

T
334.2
PIT

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL



Facultad de Economía y Negocios

Creación y desarrollo de un producto financiero para la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Emigrante Ecuatoriano y su Familia Ltda., que le permita eliminar los principales problemas presentados que impiden el crecimiento de la Institución.

Materia de Graduación

Previo a la obtención del Título de:

Ingeniería en Marketing Comunicación y Ventas

Presentado por:

Guillermo Steven Pita Cáceres

Kevin Roy Sánchez León

Josué Morante Vega

Guayaquil – Ecuador

2012 - 2013



CIB - ESPOL



CIB - ESPOL

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL



Facultad de Economía y Negocios

Creación y desarrollo de un producto financiero para la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Emigrante Ecuatoriano y su Familia Ltda., que le permita eliminar los principales problemas presentados que impiden el crecimiento de la Institución.

Materia de Graduación

Previo a la obtención del Título de:

Ingeniería en Marketing Comunicación y Ventas

Presentado por:

Guillermo Steven Pita Cáceres

Kevin Roy Sánchez León

Josué Morante Vega

Guayaquil – Ecuador



2012 - 2013

Dedicatoria

El trabajo realizado junto a todo el camino recorrido para llegar hasta aquí, va dedicado a:

Dios por su infinita bondad y amor, por haberme permitido cumplir todos los objetivos que he tenido en mi vida y por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy.

A mi familia por los consejos, valores, perseverancia. Por ser el pilar fundamental en todo lo que soy y por haberme apoyado en todo momento y han sabido guiarme por el camino del bien.

A mi enamorada Belén Rodríguez por la ayuda constante y apoyo brindado en todo momento

A mis amigos con quienes nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional.

También a mi profesores que durante estos años, me han brindado sus enseñanzas, conocimientos, y experiencias, enriqueciéndome como persona y como profesional.

Guillermo Pita Cáceres.

Dedicatoria

A Dios por sus inmensas bendiciones que he recibido a lo largo de mi vida y haberme permitido lograr mi objetivo, por su infinita bondad y amor.

A mis Padres Freddy y Paulina por su apoyo incondicional, por sus consejos, por sus valores que me han permitido ser una persona de bien, por su amor y cariño.

A mis hermanas Lizbeth, Iliana, Joyce y a mi hermano Freddy. Que siempre me han brindado su amor, su comprensión, y su apoyo siempre que la he necesitado.

A mi Familia y a mi Novia por su inmenso amor.

Kevin Sánchez León

Dedicatoria

Dedico este proyecto a Dios, quien me ha dado sabiduría sin reproche, quien ha renovado mis fuerzas cada día, a pesar de las circunstancias, de los momentos en los cuales creí no poder avanzar, pero tú mi Padre has sabido animarme, darme palabras de aliento, hablarme al oído y decirme cuán importante soy para ti.

A mis padres esforzados y valientes, quienes hasta el día de hoy, han perseverado en dar lo mejor de ellos para que sus hijos sean personas de éxito, pero sobre todo personajes de ética, valores y conocimiento.

José Morante Cárdenas, padre amado, estoy completamente orgulloso de ser tu hijo, de llevar tu sangre. Verte luchar cada día por nuestra familia, me inspira para seguir tu ejemplo, ver como logras lo que te propones, me inspira a luchar por mis sueños.

María Vega García, madre querida, tus palabras, tus consejos, tu tiempo, tu amor, han sido fundamentales para haber obtenido un logro más en mi vida, siempre has sido indispensable ante cada éxito, mujer sabia que ha edificado nuestra casa, nuestra familia.

Dedico esta labor a mi esposa, Ec. Karla Ligua, de quien he recibido no tan solo amor, sino apoyo, comprensión, amistad, confianza, ánimo, respaldo, tiempo. Has sido importante ante este nuevo logro y de seguro lo serás en cada objetivo alcanzado en el futuro con la ayuda de nuestro Dios. Reconozco que eres mi ayuda idónea y complemento ante todo lo que deseamos edificar, es un honor ser tu esposo.

