Cooperativa "Comercio Ltda.") y las bases teóricas que sirvieron como base para valerse en el recurrir de nuestra investigación. Además detallamos los conceptos de las palabras técnicas utilizadas en esta parte.

En la Tercera parte desarrollamos en diseño metodológico en el cual describimos las técnicas de investigación que utilizamos así como las personas a las cuales les realizamos las encuestas y entrevistas para luego ser tabuladas y graficadas en cuadros estadísticos.

En la cuarta parte realizamos la representación de los resultados que lo hicimos mediante tablas para luego realizar el respectivo análisis donde expusimos la realidad de nuestra investigación.

Para finalizar nuestro trabajo de investigación damos a conocer nuestras conclusiones y de cada una de ellas nos permitimos dar las recomendaciones.

INTRODUCCIÓN

Las Cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador han alcanzado un nivel adecuado con relación a las instituciones financieras tradicionales como son los Bancos, esto se debe potencialmente a los problemas de liquidez que sufrieron estos en el año 1999 y 2000.

En nuestro medio existen dos cooperativas consideradas muy solventes por sus años dentro del medio y la credibilidad de sus directivos, estas son la 15 de Abril y la Comercio Limitada, y nuestro estudio se basa en la relación de los costos por servicios que estas cobran a sus clientes por las transacciones realizadas.

El problema que enfocamos en nuestra investigación se sustentó en analizar de que manera los costos de operación de los servicios que brindan las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Portoviejo repercuten en la economía de sus socios y clientes.

El objetivo que nos motivó fue analizar comparativamente los costos de operación de los servicios que brindan las cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón Portoviejo y su incidencia en la economía de sus socios y clientes.

El supuesto que se planteó en la hipótesis se puntualizó en saber si los costos de operación de los servicios que brindan las Cooperativas de

Ahorro y Crédito del Cantón Portoviejo repercutirán en la economía de sus socios y clientes.

El diseño metodológico que se utilizó fue por medio de una investigación no experimental, donde describimos la realidad en este caso, lo que ocurrió con los costos de operación de los servicios que brinda la Cooperativa 15 de Abril Ltda. Y Comercio Ltda. Es también una investigación de tipo explicativa, por cuanto buscamos las causas y efectos que se dieron sobre la investigación.

CAPITULO I

1.-TEMA

ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS COSTOS DE OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE BRINDAN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DEL CANTÓN PORTOVIEJO, Y SU REPERCUSIÓN EN LA ECONOMÍA DE SUS SOCIOS Y CLIENTES, (CASO ESPECIFICO COOPERATIVA "15 DE ABRIL LTDA" Y COOPERATIVA "COMERCIO LTDA"), PERIODO 2003-2005.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.-

1.1.1. DESCRIPCIÓN.-

Dentro de la descripción de los costos de operación sobre los servicios que brindan las Cooperativas "15 de Abril Ltda.", y "Comercio Ltda.", se hace prudente hacer referencia al impacto que sobre sus ingresos tienen estos rubros.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, en el Cantón Portoviejo son una opción para la reactivación del aparato productivo a pesar de presentar una estructura menor de sus activos, en la actualidad mantienen una conservadora posición dentro del sistema, y siguen creciendo silenciosamente.

Para efectuar un análisis comparativo de los costos de operación por servicios que brindan estas cooperativas en la investigación a pesar de lo manifestado se plantean las siguientes interrogantes.

¿Qué medios aplican para llevar a cabo el cumplimiento de sus objetivos?

¿Cuáles son los logros cuantitativos y cualitativos en cuanto a ahorro y crédito?

¿En que nivel se cumplen las disposiciones legales que regulen las actividades de estas instituciones financieras?

¿Cuáles son los índices de crecimiento en número de socios, y capital?

¿En que ubicación están frente a otras entidades de las mismas características en la provincia y el país?

¿Los costos de operación por los servicios que prestan están acorde con la economía de los socios y clientes?

¿Son las cooperativas de Ahorro y Crédito a través de los servicios que prestan una alternativa para el desarrollo local sostenido y sustentable?

1.1.2. ANÁLISIS. -

Para efectuar un análisis de los costos de operación por los servicios que brindan las Cooperativas de Ahorro y Crédito 15 de Abril y Comercio Ltda., la investigación tiene su base en la información de primera mano que será proporcionada por la entidad, de la cual se aprovechara la experiencia de sus servidores, a través de quienes se conocerá en mejor forma a esta noble institución crediticia en su estructura organizacional.

Se investigará los medios que se aplican para llevar a cabo el cumplimiento de sus objetivos, conocer los logros cuantitativos y cualitativos, los niveles de cumplimiento de las disposiciones legales que regulan la actividades de otras instituciones, los índices de crecimiento, en número de socios, y capital y la ubicación con otras entidades de las mismas características en la provincia y el país.

1.1.3. DELIMITACION DEL PROBLEMA. -

Esta investigación se la llevará a cabo en las dependencias de las Cooperativas de Ahorro y Crédito "15 de Abril Ltda" y Cooperativa "Comercio Ltda." de la Ciudad de Portoviejo, Provincia de Manabí, para la que se cuenta con la colaboración de directivos y servidores de las mismas, además contará con la ayuda de la Superintendencia de Bancos y Cooperativas de Manabí, así como bibliografía que existe al respecto.

Este trabajo de investigación comprende el periodo de los años del 2003 al 2005, y el desarrollo de la misma será de 6 meses calendarios contados desde la fecha de aprobación del tema por la Comisión de Investigación de la Facultad y Escuela respectiva.

1.1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿DE QUE MANERA LOS COSTOS DE OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE BRINDAN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DEL CANTÓN PORTOVIEJO REPERCUTEN EN LA ECONOMÍA DE SUS SOCIOS Y CLIENTES?

1.2. JUSTIFICACION

En lo personal, como futuros profesionales estaremos en capacidad de poder analizar y determinar los costos que sobre los servicios prestados brinda estas instituciones de gran importancia dentro de la comunidad Manabita, y la afectación económica que tienen los socios al cumplir con su obligación,. Se determinará además el beneficio o no de los costos de operación por los servicios que prestan las dos Cooperativas

Dentro de la Relevancia Científica, consideramos que nos permitirá identificar si los costos de operación que generan los créditos cooperativos están enmarcados en las disposiciones legales, normas y reglamentos establecidos por el sector y la superintendencia de Bancos, y si estos

recursos sirven para financiar otros proyectos de desarrollo o simplemente generan utilidades para las cooperativas 15 de Abril y Comercio, dando a conocer a sus socios acerca de los costos de operación de los servicios que les brindan y la repercusión en la economía de ellos.

Esta investigación tiene gran Relevancia Humana ya que se identifica el aporte que las cooperativas realizan a los sectores comerciales, de vivienda, y consumo, satisfaciendo las necesidades de sus clientes o asociados y aportando de esta manera a la reactivación económica y mejora de las condiciones y niveles de vida de la población integrada a este sector financiero.

En cuanto a la Relevancia Contemporánea este trabajo de investigación será el resultado de la necesidad de planificar y proyectar al futuro el rol que deben de cumplir las cooperativas de ahorro y crédito en el cantón.

BENEFICIARIOS.- En forma directa serán los afiliados y clientes que utilizan los servicios financieros de las cooperativas 15 de Abril y Comercio y indirectamente la colectividad.

De allí que este trabajo científico es de utilidad práctica, por los estudios comparativos que se realizarán y que conducirán a resolver un problema de carácter social.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar comparativamente los costos de operación de los servicios que brindan las cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón Portoviejo y su incidencia en la economía de sus socios y clientes.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer los antecedentes generales de las Cooperativas de Ahorro y Crédito "15 de Abril Ltda." y "Comercio Ltda.", del Cantón Portoviejo.
- Determinar los servicios que prestan a la comunidad.
- Identificar su estructura administrativa, legal y financiera.
- Identificar los costos de operación que se cobran por los servicios que prestan a sus afiliados y clientes.

CAPITULO II

II MARCO REFERENCIAL, TEORICO Y CONCEPTUAL.-

2.1. MARCO REFERENCIAL

Desde la creación de la primera cooperativa de ahorro en el año 1844, nacida como una sociedad de pioneros imparciales en Rochadle, formada por varios trabajadores de la ciudad del mismo nombre ubicada en Escocia Inglaterra, esta iniciativa ha marcado rumbo en el mundo. Frente a lo cual el cooperativismo en el Ecuador da sus primeros pasos a partir de los años 1830 en que se crea la república.

De allí que el desarrollo de las actividades del hombre en la provincia de Manabí y particularmente en el Cantón Portoviejo llevo a muchos visionarios a emprender en esta tarea titánica que en la actualidad tiene buenos frutos, porque las cooperativas tienen la finalidad de dar soluciones a los problemas socioeconómicos de sus sociedades, llevados a la práctica como un sistema basado en la cooperación humana.

Estas organizaciones con nuevos conceptos de servicios han venido haciendo cambios en su organización administrativa dando soluciones a las necesidades insatisfechas de sus asociados, para lo cual han fijado una serie de costos que son cantidades de dinero que se paga por un servicio.

Es así que el 10 de Marzo del año 1964 un grupo de pequeños comerciantes del mercado norte se organizaron a través de una asociación que les permitiera depositar como ahorro sus reducidas utilidades, lo que tuvo un efecto multiplicador, al mismo tiempo se fue concediendo pequeños préstamos con bajos intereses, evitando que este grupo de comerciantes cayeran en manos de los usureros que abundan en las ciudades, decidieron organizar la Cooperativa de Ahorro y Crédito "15 de Abril" Ltda., domiciliada en la ciudad de Portoviejo, Provincia de Manabí.

Igualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Comercio Ltda.", que nace en el año de 1975 con la firme decisión de propiciar y generar ahorros y créditos para la ciudadanía de la ciudad de Portoviejo en especial a los comerciantes informales, artesanos, microempresarios y personas que participan en actividades de carácter productivas.

Estas dos instituciones cumplen con la filosofía cooperativista de ayudar al desarrollo humano y social, más su visión de la justicia social se extiende a todos los sectores del cantón, provincia y del país en general, dicha filosofía les ha permitido incrementar el número de socios actualmente entre las dos sobrepasan las 100.000 personas afiliadas.

Las cooperativas citadas se constituyen en un eje de gran importancia en el desarrollo local, provincial, y nacional a través de la concesión de créditos para la reactivación del aparato productivo, generando fuentes de trabajo y más servicios a sus clientes.

Conceden créditos para consumo, comercio, vivienda, micro-créditos que de acuerdo al destino, capacidad de pago y garantías se clasifican en corrientes, emergentes, automáticos y por convenio en relación de dependencia.

Los costos de operación de los servicios que prestan a ser analizados corresponden:

Créditos Comerciales

Créditos de Construcción

Créditos de Consumo Familiar

Créditos Convenios

Créditos Credigrupo

Carta de crédito

Y garantías

A la presente mucho se ha hablado sobre el inusitado crecimiento que se opera en las empresas y en instituciones de servicios financieros como son las Cooperativas de ahorro y crédito, esto en razón de conceptos como el de la globalización, tratado de Libre Comercio, competitividad, etc., en donde la eficiencia y eficacia son determinantes para medir la capacidad y productividad de los bienes y servicios que proporcionan a sus afiliados y clientes, para lo cual debe de primar la creatividad, habilidad y experiencia de quienes administran estas instituciones.

Se toma como referencia a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón Portoviejo "15 de Abril Ltda.", y Cooperativa "Comercio Ltda." Instituciones que buscan día a día incrementar sus servicios en beneficios de sus afiliados creando estrechas relaciones que permitan fortalecer a estas nobles entidades¹.

Han mantenido un nexo permanente con el proceso evolutivo tanto en lo tecnológico como en su innovado crecimiento económico y de afiliados, que ha hecho posible aplicar en forma correcta y efectiva todas aquellas medidas que han sido impuestas por los organismos de control, observando con severidad las disposiciones legales que emanen para su aplicación y no la hagan vulnerable para aquellos improvisados que quieran afectar su integridad.

Desde su nacimiento institucional se han desarrollado con solidez, siendo esta una de las más destacadas características de estas cooperativas y el aval más importante está constituido por las más de cien mil cuentas ahorristas².

2.1.1 COOPERATIVA 15 DE ABRIL

Cuando en la anterior crisis económica, en 1964, 20 jóvenes portovejenses decidieron abrir una cuenta de ahorros en el Banco Nacional de Fomento con 4.500 sucres, fue con el sueño de abrir una Cooperativa de Ahorros.

¹ SUAREZ, Mario Fidel. Presidente de la Cámara de Comercio de Portoviejo. 2005

² SUAREZ, Mario Fidel. Presidente de la Cámara de Comercio de Portoviejo. 2005

En honor al día en que depositaron su dinero, decidieron que la mencionada Cooperativa debía llevar ese nombre y desde ese momento trabajaron fuerte para lograr la confianza de los ciudadanos; con el pasar del tiempo, esos jóvenes veían como su proyecto empezaba a tomar cuerpo.

El gerente fundador de la Cooperativa 15 de Abril, Carlos San Lucas, Recuerda que "el primer local donde funcionó la institución fue el Mercado Central y, luego de estar abierta por un año, llegó Lewis Townsend, un norteamericano integrante del cuerpo de paz, quien durante un año nos ayudó", acotó San Lucas.

Desde entonces el señor San Lucas se ha mantenido como primer personero de esta reconocida cooperativa.

2.1.1.1 LA IDEA ORIGINAL:

Surge de la lectura que Carlos San Lucas Santana hace del artículo "Obreros ayer, hoy capitalistas", de Donal Stroetzel, publicado en Abril de 1964, en la revista Selecciones del Reader's Digest

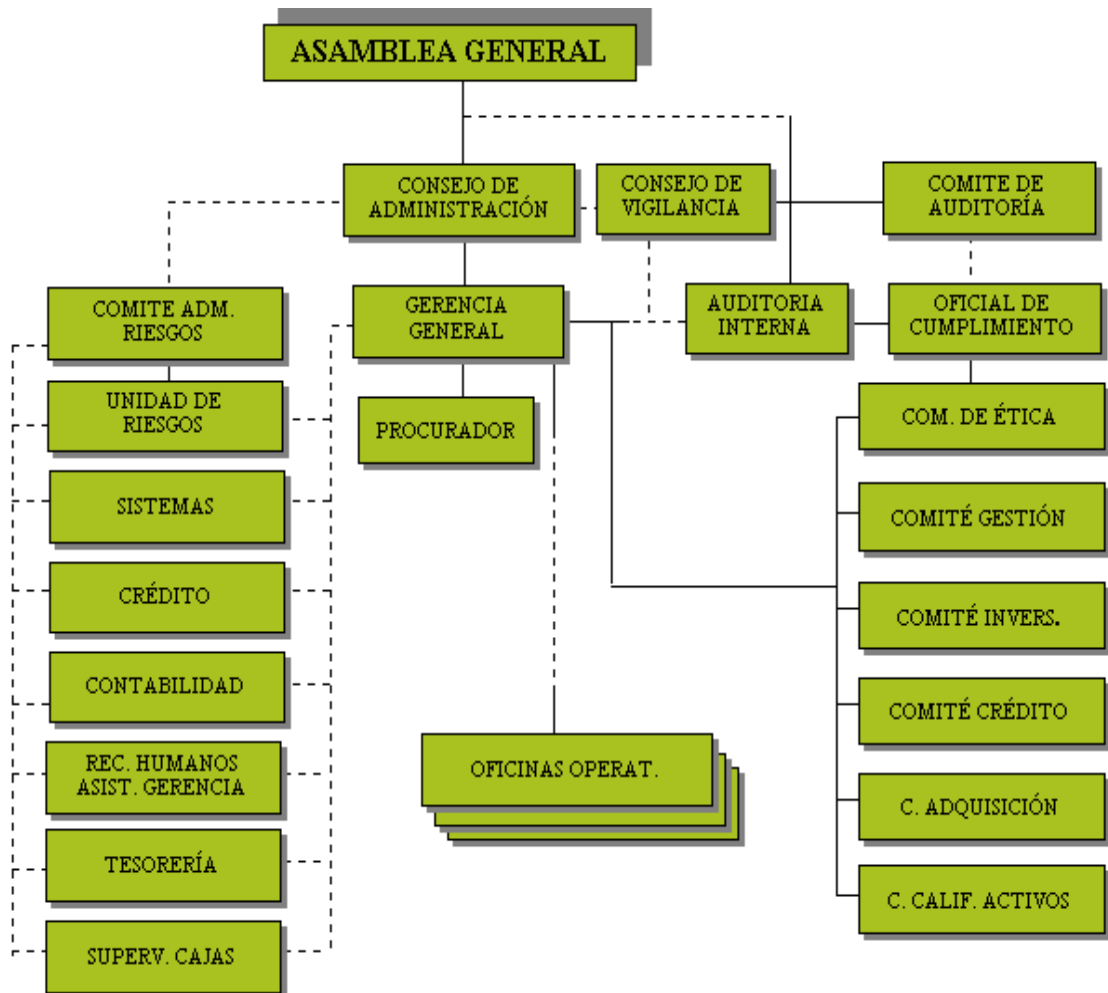
2.1.1.2 LOS AÑOS INICIALES:

Se constituyó legalmente el 18 de Mayo de 1965, mediante Acuerdo Ministerial 4090. Fue inscrita en el Registro General de Cooperativas el 20 de Mayo de 1965, con el número de orden 1363

2.1.1.3 PERSONAJES:

El presidente del Consejo de Administración de la Cooperativa es el Doctor Vicente Beltrón López, y su fundador, Carlos San Lucas Santana, es el gerente general, administrador y representante legal de la entidad calificada y autorizada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, por Resolución 85-028-DC, en la actualidad apertura cuentas de ahorros de clientes de los cantones Portoviejo, Manta, Rocafuerte, Jipijapa, Tosagua, Montecristi y Santa Ana.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



2.1.2 MÁXIMA AUTORIDAD

La máxima autoridad de la cooperativa es la asamblea general de representantes, integrada por 44 socios

Le sigue el consejo de Administración (5 miembros principales y 5 suplementes). Después, el Gerente General que es además, Administrador y Representante Legal

2.1.3 SERVICIOS

2.1.3.1 AHORROS A LA VISTA

Usted puede disponer de su dinero en el momento que lo necesite. Obtiene intereses liquidados sobre saldos diarios y acreditados a su cuenta de ahorros semestralmente.

Atiende sus depósitos y retiros en efectivo o cheques, disfrutando de nuestro horario con 10 horas ininterrumpidas de atención, incluyendo horarios diferidos.

2.1.3.2 DEPÓSITOS A PLAZO

Usted puede realizar sus depósitos de acuerdo a su disponibilidad, ganando tasas de interés pagaderos en períodos vencidos, que le permiten

obtener créditos, sirven de garantía y le respaldan sus obligaciones. Con plazos desde 30 hasta más de 360 días.

2.1.3.3 CRÉDITO ÁGIL Y OPORTUNO

La Cooperativa cuenta con diversas líneas de crédito, de acuerdo a sus necesidades y en relación a sus saldos promedios. Contribuimos a solventar sus necesidades de inversión, comercio, consumo, vivienda, etc.

