

UNIVERSIDAD AUTONOMA “JUAN MISAEL SARACHO”
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TRABAJO DE PROFESIONALIZACION G1
MODALIDAD: EXPERIENCIA PROFESIONAL



**DESARROLLO DE UN NUEVO PRODUCTO CREDITICIO PARA LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SOCIETARIA
“EL CHURQUI” LTDA.**

POR: GARNICA TORREZ YASHIRA YOSELYN

DOCENTE GUIA: SILISQUE MAMANI ADRIAN

**Trabajo de profesionalización presentado a consideración de la Universidad
Autónoma Juan Misael Saracho, como requisito para optar el grado académico
de Licenciatura en Administración de Empresas.**

Noviembre 2019

TARIJA – BOLIVIA

.....
MSc. Lic. Adrián Silisque Mamani
DOCENTE GUIA

.....
MSc. Lic. Anselmo Rodríguez Ortega
DECANO DE LA F.C.E. Y F.

.....
MSc. Lic. Víctor Jorge Vargas Rivera
VICEDECANO DE LA F.C.E. Y F.

.....
MSc. Lic. Víctor John Vaca Jerez
DIRECTOR DE DEPARTAMENTO
DE ADMINISTRACIÓN Y ADM
APLICADA

APROBADO POR:

.....
MSc. Lic. Luis Enrique Gutiérrez Pérez
TRIBUNAL

.....
MSc. Lic. Isaías Luna Ortega
TRIBUNAL

DEDICATORIA

A Dios, por ser quién ha estado a mi lado en todo momento dándome las fuerzas necesarias para seguir adelante.

A mis padres, por ser la fuente de inspiración y motivación para superarme.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la sabiduría y fortaleza necesaria para poder culminar con este objetivo.

A mi familia, por el apoyo incondicional que siempre me han brindado.

PENSAMIENTO

“Todo lo puedo en Cristo que me fortalece”

Filipenses 4:13

INDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	1
-------------------	---

CAPITULO I

PERFIL

1.1. ANTECEDENTES.....	3
1.2. AREA DE TRABAJO EN EL QUE SE DESARROLLA LA EXPERIENCIA PROFESIONAL: CREDITOS Y RECUPERACIONES....	4
1.2.1. Objetivos.....	5
1.2.2. Cargos Principales.....	5
1.2.3. Definiciones Generales.....	8
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	13
1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.5. OBJETIVOS.....	15
1.5.1. Objetivo General.....	15
1.5.2. Objetivos Específicos.....	15
1.6. ALCANCE.....	16
1.6.1. Alcance Espacial.....	16
1.6.2. Alcance Temporal.....	16
1.7. METODOLOGÍA.....	16
1.7.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	16
1.7.1.1. INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA.....	16
1.7.1.2. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.....	17
1.7.2. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.7.2.1. Entrevistas.....	18
1.7.2.2. Revisión Documental.....	19
1.7.2.3. Investigación del Producto en el Mercado.....	19
1.7.2.4. Encuestas.....	19
1.8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	21

CAPITULO II

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN

2.1. RAZÓN SOCIAL.....	22
2.2. UBICACIÓN.....	24
2.3. MARCO ESTRATÉGICO	28
2.3.1. Misión.....	28
2.3.2. Visión.....	28
2.3.3. Objetivos Estratégicos	29
2.4. ORGANIZACIÓN.....	29
2.5. PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE PRESTA LA INSTITUCION.....	31
2.5.1. CAPTACIONES.....	31
2.5.1.1. Cajas de Ahorro.....	31
2.5.1.2. Depósito a Plazo Fijo.....	33
2.5.2. COLOCACIONES.....	34
2.5.2.1. Crédito de Consumo.....	35
2.5.2.2. Microcrédito.....	36
2.5.2.3. Crédito de Vivienda.....	38
2.5.2.4. Crédito Agropecuario.....	39
2.5.3. OTROS SERVICIOS	39
2.5.3.1. Giros Nacionales – ServiRed.....	39
2.5.3.2. Cobro de Emtagas.....	40
2.5.3.3. Cobro de Cosaalt.....	40

CAPITULO III

INVESTIGACIÓN DE MERCADO

3.1. ENTREVISTAS.....	41
3.1.1. Entrevista a Gerente General.....	41
3.1.2. Entrevistas a Jefe de Créditos y Recuperaciones.....	44
3.2. ANÁLISIS DE DATOS OBTENIDOS DE FUENTES INTERNAS.....	46

3.3.INVESTIGACIÓN DEL PRODUCTO EN EL MERCADO.....	47
3.3.1. Cooperativa De Ahorro Y Crédito Abierta “CATEDRAL DE TARIJA LTDA.”.....	47
3.3.2. Cooperativa De Ahorro Y Crédito Abierta “MADRE Y MAESTRA LTDA.”.....	50
3.3.3. Cooperativa De Ahorro Y Crédito Abierta “MAGISTERIO RURAL R.L.”.....	53
3.3.4. Cooperativa De Ahorro Y Crédito ABIERTA “EL CHOROLQUE R.L.”.....	56
3.4.ENCUESTA.....	60
3.4.1. Población.....	60
3.4.2. Muestreo.....	60
3.4.3. Aplicación de la Formula.....	62
3.4.4. Análisis de los resultados.....	63

CAPITULO IV

PROPUESTA

4.1.ANTECEDENTES.....	77
4.2.OBJETIVOS.....	77
4.2.1. Objetivo General.....	77
4.2.2. Objetivos Específicos.....	78
4.3.JUSTIFICACIONES.....	78
4.4.SEGMENTACIÓN DEL MERCADO.....	78
4.4.1. ELECCIÓN DEL MERCADO META.....	78
4.5.ESTRATEGIA DE MARKETING.....	79
4.5.1. Precio.....	79
4.5.2. Plaza.....	79
4.5.3. Producto.....	80
4.5.4. Promoción.....	81
4.6.ALCANCE.....	81

4.7. PRESUPUESTO.....	81
------------------------------	-----------

CAPITULO V

MEMORIA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL

5.1. INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS.....	83
--	-----------

5.2.DESARROLLO DE HABILIDADES ADQUIRIDAS.....	85
--	-----------

5.2.1. Habilidades Técnicas.....	85
---	-----------

5.2.2. Habilidades Humanas.....	86
--	-----------

CONCLUSIONES.....	88
--------------------------	-----------

RECOMENDACIONES.....	90
-----------------------------	-----------

BIBLIOGRAFÍA.....	91
--------------------------	-----------

WEBGRAFÍA.....	92
-----------------------	-----------

ANEXOS