A mis dos hermanas que son parte de mi corazón, María José y Sarita, porque sé que siempre estarán orgullosas de mí.

Dedico también este trabajo a excelentes docentes de la ESPOL, quienes dieron parte de su tiempo y vida, para prepararnos profesionalmente y así poder enfrentar el campo laboral, diversas situaciones de la vida. Sobre todo recalcar a mi tutor Danny Barbery, que sin duda ha aportado en gran manera a mi crecimiento intelectual y moral.

A todos ellos va dedicado este logro, obtenido con mucha pasión y amor.

Josué Isaías Morante Vega

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la dicha de poder culminar mi carrera y tener buena salud para seguir adelante con mis metas.

A mis padres y hermanos por todo el apoyo incondicional brindado en toda mi carrera universitaria.

Gracias a mis compañeros de tesis Josué Morante y Kevin Sánchez porque pudimos culminar el proyecto juntos.

Gracias a los profesores por brindarme la confianza y sus conocimientos.

Guillermo Pita Cáceres

Agradecimiento

Agradezco a Dios que siempre me ha ayudado a cumplir mis objetivos personales, por darme la fortaleza y la sabiduría durante mi carrera universitaria.

A mis padres y hermanos por todo el amor y su apoyo incondicional brindado en todo momento.

A mis compañeros de tesis y a nuestro tutor de tesis Ec. Danny Barbery por sus conocimientos brindados.

A mis amigos y mi novia que siempre han sido parte fundamental en mi desarrollo personal.

Kevin Sánchez León

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme vida, porque sin ella nada se hubiese dado, a mis padres y hermanas por su apoyo y esfuerzo incondicional, a mi esposa por su amor puro y eterno.

A mis amigos por brindarme momentos gratificantes, a mi tutor Danny Barbery por enseñarme más que una materia, experiencias de vida.

Al Ing. Edison Mero, contador del Banco Coopnacional y de la Cooperativa Crédito Familiar, quien me brindó parte de su tiempo para facilitarme su conocimiento y reafirmar nuestro proyecto, y por supuesto a mis compañeros de tesis, quienes han sido de gran ayuda para la culminación de la misma, a la ESPOL por acogerme durante más de 4 años de forma placentera.

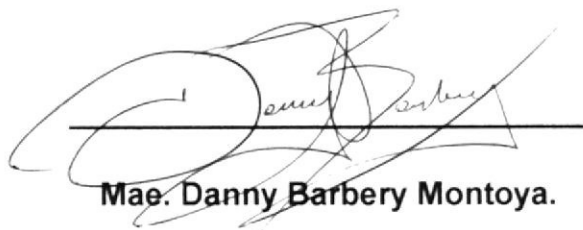
Josué Isaías Morante Vega

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

A handwritten signature in black ink, featuring large, stylized loops and a horizontal line across the middle, positioned above a solid horizontal line.

Msc. Heydi Pazmiño.

Presidente del tribunal

A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized 'D' and a horizontal line across the middle, positioned above a solid horizontal line.

Mae. Danny Barber Montoya.

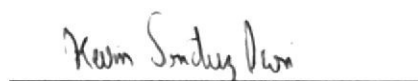
Director de Proyecto

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad por los hechos, ideas y doctrinas expuestas en este proyecto me corresponden exclusivamente, y el patrimonio intelectual de la misma a la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL.”