2.1.3.4 LÍNEAS DE CRÉDITO

- Crédito ordinario en proporción a los saldos promedios.
- Crédito para impulsar la actividad empresarial.
- Crédito especial sobre ahorros.
- Crédito en relación de dependencia.

2.1.3.5 CÓMO OBTENER SU CRÉDITO

- Ser socio o cliente de la Cooperativa.
- Presentar las garantías que la Cooperativa requiera.
- Tener 2 meses de apertura la cuenta de ahorros.
- Demostrar solvencia económica.

2.1.3.6 DOCUMENTOS NECESARIOS PARA SOLICITAR UN CRÉDITO

INVERSIÓN A CLIENTES

A través de convenios brindamos un moderno servicio a los clientes con relación de dependencia.

- Con montos de hasta 4 veces sus ingresos totales.
- Plazo entre 12 y 18 meses.
- Descuentos automáticos³.

2.1.4 COOPERATIVA COMERCIO

NOMBRE COOPERATIVA DE A/C "COMERCIO" LTDA.

ACTIVIDAD INTERMEDIACIÓN FINANCIERA

INICIO JULIO 1 DE 1985

FUNDADORES 14 SOCIOS

CAPITAL: \$ 1'400.000,00

RESOLUCIÓN No, 85 - 027 - OCTUBRE 24 DE 1985

REGULACIÓN No. 266-85 - JULIO 03 DE 1985

EMPLEADOS: 8

LOGROS - Edificio propio, propiedad en ciudadela los bosques terrenos para la venta avenida metropolitana. Proyecciones fusión con la cooperativa santa ana apertura de una agencia, inst. Cajero automático.

Durante la década de 1950, el departamento de extensión universal de cooperativas de ahorro y crédito brindó asistencia técnica y pautas filosóficas acerca del desarrollo de las cooperativas de ahorro y crédito en el mundo. Ya para la década del año 1980 el progreso de las cooperativas de a/c en el mundo era tan importante que se establecieron federaciones y confederaciones de cooperativas de ahorro y crédito nacionales y

³ WWW.superintendenciabancos.com.ec. Cooperativas en el Ecuador

regionales en Canadá, Australia, Latinoamérica, el caribe, África, Asia, Nueva Zelanda, Irlanda, Gran Bretaña y el sur del pacífico con el propósito de apoyar y respaldar el desarrollo de las cooperativas.

Es así como surge en la mente de un hombre visionario como el econ. Ecuador Loor Ponce (hoy fallecido) la necesidad de crear otra cooperativa de a/c en esta ciudad con el compromiso que significa construir nuevas, mantener o desarrollar las ya existentes. Por el impacto que han tenido estas organizaciones financieras sobre la vida de millones de personas. El realiza movimientos viables porque se expresaba la necesidad y el deseo con 14 socios promotores: ellos son:

Ecuador Loor Ponce, Manuel Mendoza Cedeño, Manuel Safady Elnezer, Ramón Solórzano Cruzaty, Carlos Flores Solórzano, Ricardo Gutiérrez Clavito, Darío Solórzano Rodas, Héctor Andrade Rivadeneira, Manuel Mendoza Vélez, Gonzalo Zambrano Loor, Francisco Mera Quintanilla, Vicente Mendoza Rivadeneira, Jorge Zambrano García, Alberto Cedeño Palma

Empleados Econ. Ecuador Loor Ponce, Martha Loor, Lucia Zambrano, Pery Mendoza, Maria Elena Vínces, Lupe Cevallos, Pedro Guano, Horacio Vera.

Fue constituida por el Honorable Sr. Econ. Ecuador Loor Ponce (+) quien vio la necesidad de crear una cooperativa de ahorro y crédito en nuestra ciudad de los Reales Tamarindos (PORTOVIEJO), a fin de fomentar la

economía solidaria con la rapidez y responsabilidad social, es por eso que el realiza movimientos viables para su realización, con 14 socios promotores.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "COMERCIO" Ltda. Es una entidad de intermediación financiera con el público en general, autorizada por la Superintendencia de Bancos y Seguros mediante resolución # 85-027-DC DEL 24 DE Octubre de 1985, iniciando su actividad el 01 de Julio de 1985.



SERVICIOS FINANCIEROS

Se ofrecen los mejores servicios financieros del mercado local, Ahorros a la vista, Inversiones, Créditos para la Pequeña y Mediana Empresa Manabita.

- Pagamos las mejores tasas de Interés en el Mercado: Ahorros y Plazo fijo
- Prestamos - Créditos en Manabí y el Ecuador
- Tarjeta de Debito (MI AZULITA - ELECTRON)
- Cajero automático conectado a la Red de Apoyo del Banco del Austro.
- Transacciones por Sistema de Pago Interbancario
- Operaciones Contingentes: Avalués 4% anual

Servicios Médicos para socios y no socios

(BAJOS COSTOS PARA SOCIOS)

- Atención Médica y Especializada
- Servicios Clínicos
- Laboratorios
- Ecografías
- Odontología

TESTIMONIO DE LOS SOCIOS SECTOR COMERCIAL

COOPERATIVA DE RUTAS PORTOVEJENSES

- La adquisición de nuevas unidades de transporte para la Cooperativa Rutas Portovejenses, es una realidad gracias al apoyo de instituciones locales como la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda., por lo cual expresamos nuestra gratitud.
- Las instituciones financieras que apoyan al crecimiento de actividades productivas y de servicios, coadyuvan al desarrollo de la economía y a la vez reciben el reconocimiento que se percibe en el constante crecimiento que presenta la Cooperativa Comercio Ltda.

TESTIMONIO DE LOS SOCIOS SECTOR MICROEMPRESA

SRA. MARÍA ELIZABETH CHILAN ALARCÓN

- Soy comerciante informal y he crecido en mi negocio gracias a varios créditos que me a otorgado mi COOPERATIVA COMERCIO LTDA.

SR. JOSÉ ESTALIN VILLAVICENCIO CEDEÑO

- Tengo un almacén de repuestos en un lugar céntrico de Portoviejo y mi negocio ha ido creciendo con los créditos oportunos que la COOPERATIVA COMERCIO LTDA., me ha concedido.

TESTIMONIO DE LOS SOCIOS SECTOR CONSUMO

EC. CARLOS ELOY PALMA PEÑA

- Como presidente de la Asociación de Empleados del Consejo Provincial de Manabí, tengo mucha gratitud de los Créditos que la COOPERATIVA COMERCIO LTDA., ha concedido al personal que labora en nuestra institución.
- He percibido el sentido solidario del personal que laboral, ayudándome de la forma más rápida y eficiente en la conseción de préstamos.

ING. MARIO FIDEL SUÁREZ CASTILLO

- Me siento profundamente agradecido por los créditos de convenio que la COOPERATIVA COMERCIO LTDA., ah otorgado a los Obreros del Municipio de Portoviejo, gracias a los cuales han adquirido bienes y han solventado muchas necesidades.

TESTIMONIO DE LOS SOCIOS SECTOR VIVIENDA

AB. ALINA GARCÍA DE BORRERO

- Soy socia desde el 04 de Agosto de 1993. He Adquirido varios bienes, incluso mi casa, con créditos de la COOPERATIVA COMERCIO LTDA.
- Estoy muy agradecida de sus servicios, demostrándolo en el pago puntual de los préstamos.

LCDO. JHON KLEVER NAVARRETE GARCÍA

- Con el crédito de la COOPERATIVA COMERCIO LTDA., estoy construyendo mi casa.

REQUISITOS PARA ACCEDER A CRÉDITO

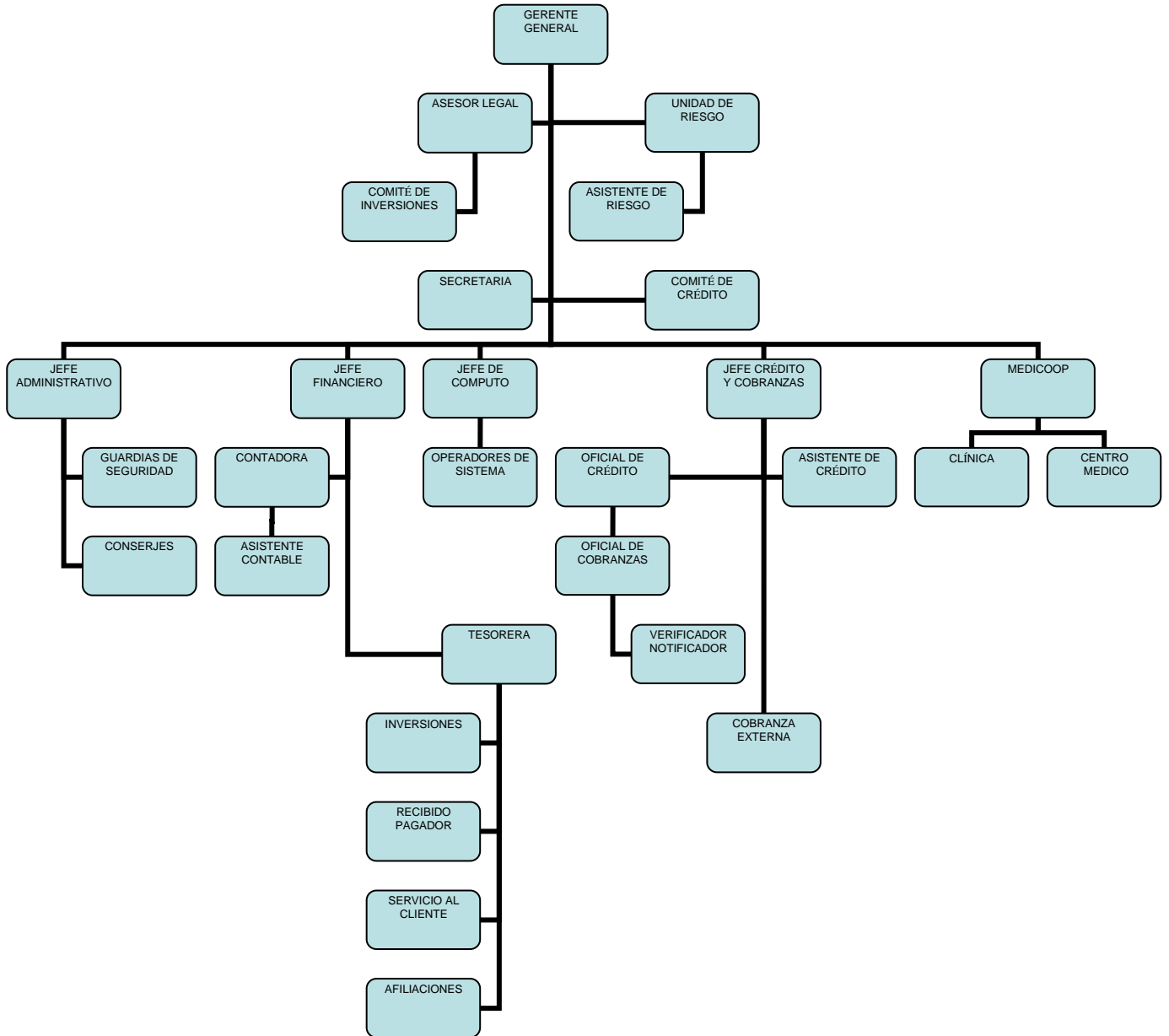
PERSONAS JURÍDICAS

- Acta Constitutiva
- Lista de los Socios de la Asociación, Empresa, Etc.
- Nombramiento del Gerente o Presidente
- R.U.C. (Copia y original para verificación)
- Solicitud de admisión dirigida al Gerente de la Cooperativa
- Copia de las personas que van administrar la libreta (Original para comprobación)

PERSONAS NATURALES

- Apertura Monto Mínimo \$30,00
- Copia de Cédula de Identidad y Certificado de Votación (Original para comprobación)
- Foto actualizada tamaño carnet (color)
- Recibo de Agua, Luz y Teléfono

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL COOPERATIVA COMERCIO



2. 2 MARCO TEÓRICO

Los ahorros son fundamentales para el desarrollo económico sostenible. El ahorro voluntario representa la fuente más común de financiamiento para el emprendimiento y expansión de la microempresa. Los depósitos de ahorros permiten a los hogares planear para el futuro y mejor prepararse para las emergencias. Muchas IMF existentes no están preparadas para comenzar una movilización responsable del ahorro. El presente trabajo busca presentar lecciones instructivas que provienen de la experiencia de cooperativas de ahorro y crédito orientadas hacia el ahorro, a las IMF que tengan autorización legal para captar ahorros, como las cajas de ahorro postal, organizaciones no gubernamentales (ONG) que se han transformado en intermediarios financieros legales, financieras y cooperativas de ahorro y crédito.

2.2.1 EL AHORRO: UN ALCANCE MIXTO

Los depósitos de ahorros movilizados por las cooperativas de ahorro y crédito representan una escala significativa de alcance (un gran número de cuentas pequeñas) y una diversidad de alcance (cuentas de todo tamaño de ahorristas con diversos niveles de ingresos). La distribución de cuentas de ahorro de cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador, Kenia, Rumania y Ruanda indica que al menos el 78% de depósitos son montos menores a \$100 y representan no más del 20% del volumen total de cuentas. Más del 80% del volumen total se encuentra en depósitos mayores a \$100, conformando no más del 22% del número de cuentas. Los ejemplos de estos países confirman el hecho de que las cooperativas de ahorro y crédito

ofrecen el micro ahorro a un gran número de pobres y sirven a una menor cantidad de ahorristas con montos grandes, para así mitigar los costos fijos y financiar la cartera de préstamos para prestatarios pobres, de bajos o moderados recursos⁴.

2.2.2 LOS AHORRISTAS VALORAN MÁS LA SEGURIDAD, LA CONVENIENCIA Y EL RENDIMIENTO

SEGURIDAD

Los ahorristas reportan con mayor frecuencia que la característica principal que buscan es la seguridad para sus ahorros. Desean confiar en que sus depósitos estén disponibles al momento en que los necesiten.

CONVENIENCIA

Los ahorristas exigen acceso y liquidez. Desean tener acceso a sus fondos en el momento en que los necesiten o deseen.

RENDIMIENTO

Los ahorristas esperan un rendimiento real positivo sobre sus ahorros. Si el rendimiento de los productos financieros está por debajo de la tasa de inflación, los ahorristas de montos pequeños muchas veces invierten sus ahorros en activos, que pueden ser revendidos sin perder su valor (una gallina o un ternero en las áreas rurales, llantas o bloques de construcción en las áreas urbanas).

⁴ MARQUEZ, Pablo, El Ahorro y su Importancia, Editorial Científica, Quito, 2002

2.2.3 AMBIENTE DE APOYO

Hay tres elementos claves que se destacan como factores ambientales necesarios para la movilización del ahorro:

- Inflación manejable
- Autoridad legal
- Supervisión

2.2.4 RESPONSABILIDAD

Los elementos críticos para la movilización responsable del ahorro son (en orden aleatorio):

- Visión empresarial de la institución
- Personal profesional
- Estructura de gobierno eficaz
- Disciplinas financieras prudentiales
- Fuerte análisis de riesgo de crédito y administración de riesgo
- Seguridad física
- Control interno

2.2.5 DESARROLLO DE PRODUCTOS DE AHORRO

Como los ahorristas valoran más la seguridad, conveniencia y rendimiento, una vez que la institución se haya establecido como un lugar seguro para depositar el ahorro, debe proceder a encarar los aspectos de conveniencia y rendimiento a través del desarrollo de productos. La movilización del ahorro es una actividad impulsada por la demanda. Una

institución de ahorros solicita salvaguardar los ahorros de los ahorristas. Esta relación invierte la relación de poder tradicional entre el cliente y el intermediario financiero, en que los prestatarios se acuden a los bancos, cooperativas de ahorro y crédito u otras instituciones de microfinanzas para solicitar préstamos. La institución de ahorros debe comercializarse y mercadearse a los clientes; debe convencer a los clientes que sus ahorros estarán seguros y bien administrados. Toda institución de ahorro, si es un banco, cooperativa de ahorro y crédito u otro intermediario financiero, debe ofrecer productos de ahorro que satisfagan las demandas de clientes tanto potenciales como existentes⁵.

2.2.6 IDENTIFICAR EL MERCADO

Para alcanzar a una clientela más diversa y atraer a los ahorristas netos, las instituciones de ahorro deben primero identificar quiénes son los ahorristas en la comunidad.

2.2.7 DESARROLLAR PRODUCTOS

Los servicios de ahorro se desarrollan de tres maneras. Los productos están:

- Diseñados para crear un equilibrio entre la conveniencia (liquidez) y el rendimiento (tasa de interés).

⁵ Boletines Semestrales, Banco Central del Ecuador, Junio 2004

- Personalizados para responder a las demandas de los segmentos particulares del mercado; por ejemplo, los agricultores que ahorran en grandes cantidades después de la cosecha y retiran los ahorros paulatinamente durante el año, o los niños y estudiantes que ahorran en montos pequeños debido a sus ingresos limitados.
- Adaptados a las razones por las que los clientes ahorran, por ejemplo, para pagar las cuotas escolares de sus hijos o para comprar artículos grandes como electrodomésticos o pagar por mejoras a la casa.

A medida que se desarrollan los productos para satisfacer la demanda de los clientes, las características distintivas de los productos son la liquidez o el acceso, el plazo, el saldo mínimo, la tasa de rendimiento y los costos de transacción.

Las políticas de ahorro establecen y formalizan los productos ofrecidos y describen los procedimientos de acuerdo con los cuales se administran su liquidez, establecimiento de precios y transacciones⁶.

2.2.8 DETERMINAR UN EQUILIBRIO APROPIADO

Los productos de ahorros se distribuyen en un continuo del equilibrio entre la liquidez (acceso y conveniencia) y el rendimiento (retorno).

⁶ PORTAS, Carlos, Los Mercados Financieros, Ediciones Universal, México, 2001

2.2.9 TRES PRINCIPIOS

En el establecimiento de tasas de interés, las instituciones de ahorro deben guiarse por tres principios directores:

- Tasas de ahorro competitivas e impulsadas por el mercado
- Rendimiento real positivo sobre el ahorro
- Establecimiento de tasas de préstamo basado en costos

Para movilizar el ahorro a una escala grande, las instituciones de ahorro deben ofrecer tasas de interés que sean atractivas a los ahorristas; es decir, competitivas con las tasas ofrecidas en el mercado financiero local. Por ende, la gerencia debe monitorear regularmente otras instituciones de ahorro locales para seguir las tasas ofrecidas por la competencia sobre productos de ahorro.

Las tasas sobre depósitos deben ser mayores que la tasa de inflación para preservar el valor de los ahorros y proporcionar un rendimiento real positivo a los ahorristas.

2.2.10 MERCADEO DE LOS PRODUCTOS DE AHORRO

Al aumentar el número de asociados y hacer atractivos sus servicios de ahorro, muchas cooperativas de ahorro y crédito se han transformado, de

ser simplemente un club de préstamos a escala pequeña a un intermediario financiero que administran fondos que pasan de ahorristas netos a prestatarios netos. Las IMF autorizadas a movilizar el ahorro podrían hacer la misma transición, pero primero deben posicionarse en el mercado como instituciones que prestan servicios de ahorro.

La movilización del ahorro es impulsada por el mercadeo. Una vez que se definan los productos, las instituciones deben crear marcas o denominaciones comerciales para los mismos, establecer expectativas y metas para los niveles de ventas y luego vender los productos al mercado local. Este esfuerzo tal vez incluya el mercadeo de nuevos productos o el re-lanzamiento de productos viejos.

Los objetivos principales de las actividades de mercadeo basadas en el ahorro son identificar y expandir el mercado local de ahorristas netos, mejorar la competitividad de los servicios de ahorro y mejorar la imagen pública de la institución⁷.

2.2.11 CÓMO DETERMINAR UNA ESTRATEGIA

Las instituciones de ahorro deben realizar estudios para analizar los servicios proporcionados por otras instituciones financieras en la comunidad local antes de definir una estrategia para el lanzamiento de productos de ahorro nuevos o rediseñados. Estos estudios:

⁷ PORTAS, Carlos, Los Mercados Financieros, Ediciones Universal, México, 2001

Identifican la estructura actual para la entrega de servicios.

Comparan las características competitivas de servicios-precios, plazos, montos mínimos, conveniencia, períodos de espera, variedad de servicio y nivel sofisticación de productos-con los servicios de otras instituciones financieras locales.

Evalúan las escalas de tasas de interés sobre productos parecidos en otras instituciones financieras locales.

Identifican la demanda de servicios financieros entre la población local que la institución de ahorro pueda satisfacer.

2.2.12 IMAGEN

Se deben emplear las marcas registradas, marcas comerciales y logotipos estandarizados para dar a los productos nombres reconocibles y fáciles de recordar que sean asociados con una imagen de calidad. Las cooperativas de ahorro y crédito han descubierto que la rifa o tómbola de pequeños artículos o premios, con la publicidad correspondiente, pueden representar un incentivo significativo para motivar a los ahorristas de montos pequeños a movilizar el ahorro.

El ofrecimiento de tasas preferenciales de interés es una manera rápida y eficiente de captar nuevos recursos y estimular el crecimiento del ahorro⁸.

2.2.13 PROVISIÓN DE SERVICIOS DE AHORRO

La conveniencia es un factor clave en la movilización del ahorro. Los procedimientos que requieren mucho tiempo aumentarán el costo del ahorro para clientes y pueden desanimar a los clientes potenciales.

2.2.14 ADMINISTRACIÓN DEL AHORRO

2.2.15 LIQUIDEZ

La capacidad de la institución de captar ahorros depende en gran medida de la confianza de los ahorristas locales. Si existe una percepción que la institución no cuenta con los fondos suficientes para desembolsar los ahorros, entonces los ahorristas de montos tanto grandes como pequeños retirarán sus depósitos.

2.2.16 EFICIENCIA

Los mejores intermediarios financieros buscan maximizar la eficiencia para que puedan sufragar los costos de pagar tasas atractivas sobre ahorros, cobrar tasas competitivas sobre préstamos y aumentar sus reservas de capital.

⁸ PORTAS, Carlos, Los Mercados Financieros, Ediciones Universal, México, 2001

2.2.17 ADMINISTRACIÓN DE CAJA

La institución de ahorro debe establecer procedimientos y controles internos para el manejo de depósitos y retiros⁹.

2.2.18 CONTROL INTERNO

El control interno sobre la administración del ahorro se implementa a través de reglas para transacciones comunes. Unos ejemplos de estas reglas son:

Documentar cada transacción de cajero con recibos

Incluir una identificación del cajero en todos los asientos en la libreta o recibos

Prohibir que los cajeros guarden las libretas de clientes en la institución

Evitar que los funcionarios o empleados de la institución realicen transacciones con sus propias cuentas o con las cuentas de familiares

2.2.19 HACER LA TRANSICIÓN

La decisión de movilizar el ahorro de los clientes es una decisión institucional y estratégica a largo plazo. Las determinaciones del por qué, cuándo y cómo una institución autorizada para captar depósitos debe empezar a aceptarlos dependerán de consideraciones tales como la demanda de clientes y las restricciones de financiamiento institucional.

⁹ AMAT, Oriol, El sistema Cooperativo en las finanzas, Ediciones Gestión 2000

La decisión de transformarse en una institución de ahorro se debe tomar con una perspectiva a largo plazo. El ganar la confianza de los clientes no sólo requiere una cantidad importante de tiempo y recursos, sino que también la preparación de la institución para cumplir con las disciplinas financieras requeridas, exige tiempo y esfuerzos significativos¹⁰.

2.2.20 INSTITUCIONES FINANCIERAS

En nuestros países existe un gran número de instituciones de financiamiento de tipo comunitario, privado público e internacional. Estas instituciones otorgan créditos de diverso tipo, a diferentes plazos, a personas y organizaciones. Existen en el reglamento de la ley de instituciones del sistema financiero de cada uno de los países. Están sometidas a la supervisión y al control de la superintendencia de bancos, que encada país tiene un nombre distinto. Estas instituciones se clasifican como:

2.2.21 INSTITUCIONES FINANCIERAS PRIVADAS

Bancos, sociedades financieras, asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público.

¹⁰ WWW. Internet, Los Sistemas de Ahorro y su Importancia

2.2.22 INSTITUCIONES FINANCIERAS PÚBLICAS

Bancos del Estado, cajas rurales de instituciones estables. Estas instituciones se rigen por sus propias leyes, pero están sometidas a la legislación financiera de cada país y al control de la superintendencia de bancos

2.2.23 ENTIDADES FINANCIERAS

Este es el nombre que se le da a las organizaciones que mantiene líneas de crédito para proyectos de desarrollo y pequeños proyectos productivos a favor de las poblaciones pobres. Incluyen los organismos internacionales, los gobiernos y las ONG internacionales o nacionales. Estas entidades se rigen por las políticas de cooperación técnica y económica internacional y han logrado indudables niveles de calificación y experiencia que las habilitan en la prestación del crédito. Sin embargo, la mayoría no son funcionales en el marco de condiciones reales de mercado, Es decir si tuvieran que cobrar el crédito a la tasa de interés que les permita pagar sus gastos para obtener una utilidad¹¹

¹¹ www.Finanzas.com

2.3.- MARCO CONCEPTUAL.-

Ahorro.- En marco economía, parte de la renta que, en vez de ser consumida se destina a satisfacer necesidades futuras, en especial las inversiones¹².

Administración.- Vocablo que se utiliza para referirse a las personas que determinan los objetivos y las políticas de una organización¹³.

Acreedor.- Persona física o jurídica que tiene un derecho de crédito sobre otra¹⁴.

Costo.- Gasto efectuado en la producción de una mercancía o un servicio¹⁵

Costo Indirecto.- Gasto monetario en la producción de un artículo o servicio no asignado al proceso de producción¹⁶

Cuenta.- Representación clara de la evolución de un fondo determinado independiente de otros fondos¹⁷

Crédito.- Préstamo que hay que devolver, junto a los intereses en unos plazos fijados previamente¹⁸

¹² Diccionario Términos de Administración y Finanzas, Editorial Océano 2002

¹³ Ibid

¹⁴ Ibid

¹⁵ Ibid

¹⁶ Enciclopedia Multimedia

¹⁷ Ibid

¹⁸ Ibid

Cooperativa de Crédito.- Sociedad cooperativa que recibe los ahorros de sus socios y utiliza esos fondos para financiar préstamos concedidos a sus miembros¹⁹

Economía.- Administración recta y prudente de los bienes. Sistemas o medios para alcanzar fines económicos²⁰.

Gastos Financieros.- Partida correspondiente a los intereses y otros gastos de endeudamiento, tanto en la contabilidad de una empresa como en los presupuestos generales de los organismos y entidades publicas²¹

Operación.- Ejecución de una cosa. Negociación o contrato sobre valores o mercancías²².

Préstamo.- Operación bancaria por la que el banco entrega una suma de dinero a un cliente durante un cierto tiempo, con la obligación de un reembolso al finalizar los plazos establecidos. Contrato bancario por lo que el banco autoriza a un cliente a endeudarse con él²³

Socio.- Correligionario, abonado, asociado, accionista, miembros, afiliado²⁴

¹⁹ Diccionario Encarta 2006

²⁰ Ibid

²¹ Ibid

²² Ibid

²³ Ibid

²⁴ Ibid

Análisis de estados financieros: También denominado análisis económico-financiero, análisis de balances o análisis contable, es un conjunto de técnicas utilizadas para diagnosticar la situación y perspectivas de la empresa con el fin de poder tomar decisiones adecuadas²⁵.

Análisis horizontal: Técnica que consiste en la comparación de la evolución del peso de cada partida de un ejercicio a otro²⁶.

Apalancamiento financiero: Uso de deuda para incrementar la rentabilidad de los capitales propios o relación entre las deudas y el capital propio. El apalancamiento financiero es positivo cuando aumentando las deudas se consigue que la rentabilidad de los capitales propios se incremente²⁷.

Capital propio: Capital social más reservas y resultados del ejercicio y de años anteriores. También recibe las denominaciones de capitales propios, fondos propios o no exigible²⁸.

Control interno: actividades desarrolladas por la empresa para garantizar la salvaguarda de los activos y para optimizar los procedimientos administrativos²⁹.

Cuadro de financiación: Estado de origen y aplicación de fondos incluido en el Plan General de Contabilidad que informa de las inversiones y de la financiación utilizadas por la empresa en un período determinado, distinguiendo la variación producida en el fondo de maniobra³⁰.

²⁵ Amat, Oriol, Análisis de los Estados Financieros, Glosario de términos, Gestión 2000

²⁶ Ibid

²⁷ Ibid

²⁸ Ibid

²⁹ Diccionario de Auditoría, Océano Centrum

³⁰ Ibid

Póliza de crédito: Autorización hasta un cierto límite pactada con antelación, para tener un descubierto en cuenta con una entidad de crédito. Tiene la consideración de deuda a corto plazo por la parte utilizada³¹.

2.4. HIPÓTESIS

Los costos de operación de los servicios que brindan las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón Portoviejo repercutirán en la economía de sus socios y clientes.

2.5 VARIABLES

2.5.1. Variable Independiente

Costo de Operación

2.5.2 Variable Dependiente

Economía de sus socios y clientes

³¹ Amat, Oriol, Análisis de los Estados Financieros, Glosario de términos, Gestión 2000

VARIABLE INDEPENDIENTE: Costos de operación

CONCEPTUALIZACION	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEM BÁSICOS	TEC. E INSTRUMENTOS
<p>Valoración de las inversiones realizadas por las entidades financieras en la obtención de bienes económico. Tienden a dar un costo final que se impone en el mercado como fundamento de los precios y la oferta son de verdadera ayuda porque su buen calculo permite a las cooperativas conocer la realidad.</p> <p>Costos deducibles de las operaciones realizadas y de varios servicios concedidos los mismos que sirven para cubrir los costos que se generan dentro de una transacción.</p>	Operaciones Financieras	<p>Valor</p> <p>Tasas de operaciones</p> <p>Tasas de interés</p>	<p>¿Conoce usted si su cooperativa tiene una estructura organizacional eficiente? Si No</p> <p>¿Cree usted que los costos por servicios están acorde con el mercado financiero? Si No</p> <p>¿Qué servicios tienen mayor solicitud en su cooperativa? Si No</p> <p>¿Cómo se calcula y cuanta es la tasa de interés activa? Super. Bancos Interna</p>	Encuesta dirigida al personal administrativo y operativo

			<p>¿Cómo se calcula y cuanto es la tasa de interés Pasiva? Super. Bancos Interna</p> <p>¿Considera que el servicio que presta la cooperativa es ágil? Si No</p> <p>¿Se ha incrementado el número de clientes en los últimos cinco años? Si No</p> <p>¿Cuántos socios activos y pasivos tienen la cooperativa? Activos Pasivos</p>	
--	--	--	--	--

			<p>¿Cree usted que las cooperativas son solventes en la actualidad?</p> <p>Si No</p> <p>¿Para usted cuál cooperativa tiene mayor prestigio en el mercado?</p> <p>Si No</p> <p>¿Ha realizado préstamos financieros en su cooperativa?</p> <p>Si No</p> <p>¿Qué tipo de crédito ha realizado?</p> <p>Si No</p> <p>¿Cree usted que la tasa de interés esta acorde a sus necesidades financieras?</p> <p>Si No</p>	
--	--	--	--	--

			<p>¿Cree usted que los requisitos para solicitar préstamos son complejos?</p> <p>Si No</p> <p>¿Considera usted necesario implementar nuevos servicios cooperativos?</p> <p>Si No</p>	
--	--	--	--	--

CAPITULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1.- Definición del tipo de diseño de investigación y tipo de estudio

De acuerdo a la problemática generada, el tipo de diseño de investigación fue:

Una investigación no experimental, donde describiremos la realidad en este caso lo que ocurra con los costos de operación de los servicios que brinda la Cooperativa 15 de Abril Ltda. Y Comercio Ltda. Es también una investigación de tipo explicativa, por cuanto buscamos las causas y efectos que se dieron sobre la investigación.

Investigación de Campo.- Se la aplicó con la realización de encuestas y entrevistas a personas que tenían relación con el problema, funcionarios, y clientes de las cooperativas 15 de Abril Ltda. Y Comercio Ltda.

Así como estudiamos la información bibliográfica y luego la procesamos de acuerdo a los requerimientos del problema.

Investigación descriptiva.- Porque el proceso estuvo dirigido a interpretar los hechos tal cual aparecen en la realidad, lo que nos permitió elaborar las correspondientes conclusiones y recomendaciones.

Histórica.- Por cuanto se realizó un análisis histórico del desempeño de estas dos cooperativas.

3.2.- Determinación de la Población de Estudio y diseño de la muestra.

Debido a que la problemática de esta investigación se centró en la repercusión que tienen los costos de operación en la economía de los socios y clientes de las cooperativas mencionadas, es a esta población a la que se encuestó y se pudo obtener la información. Con lo que se analizó los resultados obtenidos para beneficios de una población de afiliados en las dos cooperativas cercana a las 50.000, muestra esta a la que se le realizará la encuesta bajo la siguiente formula.

n = Tamaño de la Muestra

Pq = Constante = 0.25

N = Población Universo

E = Error Máximo = 0.05%

K = Coeficiente = 2

Funcionários

$$N = \frac{PQ * N}{(n-1) * E^2 / K^2 + PQ}$$

$$N = \frac{0.25 * 28}{(28-1) (0.05)^2 / (2)^2 + 0.25} =$$

$$N = \frac{7}{(27) (0.000625) + 0.25}$$

$$N = \frac{7}{0.266875} = 26.22 = 26$$

Cientes

$$N = PQ * N / (n-1) * E^2/K^2 + PQ$$

$$N = 0.25 * 7400 / (7400-1) (0.05)^2 / (2)^2 + 0.25 =$$

$$N = 1850 / (7399) (0.000625) + 0.25$$

$$N = 1850 / 4.874375 = 379.53 = 380$$

Por tanto la muestra de esta investigación será de 52 funcionarios 26 de cada cooperativa y 380 Cientes divididos de 190 de cada una.

3.3.- Determinación de los métodos e instrumentos de recolección de información

3.3.1.- Métodos.

Deductivo.- El desarrollo de esta investigación requirió de los métodos inductivo y deductivo, por cuanto deducimos en base a la realidad presente conclusiones a cerca de la temática planteada.

Inductivo.- Utilizamos este método que nos permitió examinar la realidad particular que encontremos y plantear conclusiones de carácter general a cerca del fenómeno investigado.

Descriptivo.- Por que describimos la realidad observada y sus principales connotaciones sobre el tema propuesto.

Analítico.- Toda la información tanto de fuentes primarias como secundaria que logramos recabar durante el desarrollo de la investigación fue analizada y evaluada y con ello obtuvimos las mejores conclusiones.

3.3.2. - Técnicas

Para la recolección de la información se utilizó varias fuentes entre las cuales tenemos la observación, entrevista y encuesta.

Información Primaria

La información primaria la recolectaremos a través de:

La observación que se la hizo en las instalaciones de la Cooperativa 15 de Abril Ltda., y Comercio Ltda y constituyó el estudio del fenómeno en sus condiciones naturales, exhaustiva y exacta, lo que permitió establecer varias hipótesis y suposiciones provisionales de las que se obtuvo una consecuencia y se probó la hipótesis planteada.

La entrevista a la funcionarios y empleados de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de Abril y Comercio Ltda., realizando una distinción lo más cercana posible a la realidad sobre los costos administrativos que se generan por servicios que prestan estas instituciones objeto de análisis.

La encuesta permitió obtener detalles a través de una muestra representativa de 380 socios y clientes en lo referente a la conformidad o no en los servicios ofrecidos y los costos generados por las transacciones efectuadas, esto a través de un cuestionario debidamente desarrollado y enfocado a cubrir las necesidades de este objeto de estudio mediante preguntas cerradas.

Información Secundaria

Se obtuvo de las aplicaciones a las disposiciones legales, normas, procedimientos, disposiciones internas, informes generales, y específicos sobre la actividad, archivos y otras experiencias similares descriptivas en folletos, revistas, textos, periódicos y el servicio de Internet, además de los documentos de utilidad necesarios que sirvieron de base para el desarrollo de la presente información.

3.4.- Establecimiento del Plan de Análisis.

La información recogida fue revisada de manera crítica con lo que se efectuó las correcciones necesarias y de esta manera determinamos realmente el tipo de información que nos sirvió para afianzar la teoría científica y traducirla a la realidad.

3.5.- Diseño de Procedimiento

Para el procesamiento de la información se realizó un análisis lógico cualitativo ya que mediante esta se expusieron los puntos relevantes de la investigación y además se realizó el análisis lógico-cuantitativo y mediante métodos estadísticos tales como tablas y gráficos se pudo evaluar las principales variables de la investigación así como de los resultados obtenidos.

**CAPITULO IV
PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS**

**ANÁLISIS DE LOS COSTOS OPERATIVOS DE LAS
COOPERATIVAS COMERCIO LIMITADA Y 15 DE ABRIL**

**TASA DE INTERÉS Y COSTOS: COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO " 15 DE ABRIL " Ltda.**



AÑOS	MONTOS	%
2003	DE 0 A 499	1,00%
	DE 500 A 1000	2,50%
	DE 1000 EN ADELANTE	3,00%
2004	DE 0 A 499	1,00%
	DE 500 A 1000	2,50%
	DE 1000 EN ADELANTE	3,00%
2005	DE 0 A 499	1,00%
	DE 500 A 1000	2,50%
	DE 1000 EN ADELANTE	3,00%

COSTO POR APERTURA DE CUENTA	\$ 3
COSTO POR PERDIDA DE LIBRETA	\$ 2
COSTO POR PERDIDA DE PROTECTOR	\$ 1
COSTO POR CORTES DE CUENTA	\$ 1
CHEQUE DEVUELTO	\$ 1
CHEQUE PROTESTADO	\$ 1
ANULACIÓN DE CHEQUE	\$ 1
DESBLOQUEO DE CHEQUES	\$ 2
CERTIFICACIÓN	\$ 1

**TASA DE INTERÉS Y COSTOS: COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO "COMERCIO" Ltda.**



AÑOS	MONTOS	%
2003	DE 0 A 1000	2,00%
	DE 1001 A 5000	2,50%
	DE 5000 EN ADELANTE	3,00%
2004	DE 0 A 1000	2,00%
	DE 1001 A 5000	2,50%
	DE 5000 EN ADELANTE	3,00%
2005	DE 0 A 1000	2,00%
	DE 1001 A 5000	2,50%
	DE 5000 EN ADELANTE	3,00%

COSTO POR APERTURA DE CUENTA	\$ 2
COSTO POR PERDIDA DE LIBRETA	\$ 2
CHEQUE DEVUELTO	\$ 3
CHEQUE PROTESTADO	\$ 3

La cobertura de intereses dada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito "15 de Abril" tiene característica de desmembración menor debido a que la mayor concentración de sus ahorros esta dado en los grupos · 1 y · 2"

La Cooperativa Comercio Ltda., presenta una clasificación diferente de sus categorías de pago, aunque la mayor concentración esta dada igual por el grupo 1.