Guillermo Steven Pita Cáceres



Kevin Roy Sánchez León



Josué Isaías Morante Vega

Índice General

Dedicatoria	2
Agradecimiento	5
TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	8
DECLARACIÓN EXPRESA	9
a) Antecedentes.....	18
b) Problemática.....	19
c) Justificación	22
d) Objetivos del Proyecto	23
e) Marco de Referencia Marco Conceptual.....	23
1. Análisis Situacional	29
1.1. ANÁLISIS P.E.S.T	29
1.1.1. Entorno Político.....	29
1.1.2. Entorno Económico.....	30
1.1.3. Entorno Social.....	35
1.1.4. Entorno Tecnológico.....	40
1.2. ANÁLISIS FODA.....	42
1.3. MATRIZ EFE-EFI.....	44
1.4. MATRIZ MCKINSEY	48
1.5. Fuerzas De Porter.....	48
1.6. Cadena De Valor.....	50
Conclusión Del Primer Capitulo	51
2. Investigación de Mercado	53
2.1. Definición del problema u oportunidad	53
2.2. Objetivo General.....	53
2.3. Objetivos Específicos	53
2.4. Metodología	54
2.4.1. Recopilación de información:.....	54
2.4.2. Tipos de datos	54
2.4.3. Fuentes.....	54
2.4.4. Muestreo para entrevista a profundidad	55

2.4.4.1. Definición de la población para la entrevista:	55
2.4.4.2. Tamaño de la muestra para la entrevista:	55
2.4.4.3. Guía para Entrevista a Profundidad (Ver Anexo 1).....	55
2.4.5. Muestreo para Encuesta.....	55
2.4.5.1. Definición de la población:.....	55
2.4.4.3. Guía para Encuesta (Ver Anexo 2)	55
2.5.2.1.2. Tamaño de la muestra:	55
2.4.6. Guía Mystery Shopper (Ver Anexo 3)	56
2.5. Conclusiones de la Investigación	56
2.5.1. Conclusión de la Investigación Cuantitativa	56
2.5.3. Conclusión General de la Entrevista a Profundidad	61
2.5.4. Conclusión del Mystery Shopper	61
2.5.5. Conclusión de la Investigación de Mercado	62
3. Plan de Marketing	64
3.1. Objetivos	64
3.1.1. Objetivo de marketing.....	64
3.1.2. Objetivos de ventas.....	64
3.2. Segmentación.....	64
3.2.1. Macro Segmentación	64
3.2.1.1 Cubo Estratégico	64
3.2.2. Micro segmentación	66
3.3. Ventaja Diferencial	68
3.3.1. Matriz Comparativa	68
3.3.2. Importancia Resultado.....	68
3.3.3. Benchmarking Genérico: I.E.S.S.....	69
3.3.4. Definición de ventaja diferencial	71
3.4. Posicionamiento.....	71
3.4.1. Posicionamiento Técnico.....	71
3.4.2. Posicionamiento Publicitario	71
3.5. Análisis del consumidor	72
3.5.1. Matriz de Implicación F.C.B.	72
3.5.2. Matriz Roles y Motivos	73

3.6. Estrategias	73
3.6.1. Estrategia Básica de Desarrollo de Porter.....	73
3.6.2. Estrategia Global de Marketing.	74
3.6.3. Estrategia de Crecimiento.....	74
3.7. Plan de Acción	75
3.7.1. Producto	75
3.7.1.1. Definición Del Producto	76
3.7.1.2. Objetivos del producto	78
3.7.1.3. Requisitos.....	80
3.7.1.4. Personal.....	83
3.7.1.5. Características generales	83
3.7.1.6. Proceso efectivo	89
3.7.2. Precio	93
3.7.2.1. Tasas Activas	93
3.7.2.2. Tasas Pasivas	93
3.7.2.3. Costos adicionales	93
3.7.3. Plaza.....	93
3.7.4. Promoción	94
Conclusión del Plan de Marketing	100
4. Análisis Financiero	102
4.1. DEFINICIÓN DE INGRESOS Y EGRESOS	102
4.1.1. INGRESOS.....	102
4.1.2. EGRESOS	103
4.1.3. COLOCACIONES Y CAPTACIONES	103
Conclusión del Análisis Financiero	115
Conclusión del proyecto	117
Recomendaciones.....	118
5. ANEXOS	119
Trabajos citados	156