Del análisis realizado se puede deducir que la Cooperativa de Ahorro y Crédito "15 de ABRIL" tiene mejor alternativa de pago ya que realiza una mayor cobertura de tasa a partir. De \$ 1.000 en cambio la Cooperativa Comercio la hace a partir de \$5.000, dando la oportunidad a sus socios y clientes de incrementar sus saldos para beneficiarse de los intereses pagados.

En el Ecuador a partir de la dolarización (año 2000), las tasas de intereses de ahorro sufrieron una baja considerable es por ese motivo que a la fecha las instituciones financieras registran tasas bajas y mantenidas por largos periodos como es el caso de las Cooperativas analizadas quienes no han variado su tasa pasiva desde el año 2003

Costos:

Al estudiar los costos existentes sobre este tipo de ahorros debemos de hacer énfasis en que la Cooperativa de Ahorro y Crédito "15 de Abril" Ltda. Tiene mayores beneficios, asociados a un costo pero de esta manera se satisface las necesidades del socio y cliente

El costo por trámite administrativo en apertura de cuenta varía de la Cooperativa 15 de Abril a la Cooperativa Comercio en \$ 1, sin embargo podemos notar en el cuadro de costos expuesto que de los otros servicios existentes la Cooperativa Comercio tiene costos más elevados.

Al existir un control mayor sobre las tasas de intereses, las instituciones financieras se han visto en la penosa obligación de traspasar sus costos y lo que anteriormente era subsidiado por ellos hoy en día son cobrados a los clientes o socios.

Los costos expuestos son inferiores a los realizados por el resto del sector financiero. Pero cabe recalcar que las cooperativas de Ahorro y Crédito guardan siempre una cultura diferente de cobros por lo que mantienen sus costos.

DEPÓSITOS A PLAZO

Los depósitos a plazo fijo son colocaciones que los socios o clientes realizan por lo general a corto a tiempo, dinero sobre el cual reciben una tasa de interés preferencial con relación a la establecida para los depósitos de ahorro.

Requisitos:

Cédula (original y copia)

Ultima planilla de pago de servicios básicos

TASA DE INTERÉS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL Ltda.



AÑOS	MONTOS	1- 90 días	91-180 días	181 días adelante
2003	DE 100 A 9.999	4.50%	4.75%	6.00%
	DE 10000 A 49.999	4.75%	5.00%	6.00%
	DE 50000 EN ADELANTE	5.00%	5.25%	6.00%
2004	DE 100 A 9.999	4.50%	4.75%	6.00%
	DE 10000 A 49.999	4.75%	5.00%	6.00%
	DE 50000 EN ADELANTE	5.00%	5.25%	6.00%
2005	DE 100 A 9.999	4.50%	4.75%	6.00%
	DE 10000 A 49.999	4.75%	5.00%	6.00%
	DE 50000 EN ADELANTE	5.00%	5.25%	6.00%

TASA DE INTERÉS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO Ltda.



AÑOS	MONTOS	30 días	60 días	90 días
2003	DE 100 A 10.000	5.00%	5.50%	6.00%
	DE 10001 A 20000	5.50%	6.00%	6.50%
	DE 20000 A 50000	6.00%	6.50%	7.00%
	DE 50000 EN ADELANTE	7.00%	7.50%	8.00%
2004	DE 100 A 10.000	5.00%	5.50%	6.00%
	DE 10001 A 20000	5.50%	6.00%	6.50%
	DE 20000 A 50000	6.00%	6.50%	7.00%
	DE 50000 EN ADELANTE	7.00%	7.50%	8.00%
2005	DE 100 A 10.000	5.00%	5.50%	6.00%
	DE 10001 A 20000	5.50%	6.00%	6.50%
	DE 20000 A 50000	6.00%	6.50%	7.00%
	DE 50000 EN ADELANTE	7.00%	7.50%	8.00%

Los depósitos a Plazo fijo no registran tasas de costos directos para la Institución Financiera receptora de los fondos, pero si es importante recalcar que de los intereses percibidos se le realiza una retención al socio cliente del 5% que es considerado como Impuesto a la Renta

SEGURO DE VIDA Y ACCIDENTES

Beneficio que las Cooperativas brindan a sus socios y clientes, planes de protección mediante los cuales se protege el núcleo familiar en el caso de perdida sea por muerte natural, accidental o invalidez.

Opciones de coberturas detalladas a continuación

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL LTDA

Alternativa	Muerte Natural	Muerte Accidental	Incapacidad
\$ 3.00	540.00	1080.00	540.00
\$ 20.00	600.00	1200.00	600.00
\$ 40.00	1200.00	2400.00	1200.00
\$ 60.00	1600.00	3200.00	1600.00

COSTOS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA

Alternativa	Muerte Natural	Muerte Accidental	Incapacidad
\$ 3.00	540.00	1080.00	540.00
\$ 20.00	600.00	1200.00	600.00

Pueden acceder a este servicio los socios o clientes que tengan una edad máxima de hasta 72 años

La Cobertura esta dada hasta los 70 años el 100%, y de 71 a 80 años el 50%. De los beneficios dados en la opción elegida

SEGURO DE DESGRAVAMEN

Protección brindada a socios o clientes prestamistas con la finalidad de precautelar la seguridad y estabilidad de los familiares en el supuesto que

el principal de la obligación fallezca, las coberturas brindadas son diferentes de acuerdo al volumen de crédito que brindan.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "15 DE ABRIL" Ltda.

2003 0.72%

2004 0.72%

2005 1.00%

Este cobro es realizado de manera flat al momento de conceder el préstamo y su cobertura máxima es de \$ 80.000

Durante los años 2003 y 2004 la cobertura era sólo hasta \$ 30.000, al incrementarse el beneficio se incremento el costo del mismo

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COMERCIO" Ltda.

2003 0.72%

2004 0.72%

2005 0.72%

En la Cooperativa Comercio Ltda, la cobertura máxima es de \$ 50.000

Otro de los parámetros que se analizan para esta cobertura es la edad del socio prestamista, al igual que su estado de salud.

La Compañía de seguro al momento de recibir la documentación referente a un reclamo de seguro de desgráven realiza una revisión exhaustiva de los documentos adjuntos y procede al pago de los valores adeudados

El seguro de desgráven tiene un costo mensual que es la prima deducible de cada una de las opciones que el cliente desee, en el transcurrir de un año las pólizas básicas registran saldo 0. y las pólizas de montos mayores reflejan una reducción de su costo por las deducciones realizadas, no así de los beneficios que tiene cada opción aplicada

Los valores beneficios de cada póliza sufren variaciones de acuerdo a los convenios suscritos con las compañías aseguradoras inclusive en un plazo menor de un año, lo cual es oportunamente comunicado a los socios o clientes a fin de que concurran a activar las nuevas pólizas.

TARJETAS DE DEBITO

Con la finalidad de darle al socio y cliente la facilidad para acceder a los recursos que mantienen en sus libretas de ahorro sin la necesidad de acudir a las oficinas de la Cooperativa, se ha establecido un convenio con el Banco del Austro para proveer del servicio de Cajeros Automáticos, servicio disponible los 365 días del año. (Sistema Barred)

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "15 DE ABRIL" Ltda.



CONSULTAS DE SALDOS	\$0.20
COMISIÓN POR RETIROS MISMA ENTIDAD	\$0.30
COMISIÓN POR RETIROS CAJEROS BANCO AUSTRO	\$0.30
COMISIÓN POR RETIROS OTRAS COOPERATIVAS	\$0.30
COMISIÓN POR RETIROS BANRED	\$0.75
COMISIÓN POR RETIROS VISA PLUS (EXTERIOR)	\$5.50
COSTOS DE TARJETA	
EMISIÓN	\$ 10
RENOVACIÓN	\$ 10
DEPOSICIÓN	\$ 10
MANTENIMIENTO ANUAL	\$ 3.50
CUPO MÁXIMO	\$ 200.00

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "COMERCIO" Ltda.



CONSULTAS DE SALDOS	\$0.20
COMISIÓN POR RETIROS MISMA ENTIDAD	\$0.25
COMISIÓN POR RETIROS CAJEROS BANCO AUSTRO	\$0.30
COMISIÓN POR RETIROS BANRED	\$0.75
COMISIÓN POR RETIROS VISA PLUS (EXTERIOR)	NO HAY SERVICIO
COSTOS DE TARJETA	
EMISIÓN	\$ 5
RENOVACIÓN	\$ 5
REPOSICIÓN	\$ 5
CUPO MÁXIMO	\$ 200.00

* El servicio de Cajeros Automático rige a partir del año 2005

ANÁLISIS COMPARATIVO

El costo por los servicios del Cajero Automático son más bajos en la Cooperativa Comercio Ltda., debido a que por ser un servicio nuevo para esta institución se están captando clientes que sean beneficiarios de este producto.

Los costos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "15 de Abril " Ltda. Son elevados debido a que es una tarjeta que puede ser utilizada en el exterior (Estados Unidos y Europa) a través de los cajeros son sistema Visa Plus.

Por consiguiente al contar con mayor cobertura se incrementa su costo de operación.

ATENCIÓN MÉDICA

Cooperativa Comercio: servicio al cual se accede con la cancelación de \$ 1 por año para socios, este servicio también lo pueden recibir las personas que no sean afiliadas a esta institución con una rebaja especial en el pago de las consultas médicas.

Los servicios médicos prestados son:

Clínicos

Laboratorio

Ecografía

Odontología

Este servicio brindado a los clientes es de gran acogida debido a su bajo costo. Por ser una ayuda a sus asociados, una proporción de los costos generados es asumida por la Cooperativa cuyo fin realmente es brindar protección a sus afiliados y familiares con atención médica básica.

Este costo no ha variado durante los años analizados (2003-2004-2005)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "15 de Abril "Ltda. No posee este servicio

CRÉDITO ÁGIL Y OPORTUNO

Las Cooperativas cuentan con diversas líneas de crédito, destinadas a cubrir las necesidades de sus socios o clientes, contribuyendo a solventar las necesidades de inversión, comercio, consumo, vivienda, etc.

LÍNEAS DE CRÉDITO

- Créditos Comerciales.
- Créditos Vivienda.
- Créditos Consumo (personales y línea de Convenio)
- Microcréditos (individuales y grupales)
- Cartas de Crédito

CÓMO OBTENER SU CRÉDITO

- Ser socio o cliente de la Cooperativa.
- Presentar las garantías que la Cooperativa requiera (Quirografaria- Prendaría- Hipotecaria -Fiduciaria- Colateral en efectivo)
- Tener 2 meses de aperturada la cuenta de ahorros (cooperativa "15 de Abril": 3 meses Cooperativa Comercio Ltda.
- Demostrar solvencia económica.

DOCUMENTOS NECESARIOS PARA SOLICITAR UN CRÉDITO.

Son sujetos de crédito las personas con capacidad legal para contratar que cumplan con los siguientes requisitos

- Ser socio o cliente activo de la Cooperativa con 60 días de apertura (Cooperativa 15 de Abril) y 90 días de apertura (Cooperativa Comercio Ltda.
- Demostrar estabilidad residencia, ocupacional y experiencia exitosa en la actividad a emprender
- Tener buen historial crediticio en la cooperativa
- No haber incurrido en mora en más de tres cuotas, solo con justificativo presentado y admitido.
- No mantener obligaciones vencidas ni con retraso en otras instituciones del sistema financiero
- No ser deudor solidario de prestatario en mora

- Presentar garantías a satisfacción de la cooperativa, y demás documentación que se requiera para realizar el análisis de la solicitud de crédito
- Copia de Cedula de Identidad.
- Certificado de Votación.
- Certificado de Trabajo con fecha, sueldo y sello original

PARA CARTAS DE GARANTÍA

- Solicitud de emisión de la carta de garantía
- Demás documentos requeridos para la aplicación de créditos
- Contar al menos con 12 meses como socio o cliente activo de la Cooperativa

PARA CRÉDITOS DE CONVENIO

- Autorización de representantes de la institución en la cual labora el solicitante
- Certificación de Sueldo y capacidad de pago

**COSTOS CREDITICIOS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15
DE ABRIL LTDA**

2003

DESCRIPCION	COMERCIAL	CONSUMO	VIVIENDA	MICROEMPRESA
TASA DE INTERÉS NOMINAL	17%	17%	17%	17%
INTERÉS DE MORA	1.1. VECES	1.1. VECES	1.1. VECES	1.1. VECES
COMISIÓN POR CRÉDITO	3%	3% y 5%	3%	2%
SOLCA Y OTROS PARTICIPES	1%	1%	1%	1%
SEGURO DE DESGRAVANEN	0.72%	0.72%	0.72%	0.72%
FOTO DE BIEN	\$1.50	\$1.50	\$1.50	\$1.50
COSTOS DE AVALUOS	MÍNIMO US\$25.00	MÍNIMO US\$25.00	MÍNIMO US\$25.00	MÍNIMO US\$25.00
COSTOS DE TRAMITES DE HIPOTECA	MÍNIMO US60.00	MÍNIMO US60.00	MÍNIMO US60.00	MÍNIMO US60.00

2004

DESCRIPCIÓN	COMERCIAL	CONSUMO	VIVIENDA	MICROEMPRESA
TASA DE INTERÉS NOMINAL	14,66%	14,66%	14,66%	14,66%
INTERÉS DE MORA	1.1. VECES	1.1. VECES	1.1. VECES	1.1. VECES
COMISIÓN POR CRÉDITO	3%	4% y 5%	1% y 3%	7%
SOLCA Y OTROS PARTICIPES	1%	1%	1%	1%
SEGURO DE DESGRAVANEN	0.72%	0.72%	0.72%	0.72%
FOTO DE BIEN	\$1.50	\$1.50	\$1.50	\$1.50
COSTOS DE AVALUOS	MÍNIMO US\$25.00	MÍNIMO US\$25.00	MÍNIMO US\$25.00	MÍNIMO US\$25.00

2005

DESCRIPCIÓN	COMERCIAL	CONSUMO	VIVIENDA	MICROEMPRESA
TASA DE INTERÉS NOMINAL	14,66%	14,66%	14,66%	14,66%
INTERÉS DE MORA	1.1. VECES	1.1. VECES	1.1. VECES	1.1. VECES
COMISIÓN POR CRÉDITO	3%	4% y 5%	1% y 3%	7%
SOLCA Y OTROS PARTICIPES	1%	1%	1%	1%
SEGURO DE DESGRAVANEN	0.72%	0.72%	0.72%	0.72%
FOTO DE BIEN	\$1.50	\$1.50	\$1.50	\$1.50
COSTOS DE AVALUOS	MÍNIMO US\$25.00	MÍNIMO US\$25.00	MÍNIMO US\$25.00	MÍNIMO US\$25.00
COSTOS DE TRAMITES DE HIPOTECA	MÍNIMO US60.00	MÍNIMO US60.00	MÍNIMO US60.00	MÍNIMO US60.00

**COSTOS CREDITICIOS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
COMERCIO LTDA**

2003

DESCRIPCIÓN	COMERCIAL	CONSUMO	VIVIENDA	MICROEMPRESA
TASA DE INTERÉS NOMINAL	18%	18%	18%	18%
INTERÉS DE MORA	1.1. VECES	1.1. VECES	1.1. VECES	1.1. VECES
COMISIÓN POR CRÉDITO	2.00%	2.00%	2.00%	2.00%
SOLCA Y OTROS PARTICIPES	1%	1%	1%	1%
SEGURO DE DESGRAVANEN	0.72%	0.72%	0.72%	0.72%
FOTO DE BIEN				
COSTOS DE AVALUOS	MÍNIMO US\$20.00	MÍNIMO US\$20.00	MÍNIMO US\$20.00	MÍNIMO US\$20.00
COSTOS DE TRAMITES DE HIPOTECA	CLIENTE	CLIENTE	CLIENTE	CLIENTE

2004

DESCRIPCIÓN	COMERCIAL	CONSUMO	VIVIENDA	MICROEMPRESA
TASA DE INTERÉS NOMINAL	14.66%	14.66%	14.66%	14.66%
INTERÉS DE MORA	1.1. VECES	1.1. VECES	1.1. VECES	1.1. VECES
COMISIÓN POR CRÉDITO	5.00%	5.00%	5.00%	5.00%
SOLCA Y OTROS PARTICIPES	1%	1%	1%	1%
SEGURO DE DESGRAVANEN	0.72%	0.72%	0.72%	0.72%
FOTO DE BIEN				
COSTOS DE AVALUOS	MÍNIMO US\$20.00	MÍNIMO US\$20.00	MÍNIMO US\$20.00	MÍNIMO US\$20.00
COSTOS DE TRAMITES DE HIPOTECA	CLIENTE	CLIENTE	CLIENTE	CLIENTE

2005

DESCRIPCIÓN	COMERCIAL	CONSUMO	VIVIENDA	MICROEMPRESA
TASA DE INTERÉS NOMINAL	13.76%	13.76%	13.76%	13,76%
INTERÉS DE MORA	1.1. VECES	1.1. VECES	1.1. VECES	1.1. VECES
COMISIÓN POR CRÉDITO	5.00%	5.00%	5.00%	5.00%
SOLCA Y OTROS PARTICIPES	1%	1%	1%	1%
SEGURO DE DESGRAVANEN	0.72%	0.72%	0.72%	0.72%
FOTO DE BIEN				
COSTOS DE AVALUOS	MÍNIMO US\$25.00	MÍNIMO US\$25.00	MÍNIMO US\$25.00	MÍNIMO US\$25.00
COSTOS DE TRAMITES DE HIPOTECA	CLIENTE	CLIENTE	CLIENTE	CLIENTE

En lo que respecta al primer periodo analizado podemos indicar que existe una diferencia porcentual mínima entre las Cooperativas Comercio y 15 de Abril, sin embargo esta diferencia es cubierta en el cobro de las comisiones ya que la cooperativa " 15 de Abril" tiene un costo mayor en relación al cobro efectuado por la Cooperativa Comercio, dentro del rubro cobro de comisiones. Debemos de manifestar que en la Cooperativa " 15 de ABRIL " existe un cobro adicional sobre los créditos concedidos en la línea de crédito PRODU15, créditos de convenio, comisión que se establece en el 5%.

El costo de avalúos en la Cooperativa 15 de Abril es mayor (\$ 5) al valor fijado por los peritos evaluadores de la Cooperativa Comercio, lo que corresponde a la elaboración de Minuta (créditos Hipotecarios), la Cooperativa 15 de Abril establece un cobro para la elaboración de dicho documento en cambio la Cooperativa Comercio le da la opción al cliente para realizar la elaboración de la misma.

En el segundo periodo analizado las Cooperativas estudiadas mantienen la tasa de interés en términos iguales, en cambio existe una gran variación en lo que corresponde a cobro de comisiones, siendo mayor los valores de la Cooperativa Comercio.

Existe un cobro muy diferenciado en las comisiones de la línea Micro crédito, debido a que en este año se efectuó el lanzamiento de este nuevo producto en la Cooperativa "15 de Abril "

Los costos de avalúo y de hipoteca se mantienen en relación a los del año 2003

En el tercer periodo año 2005, la Cooperativa 15 de Abril mantiene la misma estructura del año 2004 a pesar de las variaciones de tasas existentes en el mercado, al igual que el cobro de comisiones se mantiene en las diferentes líneas de crédito. La Cooperativa Comercio en cambio tiene una tasa de interés inferior pero un alza en el cobro de valores de comisiones.

Las comisiones cobradas por las Cooperativas de Ahorro y Crédito al igual que el resto de instituciones financieras sirven para apaliar el costo operativo registrado en las operaciones crediticias, ya que al existir una restricción y mayor control en las tasas activas se ha liberado el cobro de rubros por servicios a los socios o clientes, aplicándose los valores topes para el cobro de valores totales sin tener que ser clasificados como usureros, situación que afecta la economía de quienes acuden a realizar créditos para gastos familiares, personales, arreglos de vivienda o para incremento de actividades comerciales, en éste último de los casos este valor es transferido a un usuario final lo que va generando un sin número de costos sucesivos.

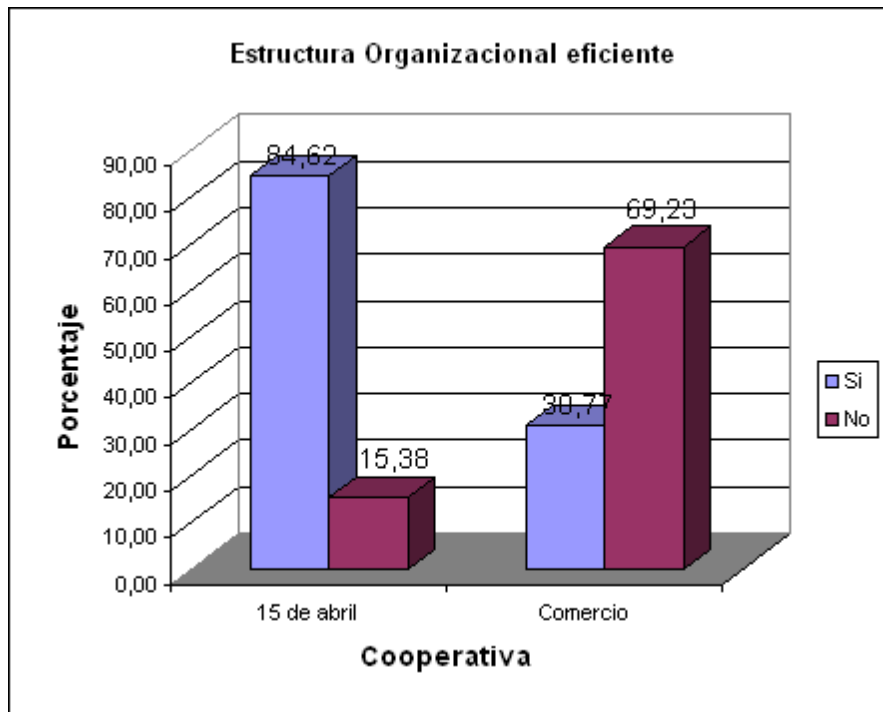
**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS
DE LAS COOPERATIVAS 15 DE ABRIL Y COMERCIO**

CUADRO # 1

¿Conoce usted si su cooperativa tiene una estructura organizacional eficiente?

Alternativas	Cantidad	15 de abril	Cantidad	Comercio
Si	22	84,62	8	30,77
No	4	15,38	18	69,23
Total	26	100,00	26	100,00

GRAFICO # 1



FUENTES: Funcionarios de las Cooperativas 15 de Abril y Comercio

ELABORADO POR: Autoras de la tesis

Encuesta dirigida a los funcionarios de las Cooperativas 15 de Abril y Comercio

Análisis e interpretación del cuadro y gráfico # 1

¿Conoce usted si su cooperativa tiene una estructura organizacional eficiente?

De los funcionarios de las cooperativas encuestados con las alternativas si, no, obtuvimos el siguiente resultado: de la Cooperativa 15 de Abril 22 que representan el 84.52% opinan que si tiene una estructura organizacional eficiente, 4 representando el 15.38% respondieron que no. De los encuestados en la Cooperativa Comercio 18 con un índice porcentual del 69.23% creen que no cuentan con esta estructura y 8 representando el 30.77% opinan que si.

La mayoría de los funcionarios de la 15 de Abril consideran que si tiene una estructura organizacional eficiente ya que la mayoría de departamentos cuentan con una persona responsable en la delegación de funciones y responsabilidades, otros en menor escala consideran que no por cuanto hay personas que realizan más de una función.

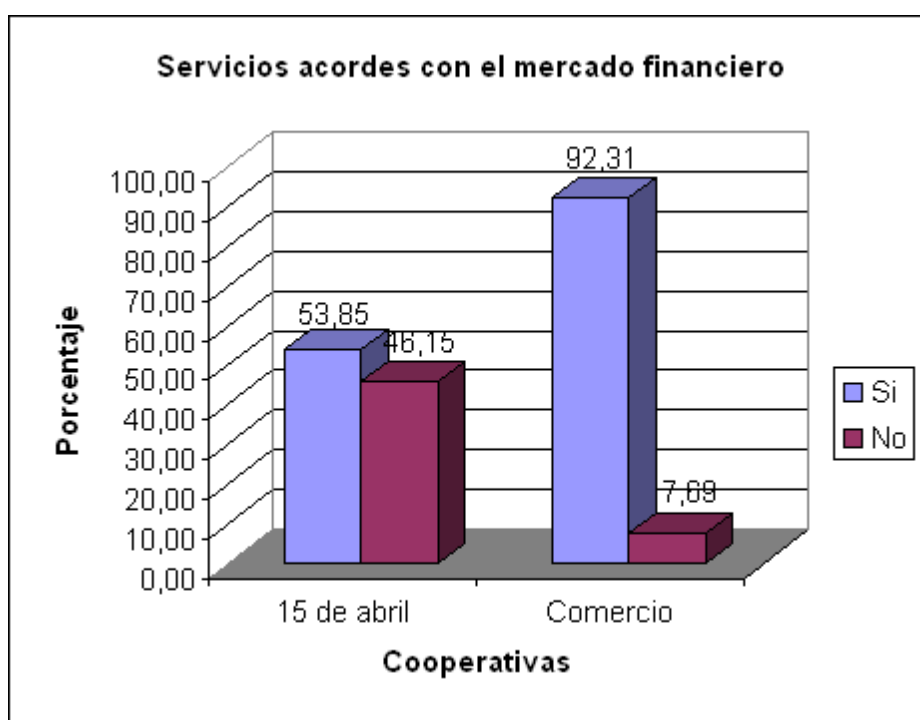
De los funcionarios de la cooperativa Comercio la mayoría consideran que no cuentan con esta estructura organizacional adecuada ya que muchas personas realizan actividades que tienen algún tipo de similitud y al momento de determinar responsabilidades pueden existir problemas de dirección.

CUADRO # 2

¿Cree usted que los costos por servicios están acorde con el mercado financiero?

Alternativas	Cantidad	15 de abril	Cantidad	Comercio
Si	14	53,85	24	92,31
No	12	46,15	2	7,69
Total	26	100,00	26	100,00

GRAFICO # 2



FUENTES: Funcionarios de las Cooperativas 15 de Abril y Comercio

ELABORADO POR: Autoras de la tesis

Análisis e interpretación del cuadro y gráfico # 2

¿Cree usted que los costos por servicios están acorde con el mercado financiero?

De los funcionarios de las cooperativas encuestados con las alternativas si, no, obtuvimos el siguiente resultado: de la Cooperativa 15 de Abril 14 que representan el 53.85% opinan que los costos por servicios si están acordes con el mercado financiero y 12 representando el 46.15% respondieron que no. De los encuestados en la Cooperativa Comercio 24 con un índice porcentual del 92.31% creen que si están acordes estos costos y 2 representando el 7.69% opinan que no.

La mayoría de los funcionarios de la 15 de Abril consideran que los costos están acorde a los mercados financieros, aunque los costos bancarios son mayores a los de las cooperativas, otros consideran que no porque hay instituciones como el banco Comercial de Manabí que tienen costos bajos.

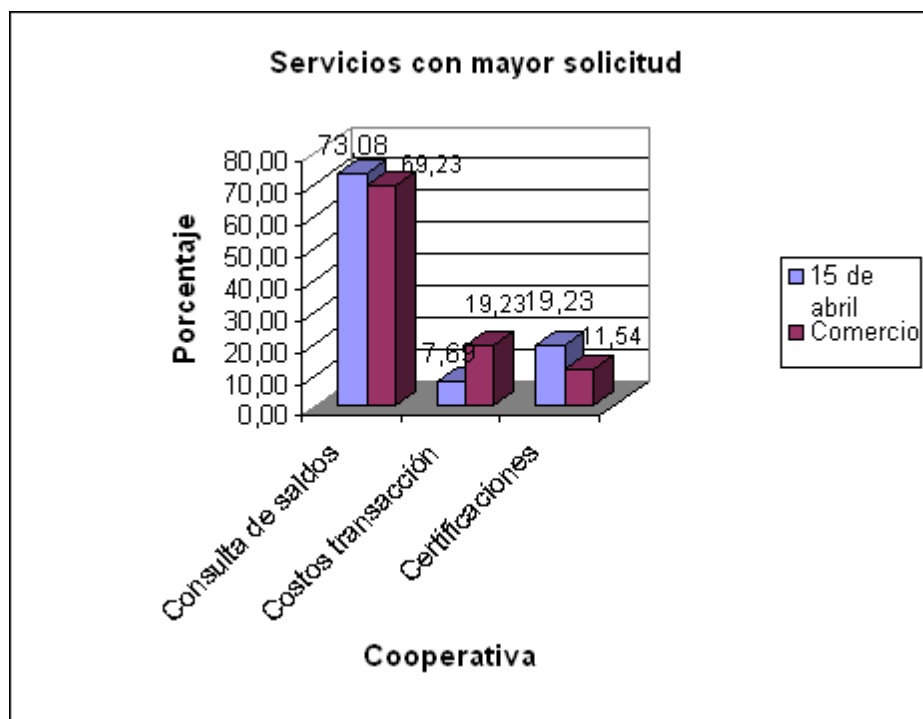
Los funcionarios de la cooperativa Comercio consideran que si están acorde los costos financieros de su cooperativa ya que los clientes se lo hacen saber a ellos y están conformes con los mismos, otros consideran que no porque deberían ser mayores o casi igual a los de la banca privada.

CUADRO # 3

¿Qué servicios tienen mayor solicitud en su cooperativa?

Alternativas	Cantidad	15 de abril	Cantidad	Comercio
Consulta de saldos	19	73,08	18	69,23
Costos transacción	2	7,69	5	19,23
Certificaciones	5	19,23	3	11,54
Total	26	100,00	26	100,00

GRAFICO # 3



FUENTES: Funcionarios de las Cooperativas 15 de Abril y Comercio

ELABORADO POR: Autoras de la tesis

Análisis e interpretación del cuadro y gráfico # 3

¿Qué servicios tienen mayor solicitud en su cooperativa?

De los funcionarios de las cooperativas encuestados con las alternativas consulta de saldos, costo por transacción, certificaciones, obtuvimos el siguiente resultado: de la Cooperativa 15 de Abril 19 que representan el 73.08% opinan que consulta de saldos, 5 representando el 19.23% certificaciones y 2 con un porcentaje de 7.69% costos por transacción. De los encuestados en la Cooperativa Comercio 18 con un índice porcentual del 69.23% creen que consulta de saldos, 5 representando el 19.23% costos por transacción y 3 que representando el 11.54% opinan que certificaciones.

La mayoría de los funcionarios de la cooperativa 15 de Abril consideran que el servicio que tiene mayor solicitud es la consulta de saldos, otros consideran que las certificaciones que necesitan para hacer cualquier tipo de transacciones o requerimientos para acceder algún crédito y en menor escala los costos de transacciones que son los retiros por cajero.

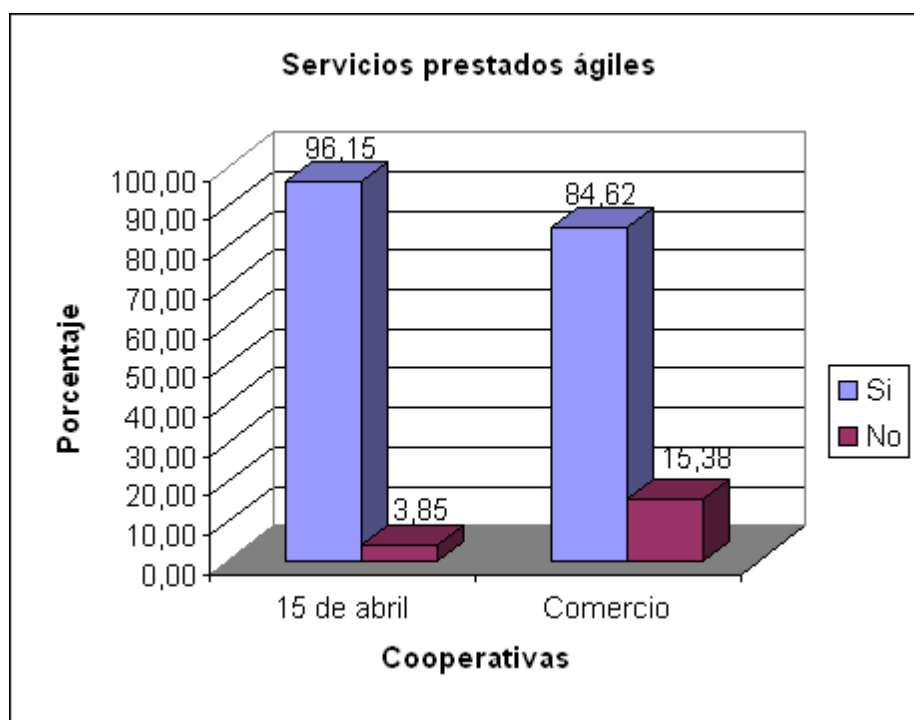
De los funcionarios de la cooperativo Comercio la mayoría consideran que las consultas de saldos, otros sostienen que los costos por transacciones y otros sostienen que las certificaciones, todos estos servicios tienen un costo que se le cobra a los clientes.

CUADRO # 4

¿Considera que el servicio que presta la cooperativa es ágil?

Alternativas	Cantidad	15 de abril	Cantidad	Comercio
Si	25	96,15	22	84,62
No	1	3,85	4	15,38
Total	26	100,00	26	100,00

GRAFICO # 4



FUENTES: Funcionarios de las Cooperativas 15 de Abril y Comercio

ELABORADO POR: Autoras de la tesis

Análisis e interpretación del cuadro y gráfico # 4

¿Considera que el servicio que presta la cooperativa es ágil?

De los funcionarios de las cooperativas encuestados con las alternativas si, no, obtuvimos el siguiente resultado: de la Cooperativa 15 de Abril 25 que representan el 96.15% opinan que los servicios que presta la cooperativa si es ágil, 1 representando el 3.85% respondieron que no. De los encuestados en la Cooperativa Comercio 22 con un índice porcentual del 84.62% creen que el servicio si es ágil y 4 representando el 15.38% opinan que no.

La mayoría de los funcionarios de la cooperativa 15 de Abril opinan que el servicio que presta la cooperativa es ágil ya que cuenta con un buen número del personal que responde a todos los requerimientos de los socios, otros consideran que no ya que a veces se acumulan muchas personas en las filas de la caja.

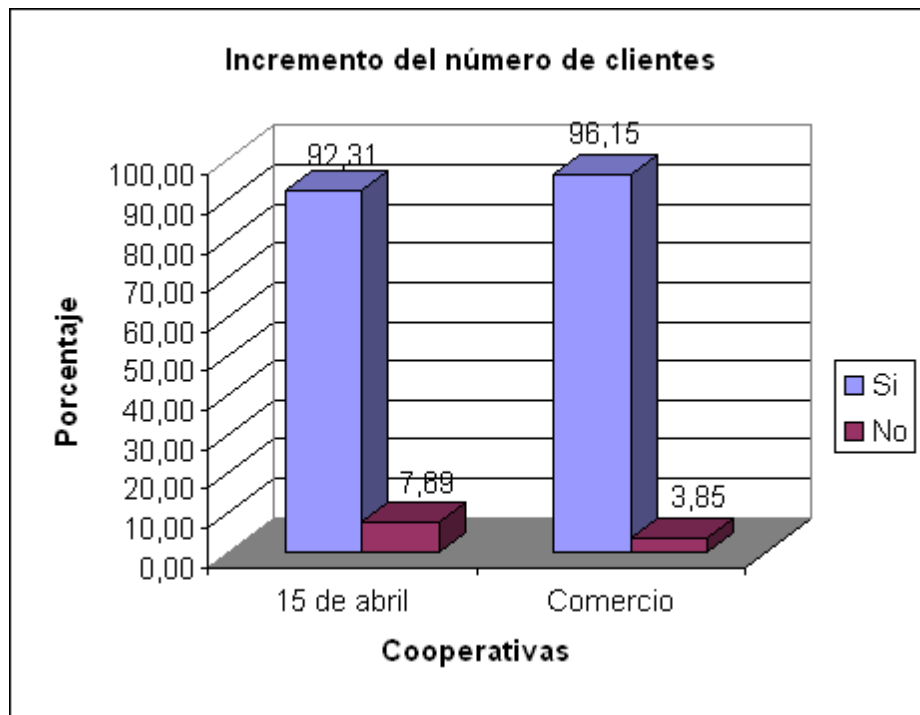
De la mayoría de los funcionarios de la cooperativa Comercio consideran que el servicio si es ágil ya que hay personal con destreza en cada área, especialmente en la de servicios financieros, otros consideran que no debido al poco espacio físico de la cooperativa que dificulta realizar una actividad eficiente.

CUADRO # 5

¿Se ha incrementado el número de clientes en los últimos cinco años?

Alternativas	Cantidad	15 de abril	Cantidad	Comercio
Si	24	92,31	25	96,15
No	2	7,69	1	3,85
Total	26	100,00	26	100,00

GRAFICO # 5



FUENTES: Funcionarios de las Cooperativas 15 de Abril y Comercio

ELABORADO POR: Autoras de la tesis

Análisis e interpretación del cuadro y gráfico # 5

¿Se ha incrementado el número de clientes en los últimos cinco años?

De los funcionarios de las cooperativas encuestados con las alternativas si, no, obtuvimos el siguiente resultado: de la Cooperativa 15 de Abril 24 que representan el 92.31% opinan que si ha incrementado el número de clientes, 2 representando el 7.69% respondieron que no. De los encuestados en la Cooperativa Comercio 25 con un índice porcentual del 96.15% creen que si han aumentado los clientes y 1 representando el 3.85% opinan que no.

La mayoría de los funcionarios de la cooperativa 15 de Abril consideran que si se ha incrementado el número de clientes en los últimos 5 años debido al prestigio de la cooperativa y a las promociones que se dan con la rifa de carros y electrodomésticos, los que creen que no lo sostienen por la difícil situación económica lo que dificulta el fomento e incremento de las cuentas de ahorro.

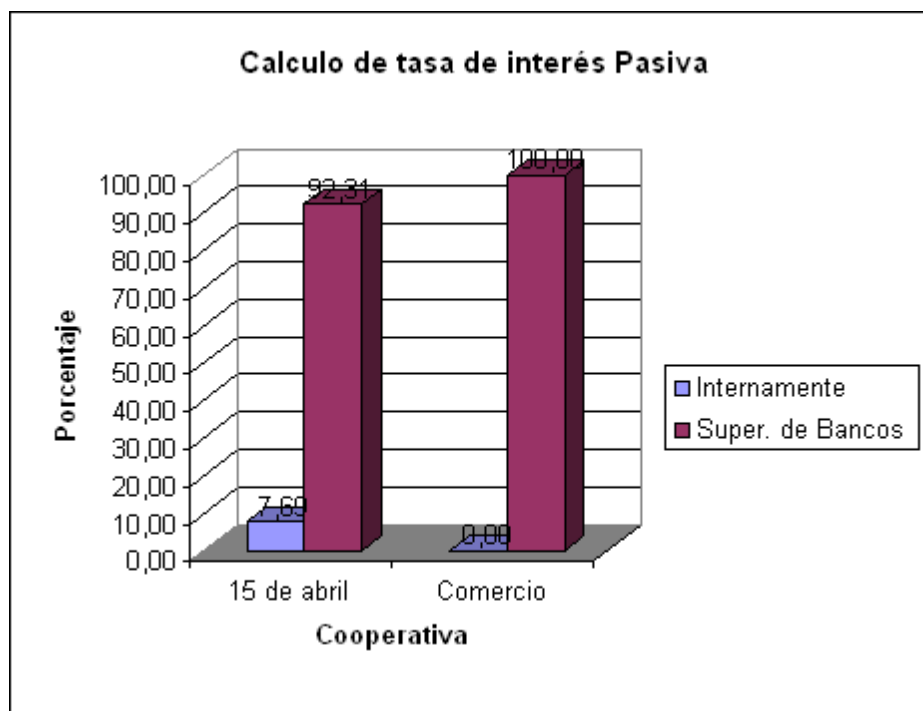
De la mayoría de los funcionarios de la cooperativa Comercio piensan que si se ha incrementado el número de clientes y con ello el posicionamiento en el mercado financiero de nuestra provincia, especialmente en el sector comercial, el que considera que no lo sostiene porque hay un equilibrio entre la llegada de socios y las cuentas que están inactivas.

CUADRO # 6

Como se calcula la tasa de interés Pasiva

Alternativas	Cantidad	15 de abril	Cantidad	Comercio
Internamente	2	7,69	0	0,00
Super. de Bancos	24	92,31	26	100,00
Total	26	100,00	26	100,00

GRAFICO # 6



FUENTES: Funcionarios de las Cooperativas 15 de Abril y Comercio

ELABORADO POR: Autoras de la tesis

Análisis e interpretación del cuadro y gráfico # 6

¿Cómo se calcula la tasa de interés Pasiva?

De los funcionarios de las cooperativas encuestados con las alternativas si, no, obtuvimos el siguiente resultado: de la Cooperativa 15 de Abril 24 que representan el 92.31% opinan que por disposiciones de la Superintendencia de Bancos, 2 representando el 7.69% respondieron que internamente. De los encuestados en la Cooperativa Comercio 26 con un índice porcentual del 100% creen que por regulación de la Superintendencia de Bancos.

La mayoría de los funcionarios de la cooperativa 15 de Abril consideran que la tasa de interés pasiva se calcula por medio de las disposiciones que entrega la Superintendencia de Bancos y es la que se le paga a los clientes por el dinero que tienen en ahorro, o por inversiones que se realizan a plazos pero estas tiene otro tipo de disposiciones de acuerdo al interés y el tiempo, los que consideran que internamente lo sustentan en que son decisiones de la junta directiva de la misma.

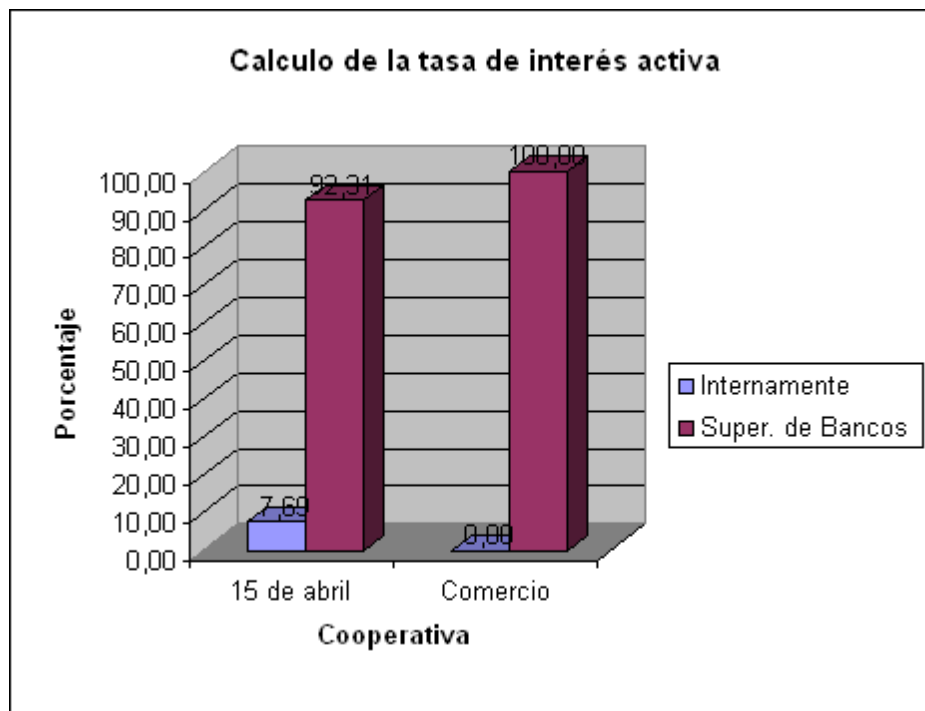
De la mayoría de los funcionarios de la cooperativa Comercio piensan que la tasa de interés pasiva esta determinada por la Superintendencia de bancos y es de acuerdo a esta que se pagan los intereses que perciben los clientes por ahorro en la Cooperativa.

CUADRO # 7

Cómo se calcula la tasa de interés activa

Alternativas	Cantidad	15 de abril	Cantidad	Comercio
Internamente	2	7,69	0	0,00
Super. de Bancos	24	92,31	26	100,00
Total	26	100,00	26	100,00

GRÁFICO # 7



FUENTES: Funcionarios de las Cooperativas 15 de Abril y Comercio

ELABORADO POR: Autoras de la tesis

Análisis e interpretación del cuadro y gráfico # 7

¿Cómo se calcula la tasa de interés activa?

De los funcionarios de las cooperativas encuestados con las alternativas si, no, obtuvimos el siguiente resultado: de la Cooperativa 15 de Abril 24 que representan el 92.31% opinan que por disposiciones de la Superintendencia de Bancos, 2 representando el 7.69% respondieron que internamente. De los encuestados en la Cooperativa Comercio 26 con un índice porcentual del 100% creen que por regulación de la Superintendencia de Bancos.

La mayoría de los funcionarios de la cooperativa 15 de Abril consideran que la tasa de interés pasiva se calcula por medio de las disposiciones que entrega la Superintendencia de Bancos y se cobra por los préstamos que se le entregan a los clientes, una situación que se presenta para analizar es la diferencia que existe entre la pasiva, lo que se justifica por el riesgo de la inversión ya que el dinero por ahorro es seguro para el cliente pero el que se presta no se tiene la certeza de cobrarse.

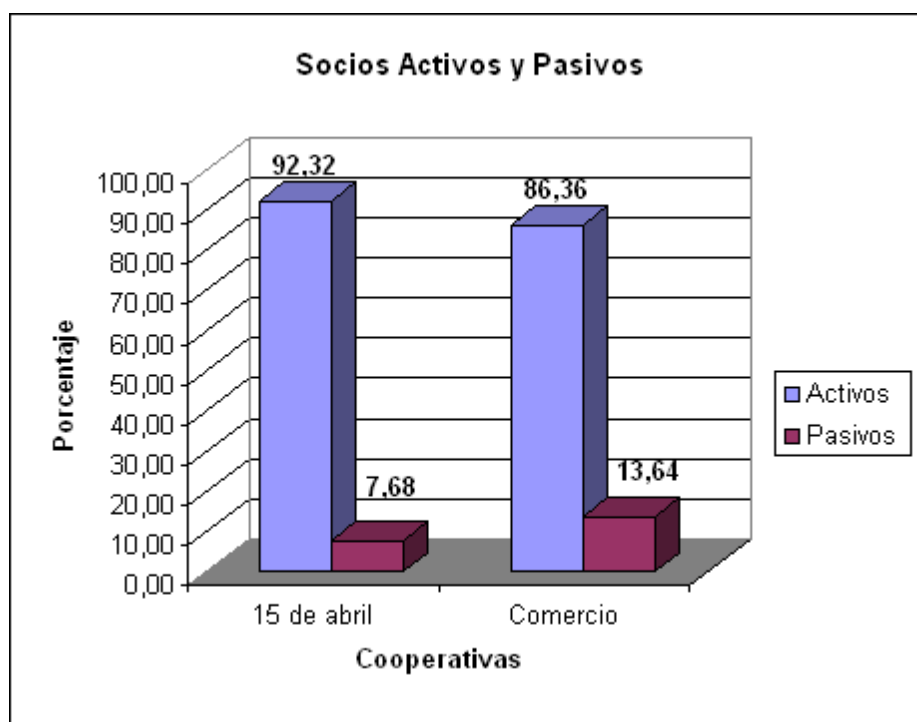
De la mayoría de los funcionarios de la cooperativa Comercio piensan que la tasa de interés pasiva esta determinada por la Superintendencia de bancos y se utiliza para cobrar los intereses de los créditos que se emiten, esta generalmente se determina en las amortizaciones que se ejecutan para los pagos periódicos de los clientes.

CUADRO # 8

Cuantos Socios Activos o pasivos tiene la Cooperativa

Alternativas	Cantidad	15 de abril	Cantidad	Comercio
Activos	25740	92,32	12470	86,36
Pasivos	2140	7,68	1970	13,64
Total	27880	100,00	14440	100,00

GRÁFICO # 8



FUENTES: Funcionarios de las Cooperativas 15 de Abril y Comercio

ELABORADO POR: Autoras de la tesis

Análisis e interpretación del cuadro y gráfico # 8

¿Cuántos Socios Activos o pasivos tiene la Cooperativa?

De los funcionarios de las cooperativas encuestados con las alternativas si, no, obtuvimos el siguiente resultado: la 15 de abril tiene 25740 socios activos que representa el 93.32% Y 2140 pasivos que representa el 7.68%, en la Cooperativa Comercio cuenta con 12470 socios activos que representan el 86.36% y 1970 pasivos representando el 13.64%.

La mayoría de los funcionarios de la cooperativa 15 de Abril consideran que existen 25470 socios activos den la Cooperativa es decir lo que están vigentes en depósitos y retiros, así como se sirven de los servicios que se brindan en la misma, los pasivos están registrados en 2140 y se especifican en que no realizan ningún tipo de movimiento en sus cuentas durante un período determinado de tiempo.

De la mayoría de los funcionarios de la cooperativa Comercio sostienen que están como socios activos 12470 que tiene movimiento de sus cuantas de ahorro y 1970 que han dejado congeladas las mismas es decir que ya no la utilizan de ninguna manera aunque pueden ser actualizadas en cualquier momento solo haciendo un depósito de dinero.

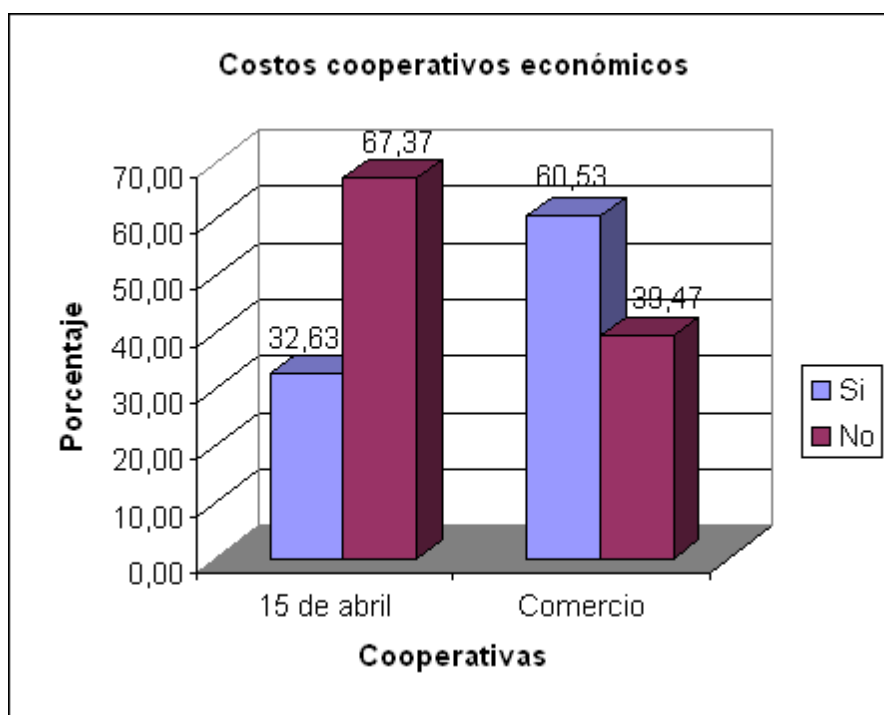
**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LAS
COOPERATIVAS 15 DE ABRIL Y COMERCIO**

CUADRO # 1

**¿Considera usted que los costos operativos que cobran
las cooperativas son económicos?**

Alternativas	Cantidad	15 de abril	Cantidad	Comercio
Si	62	32,63	115	60,53
No	128	67,37	75	39,47
Total	190	100,00	190	100,00

GRAFICO # 1



FUENTE: Clientes de las Cooperativas 15 de Abril y Comercio

ELABORADO POR: Autoras de la tesis

Encuesta dirigida a los clientes de las Cooperativas 15 de Abril y Comercio

Análisis e interpretación del cuadro y gráfico # 1

¿Considera usted que los costos operativos que cobran las cooperativas son económicos?

De los clientes de las cooperativas encuestados con las alternativas si, no, obtuvimos el siguiente resultado: de la Cooperativa 15 de Abril 128 que representan el 67.37% opinan que no son económicos los costos operativos, 62 representando el 32.63% respondieron que si. De los encuestados en la Cooperativa Comercio 115 con un índice porcentual del 60.53% creen que si son económicos y 75 representando el 39.47% opinan que no.

La mayoría de los clientes de la cooperativa 15 de Abril consideran que no son económicos los costos operativos que le cobran por los servicios que le brindan, otros en menor escala creen que si ya que por las operaciones que realizan devengan un recurso financiero pero no muy importante.

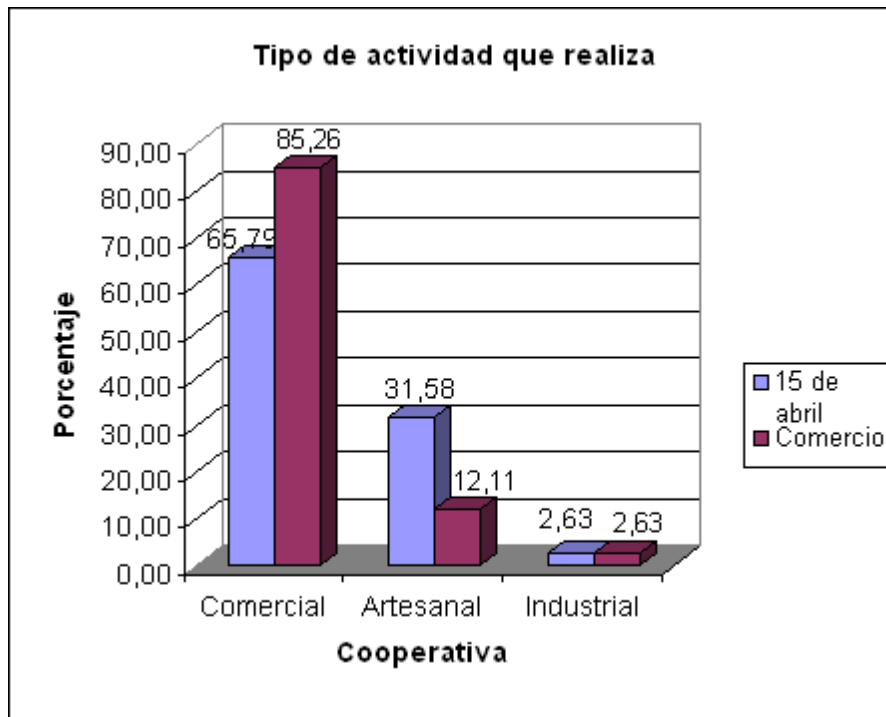
De los clientes de la cooperativa Comercio consideran que si son económicos los costos operativos ya que no representan un desembolso de recursos altos de acuerdo al tipo de servicio que se solicita, otros en menor escala opinan que no son económicos los servicios específicamente en los intereses que cobran por otorgar créditos.

CUADRO # 2

¿Qué tipo de actividad financiera realiza con los recursos de la cooperativa?

Alternativas	Cantidad	15 de abril	Cantidad	Comercio
Comercial	125	65,79	162	85,26
Artesanal	60	31,58	23	12,11
Industrial	5	2,63	5	2,63
Total	190	100,00	190	100,00

GRAFICO # 2



FUENTE: Clientes de las Cooperativas 15 de Abril y Comercio

ELABORADO POR: Autoras de la tesis

Análisis e interpretación del cuadro y gráfico # 2

¿Qué tipo de actividad financiera realiza con los recursos de la cooperativa?

De los clientes de las cooperativas encuestados con las alternativas comercial, artesanal, industrial, obtuvimos el siguiente resultado: de la Cooperativa 15 de Abril 125 que representan el 65.79% respondieron que comercial, 60 representando el 31.58% artesanal y 5 con un porcentaje del 2.63% industrial. De los encuestados en la Cooperativa Comercio 162 con un índice porcentual del 85.26% respondieron que comercial, 23 representando el 12.11% artesanal y 5 que representan el 2.63% industrial.

La mayoría de los clientes de la cooperativa 15 de Abril consideran que la actividad financiera que realizan es comercial ya que se dedican a la compra y venta de productos terminados y generalmente utilizan los recursos en las transacciones con sus proveedores y clientes, otros en menor escala realizan actividad artesanal, y en menor escala industrial.

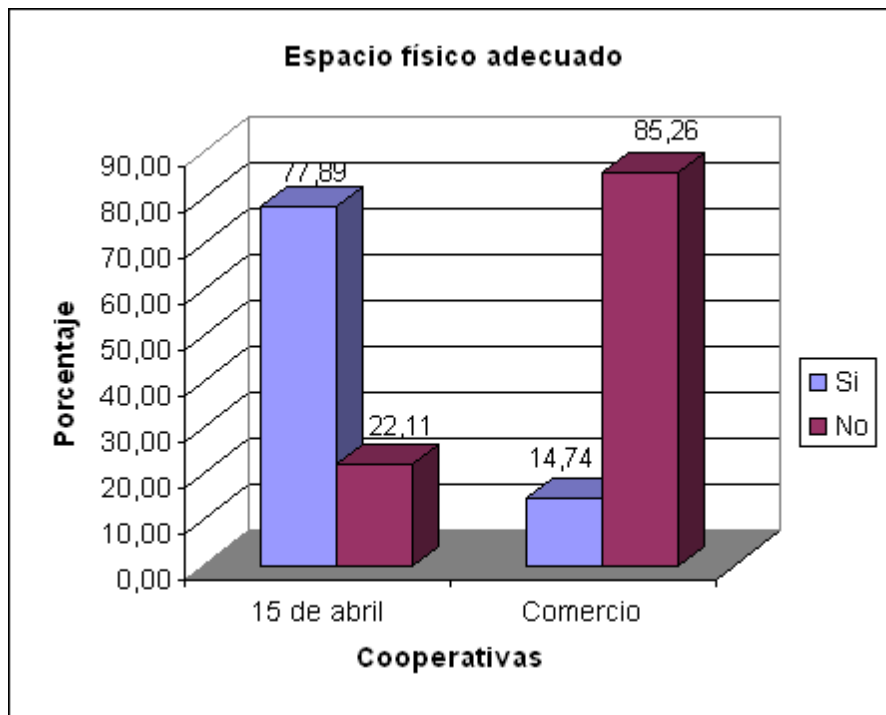
De los clientes de la cooperativa Comercio respondieron en su mayoría que se dedican a la actividad comercial y específicamente utilizando los créditos que le brinda la cooperativa para su actividad, otros sostienen que la actividad artesanal es donde utilizan los recursos que le financia la misma y en menor proporción se dedican a la actividad industrial particularizada en la metalmecánica.

CUADRO # 3

¿Considera que el espacio físico de la cooperativa en la que usted es cliente es el adecuado?

Alternativas	Cantidad	15 de abril	Cantidad	Comercio
Si	148	77,89	28	14,74
No	42	22,11	162	85,26
Total	190	100,00	190	100,00

GRAFICO # 3



FUENTE: Clientes de las Cooperativas 15 de Abril y Comercio

ELABORADO POR: Autoras de la tesis

Análisis e interpretación del cuadro y gráfico # 3

¿Considera que el espacio físico de la cooperativa en la que usted es cliente es el adecuado?

De los clientes de las cooperativas encuestados con las alternativas si, no, obtuvimos el siguiente resultado: de la Cooperativa 15 de Abril 148 que representan el 77.89% opinan que el espacio físico si es el adecuado y 42 representando el 22.11% respondieron que no. De los encuestados en la Cooperativa Comercio 162 con un índice porcentual del 85.26% creen que no el espacio no es el adecuado y 28 representando el 14.74% opinan que si.

La mayoría de los clientes de la cooperativa 15 de Abril consideran que el espacio físico si es el adecuado ya que permite realizar las actividades en forma normal y minimiza el tiempo que están dentro de la misma enfocados en las operaciones de depósitos y retiros, otros consideran que no porque sostienen que debería haber mayor cantidad de cajeros.

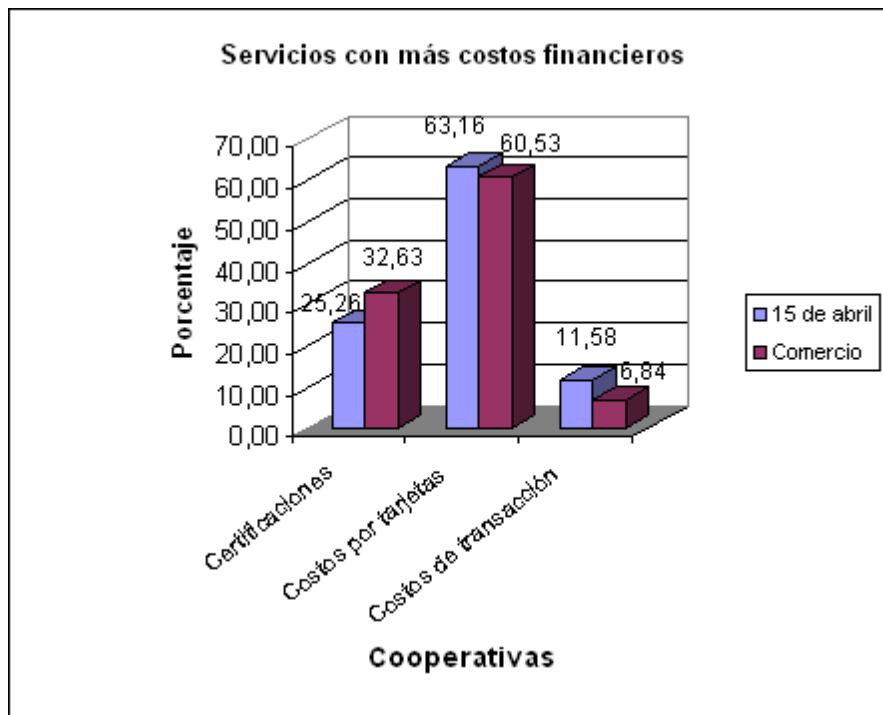
De los clientes de la cooperativa Comercio consideran que el espacio físico no es el adecuado ya que es muy reducido para el número de socios que visitan la misma, esto se demuestra en las cajas donde se reciben los depósitos y el número de clientes que se encuentran en las filas esperando realizar una transacción financiera.

CUADRO # 4

¿Qué servicio considera usted más costoso en las cooperativas?

Alternativas	Cantidad	15 de abril	Cantidad	Comercio
Certificaciones	48	25,26	62	32,63
Costos por tarjetas	120	63,16	115	60,53
Costos de transacción	22	11,58	13	6,84
Total	190	100,00	190	100,00

GRAFICO # 4



FUENTE: Clientes de las Cooperativas 15 de Abril y Comercio

ELABORADO POR: Autoras de la tesis

Análisis e interpretación del cuadro y gráfico # 4

¿Qué servicio considera usted más costoso en las cooperativas?

De los clientes de las cooperativas encuestados con las alternativas certificaciones, costo por tarjetas, costo de transacción, obtuvimos el siguiente resultado: de la Cooperativa 15 de Abril 120 que representan el 63.16% opinan que el servicio más costoso es costo por tarjetas, 48 representando el 25.26% certificaciones y 22 que representan el 11.58% costo por transacción. De los encuestados en la Cooperativa Comercio 115 con un índice porcentual del 60.53% creen que costo por tarjetas, 62 representando el 32.63% certificaciones y 13 con un porcentaje del 6.84% creen que costos por transacción.

La mayoría de los clientes de la cooperativa 15 de Abril consideran que el servicio más costoso es el que se cobra por las tarjetas de debito que asciende a \$5.00, otros consideran que la certificaciones que solicitan a la cooperativa, ya que esto debería ser gratis y en menor escala consideran que los costos por transacción.

De los clientes de la cooperativa Comercio opinan que el costo por tarjetas de debito, este rubro creen que debería ser menor por cuanto es un servicio adicional porque es una forma de atraer a los clientes a la cooperativa, otros consideran que las certificaciones y los costos por transacciones ya que son los servicios que más utilizan.

CUADRO # 5

¿Cree usted que las cooperativas son solventes en la actualidad?

Alternativas	Cantidad	15 de abril	Cantidad	Comercio
Si	182	95,79	175	92,11
No	8	4,21	15	7,89
Total	190	100,00	190	100,00

GRAFICO # 5



FUENTE: Clientes de las Cooperativas 15 de Abril y Comercio

ELABORADO POR: Autoras de la tesis

Análisis e interpretación del cuadro y gráfico # 5

¿Cree usted que las cooperativas son solventes en la actualidad?

De los clientes de las cooperativas encuestados con las alternativas si, no, obtuvimos el siguiente resultado: de la Cooperativa 15 de Abril 182 que representan el 95.79% opinan que si es solvente ésta cooperativa en la actualidad, 8 representando el 4.21% respondieron que no. De los encuestados en la Cooperativa Comercio 175 con un índice porcentual del 92.11% creen que esta cooperativa si es solvente y 15 representando el 7.89% opinan que no.

La mayoría de los clientes de la cooperativa 15 de Abril consideran que si son solventes las cooperativas en la actualidad debido que ni cuando se presento el problema financiero en los bancos estas tuvieron problemas, así mismo la credibilidad se ha dado por los antecedentes y el crecimiento de la misma, otros en menor escala consideran que no porque piensan que no tienen un respaldo total por parte del estado.

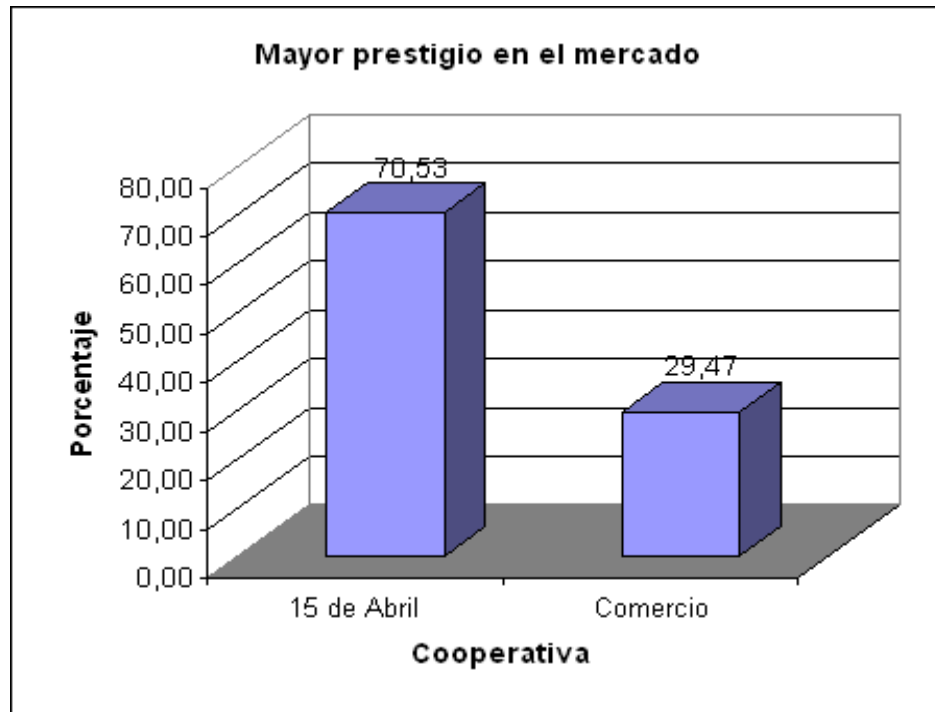
De los clientes de la cooperativa Comercio la mayoría considera que si porque entrega créditos a sus clientes y con ello demuestra una solvencia financiera que es la principal característica de credibilidad en el medio, otros que consideran que no, lo sustentan en los rumores que se han dado en relación a esta cooperativa y que han hecho que muchos entren en desconfianza con la misma.

CUADRO # 6

¿Para usted cuál cooperativa tiene mayor prestigio en el mercado?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
15 de Abril	134	70,53
Comercio	56	29,47
Total	190	100,00

GRAFICO # 6



FUENTE: Clientes de las Cooperativas 15 de Abril y Comercio

ELABORADO POR: Autoras de la tesis

Análisis e interpretación del cuadro y gráfico # 6

¿Para usted cuál cooperativa tiene mayor prestigio en el mercado?

De los clientes de las cooperativas encuestados con las alternativas si, no, obtuvimos el siguiente resultado: 134 representando el 70.53% opinan que la cooperativa que tiene mayor prestigio es la 15 de Abril y 56 con un índice porcentual del 29.47% creen que la Cooperativa Comercio.

La mayoría de los clientes de las cooperativas consideran que la Cooperativa que tiene mayor prestigio en nuestro medio es la 15 de abril debido a sus antecedentes e historial que le ha permitido convertirse en una institución financiera sólida con instalaciones muy funcionales y sucursales en varios cantones de nuestra provincia así como fuera de ella como es el caso de Guayaquil donde tiene dos sucursales, otros en menor escala consideran que la comercio pero enfocados mayormente en el apoyo que le entrega a varios sectores económicos de nuestra ciudad para realizar sus actividades productivas.

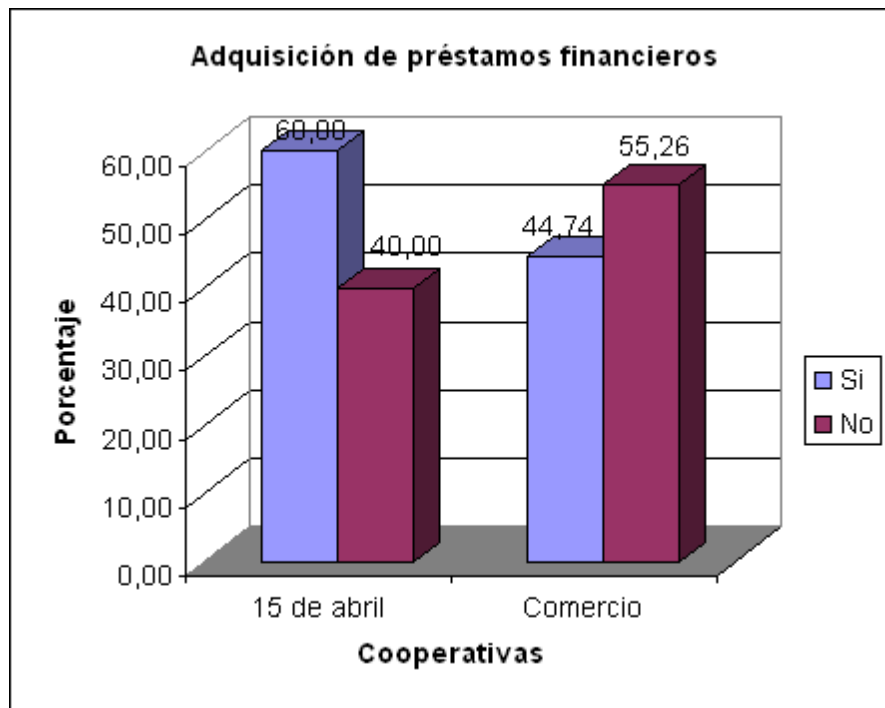
Es muy importante determinar que las dos cooperativas tienen un muy buen prestigio ganado en nuestro medio aunque la 15 de abril le lleva ventaja a la Comercio por su actividad financiera en los últimos años por eso esta consolidada en nuestro medio.

CUADRO # 7

¿Ha realizado préstamos financieros en su cooperativa?

Alternativas	Cantidad	15 de abril	Cantidad	Comercio
Si	114	60,00	85	44,74
No	76	40,00	105	55,26
Total	190	100,00	190	100,00

GRAFICO # 7



FUENTE: Clientes de las Cooperativas 15 de Abril y Comercio

ELABORADO POR: Autoras de la tesis

Análisis e interpretación del cuadro y gráfico # 7

¿Ha realizado préstamos financieros en su cooperativa?

De los clientes de las cooperativas encuestados con las alternativas si, no, obtuvimos el siguiente resultado: de la Cooperativa 15 de Abril 114 que representan el 60% respondieron que si han realizado préstamos, 76 representando el 40% respondieron que no. De los encuestados en la Cooperativa Comercio 105 con un índice porcentual del 55.26% no han realizado préstamos financieros y 85 representando el 44.74% si.

La mayoría de los clientes de la cooperativa 15 de Abril si han realizado préstamos con la finalidad de mejorar su actividad económica, así como para la compra de vehículos esta última alternativa generalmente se da para los taxistas que por medio de sus cooperativas cuentan con convenios que son fundamentales para su desarrollo, otros en menor escala no han realizado préstamos y más bienes guardan su dinero o realizan inversiones en la Cooperativa como las pólizas.

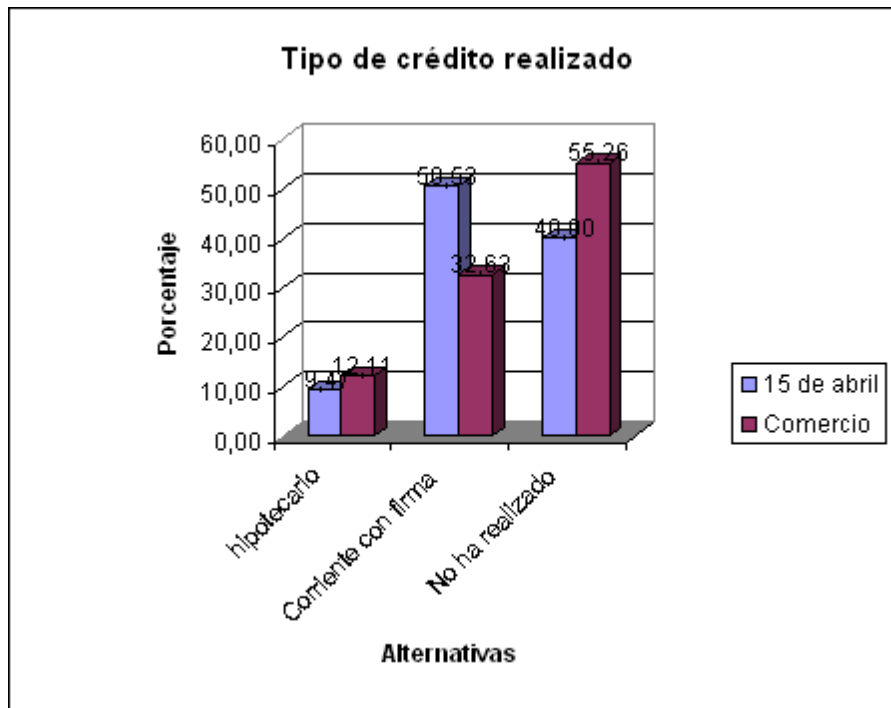
De los clientes de la cooperativa Comercio si han realizado préstamos ya que en sus actividades económicas han tenido que invertir recursos para optimizar su funcionamiento, es muy importante puntualizar que esta cooperativa apoya principalmente al sector comercial, los que contestaron que no lo sustentan en que generalmente utilizan los servicios para recibir sus sueldos o ahorrar un poco de dinero para cualquier eventualidad.

CUADRO # 8

¿Qué tipo de crédito ha realizado?

Alternativas	Cantidad	15 de abril	Cantidad	Comercio
hipotecario	18	9,47	23	12,11
Corriente con firma	96	50,53	62	32,63
No ha realizado	76	40,00	105	55,26
Total	190	100,00	190	100,00

GRAFICO # 8



FUENTE: Clientes de las Cooperativas 15 de Abril y Comercio

ELABORADO POR: Autoras de la tesis

Análisis e interpretación del cuadro y gráfico # 8

¿Qué tipo de crédito ha realizado?

De los clientes de las cooperativas encuestados con las alternativas hipotecario, corriente con firma, no ha realizado, obtuvimos el siguiente resultado: de la Cooperativa 15 de Abril 96 que representan el 50.53% respondieron que han realizado préstamos corrientes con firma, 76 representando el 40% no realizado y 18 con un porcentaje del 9.47% hipotecario. De los encuestados en la Cooperativa Comercio 105 con un índice porcentual del 55.26% no han realizado préstamos financieros, 62 representando el 32.63% corriente con firma y 23 que representan el 12.11% hipotecarios.

La mayoría de los clientes de la cooperativa 15 de Abril la mayoría ha realizado prestamos que se consideran comerciales ya que su monto no asciende a más de \$4000,00 y necesitan solo de garantías de firma y no necesita de presentar algún activo como garantía para el mismo, otros han realizado hipotecarios, estos préstamos por lo general son a largo plazo y enfocados en la compra de activos productivos para la empresa como maquinarias, vehículos, entre otros, y otros clientes no ha realizado.

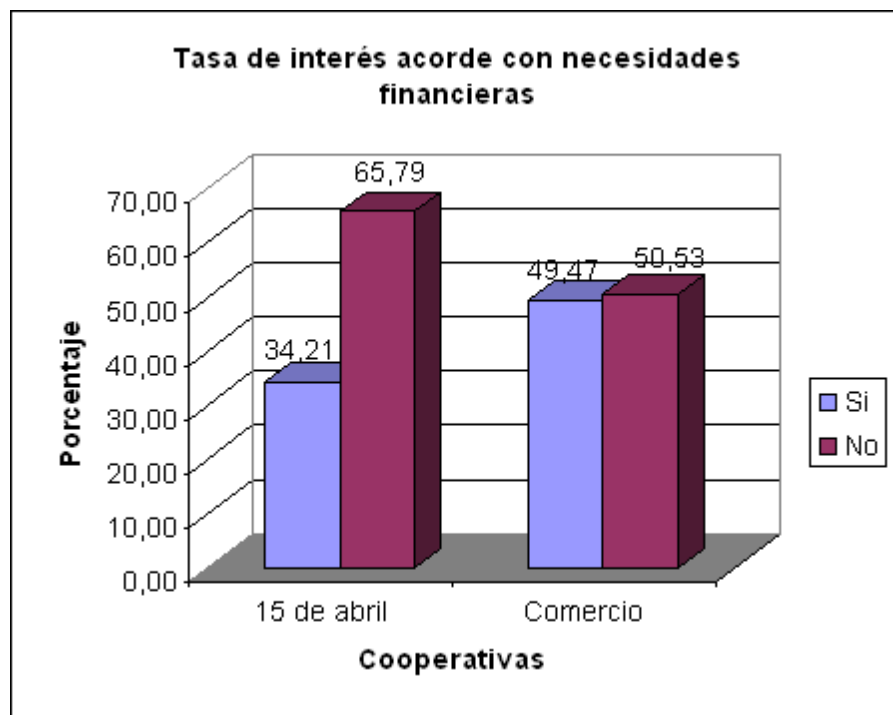
De los clientes de la cooperativa Comercio la mayoría ha realizado créditos corriente con forma y a plazos medianos, otros no ha realizado y en menor escala lo han hecho con hipoteca que garantice el pago de los recursos financieros otorgados

CUADRO # 9

¿Cree usted que la tasa de interés esta acorde a sus necesidades financieras?

Alternativas	Cantidad	15 de abril	Cantidad	Comercio
Si	65	34,21	94	49,47
No	125	65,79	96	50,53
Total	190	100,00	190	100,00

GRAFICO # 9



FUENTE: Clientes de las Cooperativas 15 de Abril y Comercio

ELABORADO POR: Autoras de la tesis

Análisis e interpretación del cuadro y gráfico # 9

¿Cree usted que la tasa de interés esta acorde a sus necesidades financieras?

De los clientes de las cooperativas encuestados con las alternativas si, no, obtuvimos el siguiente resultado: de la Cooperativa 15 de Abril 125 que representan el 65.79% respondieron que no están acorde las tasas de interés con las necesidades financieras, 65 representando el 34.21% respondieron que si. De los encuestados en la Cooperativa Comercio 96 con un índice porcentual del 50.53% opinan que no están acorde y 94 representando el 49.47% creen que si.

La mayoría de los clientes de la cooperativa 15 de Abril consideran que no están de acuerdo con la tasa de interés para sus necesidades financieras debido q que los bancos privados cobran una menor pero los requerimientos son más complejos, y otros factor en el que no están de acuerdo es el encaje que tiene que dejar el cliente como prenda para entregarle los recursos que es el 33.33% del crédito, es decir si solicita \$3.000,00 tienen que tener y congelar \$1.000,00, otros en menor escala consideran que si porque les permite solventar actividades económicas que generan más utilidad y con ello cubrir los intereses.

De los clientes de la cooperativa Comercio la mayoría consideran que no están acorde con la realidad financiera de nuestro medio, y otros en menor escala consideran que si porque hay instituciones como el Banco centro mundo que cobran mucho más.

CUADRO # 10

¿Cree usted que los requisitos para solicitar préstamos son complejos?

Alternativas	Cantidad	15 de abril	Cantidad	Comercio
Si	48	25,26	115	60,53
No	142	74,74	75	39,47
Total	190	100,00	190	100,00

GRAFICO # 10



FUENTE: Clientes de las Cooperativas 15 de Abril y Comercio

ELABORADO POR: Autoras de la tesis

Análisis e interpretación del cuadro y gráfico # 10

¿Cree usted que los requisitos para solicitar préstamos son complejos?

De los clientes de las cooperativas encuestados con las alternativas si, no, obtuvimos el siguiente resultado: de la Cooperativa 15 de Abril 142 que representan el 74.74% respondieron que no son complejos los requisitos para solicitar préstamos y 48 representando el 25.26% respondieron que si. De los encuestados en la Cooperativa Comercio 115 con un índice porcentual del 60.53% consideran que si con complejos y 75 representando el 39.47% que no.

La mayoría de los clientes de la cooperativa 15 de Abril consideran que los requisitos para solicitar préstamos no son complejos ya que solicitan mayormente información de su actividad económica y del garante el cual debe tener respaldo financiero que justifique la garantía del socio que realiza el crédito, otros en menor proporción consideran que si porque hay que realizar muchos papeleos que necesitan de un tiempo prudencial y muchas veces las necesidades no esperan.

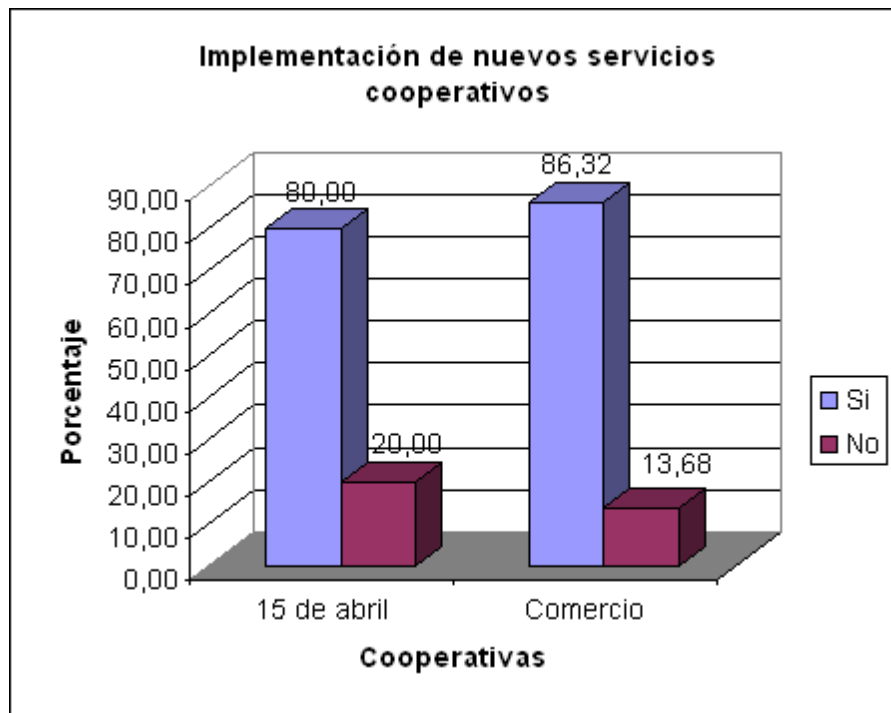
De los clientes de la cooperativa Comercio opinan que los requisitos para solicitar préstamos si son complejos ya que necesitan demostrar como van a utilizar los recursos y la solicitud de estados financieros los ponen en aprietos porque no saben como realizarlos, otros consideran que no porque los montos que solicitan son mínimos y pueden justificar sus capacidades de pago.

CUADRO # 11

¿Considera usted necesario implementar nuevos servicios en las cooperativas?

Alternativas	Cantidad	15 de abril	Cantidad	Comercio
Si	152	80,00	164	86,32
No	38	20,00	26	13,68
Total	190	100,00	190	100,00

GRAFICO # 11



FUENTE: Clientes de las Cooperativas 15 de Abril y Comercio

ELABORADO POR: Autoras de la tesis

Análisis e interpretación del cuadro y gráfico # 11

¿Considera usted necesario implementar nuevos servicios cooperativos?

De los clientes de las cooperativas encuestados con las alternativas si, no, obtuvimos el siguiente resultado: de la Cooperativa 15 de Abril 152 que representan el 80% respondieron que si es necesario implementar nuevos servicios cooperativos, 38 representando el 20% respondieron que no. De los encuestados en la Cooperativa Comercio 164 con un índice porcentual del 86.32% creen que si son necesarios y 26 representando el 13.68% opinan que no.

La mayoría de los clientes de la cooperativa 15 de Abril consideran que si es necesario implementar nuevos servicios cooperativos como el caso de las cuantas corriente o entrega de chequeras para tener mayor agilidad en las relaciones comerciales entre clientes y proveedores, otros consideran en menor escala que no porque están conformes con los servicios que le ofrecen en la actualidad.

De los clientes de la cooperativa Comercio si consideran necesario implementar nuevos servicios como el caso de las tarjetas de crédito un servicio que es muy beneficiosos para los clientes y que aumentará su poder adquisitivo cuando con cuenten con recursos disponibles, otros consideran que no porque no tienen necesidades de otros servicios financieros.

CONCLUSIONES

- Las Cooperativas 15 de abril y Comercio Limitada son instituciones financieras reguladas por la Superintendencia de Bancos
- Las Cooperativas 15 de abril y Comercio Limitada son eminentemente manabitas y fueron creadas para fomentar el desarrollo del sector productivo de nuestra provincia ya que cuentan con sucursales en otros cantones y la 15 de abril en la provincia del Guayas.
- La estructura organizacional de la Cooperativa 15 de abril esta muy bien definida, en cambio la Comercio no cuenta con una estructura administrativa eficiente.
- Los servicios que prestan las cooperativas están centrados en la captación de recursos financieros (Ahorro) y la entrega de créditos para fomentar las actividades económicas de sus clientes.
- Los costos de operación que cobra la Cooperativa de Comercio son inferiores a los de la 15 de abril, esto se determino por la respuesta de los socios y la tabla de sotos que se presentan en el marco teórico.

- La entrega de crédito a los clientes están reguladas por requisitos internos y se necesita de encaje de fondos que es del 33.33% del monto de los créditos solicitado por el socio.
- Todo servio tiene un costo financiero y su costo va determinado de acuerdo a la complejidad del mismo, se emplea sistemas de tablas de costos que están a disposición de los clientes con la finalidad de evitar reclamos posteriores.
- Las cooperativas solo utilizan cuentas de ahorro por lo tanto no emiten chequeras y con ello se limita el campo de las mismas ya que no pueden realizarse transacciones fuera de la entidad.

RECOMENDACIONES

- Impulsar la creación de otras instituciones financieras locales y con ello fomentar el crecimiento de los sectores productivos ya que con ello se aumentará el nivel de vida de la población.
- Crear sucursales en los cantones de nuestra provincia con mayor índice de desarrollo como el caso de Manta, El Carmen, Chone, Pedernales que aumentará la cobertura financiera.
- Implementar un sistema organizacional actualizado en la Cooperativa Comercio y con ello aumentar el control interno de la misma ya que esto incidirá en un desarrollo institucional.
- Ampliar la gama de servicios de las Cooperativas y con ello aumentar la satisfacción de los clientes que cada día necesitan de mayores oportunidades y con ello maximizar el crecimiento.
- Disminuir los costos de operaciones ya que esto representa un gasto para los clientes que en un momento determinado parecen mínimos pero sumándolos se hacen cantidades financieras importantes.
- Disminuir el encaje que solicitan las cooperativas para otorgar crédito ya que esto afecta directamente a la economía de los socios, esto también se puede considerar en las tasas de interés.

- Implementar alianzas estratégicas con instituciones financieras consolidadas en el medio para representar sus productos financieros como es el caso de las tarjetas de crédito ya que son muy importantes para los clientes de clase media.
- Buscar alternativas financieras para incluir en el mercado de servicios cuantas corrientes ya que esto permite facilidades de realizar transacciones de compra y venta entre los clientes y sus proveedores.

SUMMARIZE TECHNICIAN

The costs of services that perceive the financial institutions are at the present time a little high, this is determined according to the Institution and many times they are not regulated in form adapted by the Superintendence of Banks and it is for it that some institutions get paid more than other and it should not be since all they should be this way standard for the clients' benefits.

In the first part we carry out a brief explanation of our project where we determine the antecedents, the justification, the problem and the objectives of our grade thesis.

In the second part we carry out a total description of the comparative analysis of the costs of operation of the services that you/they offer the saving cooperatives and credit of the canton Portoviejo, and their repercussion in the economy of their partners and clients, (I marry I specify Cooperative "April 15 Ltda.. " and Cooperative "I Trade Ltda.. ") and the theoretical bases that served like base to be been worth in appealing of our investigation. We also detail the concepts of the technical words used in this part.

In the Third part we develop in methodological design in which we describe the investigation techniques that we use as well as people to which we

carry out them the surveys and interviews for then to be tabulated and graficadas in statistical squares.

In the fourth part we carry out the representation of the results that we made it by means of charts he/she stops then to carry out the respective analysis where we exposed the reality of our investigation.

To conclude our investigation work we give to know our conclusions and of each one of them allows ourselves to give the recommendations.

BIBLIOGRAFÍA

- AMAT, Oriol, El sistema Cooperativo en las finanzas, Ediciones Gestión 2000
- Boletines Semestrales, Banco Central del Ecuador, Junio 2004
- Diccionario Términos de Administración y Finanzas, Editorial Océano 2002
- Diccionario de Auditoría, Océano Centrum
- Diccionario Encarta, Microsoft 2006
- MARQUEZ, Pablo, El Ahorro y su Importancia, Editorial Científica, Quito, 2002
- PORTAS, Carlos, Los Mercados Financieros, Ediciones Universal, México, 2001
- SUAREZ, Mario Fidel. Presidente de la Cámara de Comercio de Portoviejo. 2005
- www.Finanzas.com
- WWW. Internet, Los Sistemas de Ahorro y su Importancia
- WWW.superintendenciadebancos.com.ec. Cooperativas en el Ecuador

ANEXOS

REMUNERACIONES POR SERVICIOS



SERVICIOS COOPERATIVA	APERTURA MONTO MÍNIMO	30.00
	RESTITUCIÓN DE LA LIBRETA DE AHORROS.	2.00
	BLOCK DE PAPELETAS TIPO CHEQUERA PARA RETIRO DE AHORRO (100 UNIDADES)	5.00
	DÉBITO VALOR COBRADO POR BANCOS POR CHEQUES DEVUELTOS	3.00
TRANSFERENCIAS	TRANSACCIONES POR SPI (SISTEMA PAGO INTERBANCARIO)	0.40
CAJERO AUTOMÁTICO	CONSULTAS DE SALDOS (COOPERATIVA)	0.20
	COSTO DE TRANSACCIONES (COOPERATIVA)	0.25
	COSTO DE LA TARJETA	5.00
	EMISIÓN	5.00
	RENOVACIÓN - REPOSICIÓN	5.00
	RETIROS: COOPERATIVA	
	CUPO MÁXIMO	200.00
	MISMA ENTIDAD	200.00
	OTRAS ENTIDADES	200.00
OPERACIONES CONTINGENTES	AVALES	4 %

**TASA DE INTERÉS ACTIVAS, CARGOS ASOCIADOS Y OTROS
SERVICIOS POR TIPO DE CRÉDITO**

CRÉDITO	TASA DE INTERÉS FIJA	PLAN DE PAGOS
COMERCIO	13.43 %	DIVIDENDOS FIJOS CON TABLA DE AMORTIZACIÓN GRADUAL
CONSUMO	13.43 %	
VIVIENDA	13.43 %	
MICROCREDITO	13.43 %	

(BAJOS COSTOS PARA_TASA DE INTERÉS PASIVA

PLAZO FIJO	30 DÍAS TASA NOMINAL	60 DÍAS TASA NOMINAL	90 DÍAS TASA NOMINAL
DE 100 A 10.000,00	5.00 %	5.50 %	6.00 %
DE 10.000,01 A 20.000,00	5.50 %	6.00 %	6.50 %
DE 20.000,01 A 50.000,00	6.00 %	6.50 %	7.00 %
50.000,01 EN ADELANTE	7.00 %	7.50 %	8.00 %

CUENTA DE AHORROS RANGO EN DÓLARES	TASA
DE 0 A 1.000,00	2.50 %
DE 1.000,00 A 5.000,00	3.00 %
DE 5.000,01 EN ADELANTE	3.50 %

DESCRIPCION	COMERCIAL	CONSUMO	VIVIENDA ****	MICROEMPRESA
TASA DE INTERES EFECTIVA	14.34%	14.31%	10.50% y 14.35%	14.33%
TASA DE INTERES NOMINAL	13.43%	13.43%	10.00% y 13.43%	13.43%
INTERES DE MORA	14.92%	14.92%	14.92%	14.92%
COMISION POR CREDITOS	3.00%	3%o 4%	2% Y 3%	3.00%
TARJETA DE DEBITO	\$5.00	\$5.00	\$5.00	\$5.00
SOLCA Y OTROS PARTICIPES	1.00%	1.00%	1.00%	1.00%
1 SEGURO DE DESGRAVAMEN	1.00%	1.00%	1.00%	1.00%
FOTO DE BIEN	\$1.50	\$1.50	\$1.50	\$1.50
2 COSTOS DE A VALUOS	MÍNIMO US\$50,00	MÍNIMO US\$50,00	MÍNIMO US\$50,00	MÍNIMO US\$50,00
COSTO DE TRAMITES DE HIPOTECA	MÍNIMO US\$60,00	MÍNIMO US\$60,00	MÍNIMO US\$60,00	MÍNIMO US\$60,00