CIB - ESPOL

Índice General de Tablas

Tabla 1.1: Tasa de Interés Efectiva Activa para instituciones financieras ecuatorianas para octubre del 2012	30
Tabla 1.2: Tasa de Interés Efectiva Pasiva para instituciones financieras ecuatorianas para octubre del 2012	31
Tabla 1.3: Razones por que los hogares no pidieron crédito en dinero para negocio o actividad por área	38
Tabla 1.4: hogares que obtuvieron prestamos en Dinero y usos por área	38
Tabla 1.5: Instituciones o personas que otorgaron prestamos por área	39
Tabla 1.6: Matriz de Factores Externos, (Oportunidades y Amenazas)	44
Tabla 1.7: Matriz de Factores Internos (Fortalezas y Debilidades)	45
Tabla 1.8: Match (Tipos de investigación y Objetivos de la investigación)	54
Tabla 1.9: Necesidades de los microempresarios (Puntos Positivos y Negativos)	57
Tabla 1.10: Bienestar de sus empleados (Puntos Positivos y Negativos)	58
Tabla 1.11: Alianzas o Convenios Estratégicos (Puntos Positivos y Negativos)	60
Tabla 1.12: Fidelidad (Puntos Positivos y Negativos)	60
Tabla 1.13: Conclusión del Mystery Shopper	61
Tabla 1.14: Matriz Comparativa	68
Tabla 1.15: Matriz Comparativa de Bench (Cooperativa Familiar Vs IESS)	69
Tabla 1.16: Matriz Roles y Motivos	73
Tabla 1.17: Estrategia de Crecimiento	74
Tabla 1.18: Matriz Tipo de Producto y Tipos de Clientes	75
Tabla 1.19: Ahorro Mi Aporte	83
Tabla 1.20: Ahorros Felicidad	84
Tabla 1.21: Ahorros Lealtad	85
Tabla 1.22: Credifast	86
Tabla 1.23: CrediGold	88
Tabla 1.24: Proceso Efectivo para captación de nuevos socios y Requerimiento de Crédito de nuevos socios	89
Tabla 1.25: Cronograma de Operaciones 2012	97
Tabla 1.26: Cartera por Rango de Edad	104
Tabla 1.27: Resultados a obtener con producto RED AMPLITUD	105
Tabla 1.28: Cartera de crédito proyectada incluyendo el nuevo producto	105
Tabla 1.29: Proyecciones Red Amplitud	109
Tabla 1.30: Proyecciones Rango Edad	110
Tabla 1.31: Proyecciones Rango Edad	111
Tabla 1.32: Proyecciones Rango Edad	112
Tabla 1.33: Estado de Pérdidas y Ganancias Proyectado	114
Tabla 1.33: Flujo de Caja Mensual	113
Tabla 1.34: Punto de Equilibrio	115

Índice de Gráficos

1 Gráfico 1.1: Producto Interno Bruto, PIB, Ingreso Per Cápita Anual para el Cuarto Trimestre 2011	31
2 Gráfico 1.2: Valor Agregado Bruto, VAB, por Industria, para el Primer Trimestre del 2012.....	32
3 Gráfico 1.3: Inflación Anual Para el Cuarto Trimestre del 2011	33
4 Gráfico 1.4: Captaciones Del Sistema Financiero para Julio del 2012	33
5 Gráfico 1.5: Indicador de Cambio de Oferta de Crédito para Tercer Trimestre del 2012	35
6 Gráfico 1.6: Encuesta Nacional Urbana (Empleo, Desempleo y Subempleo) al Tercer Trimestre del 2012.....	36
7 Gráfico 1.7: Evolución de la Pobreza Nacional para Septiembre del 2012	37
8 Gráfico 1.8: Evolución de la Extrema Pobreza par Septiembre del 2012	37
9 Gráfico 1.9: Estratificación del Nivel Socio Económico 2011 - 2012	39
10 Gráfico 1.10: Uso del Internet datos 2011	40
11 Gráfico 1.11: Uso del Internet datos 2011	41
12 Gráfico 1.12: Uso Telefonía fija y celular datos 2011	41
13Gráfico 1.13: Uso de Computadora datos 2011.....	41
14 Gráfico 1.14: Matriz Mckinsey	48
15 Gráfico 1.15: Cubo Estratégico (Producto, Mercado, Usos).....	65
16 Gráfico 1.16: Cubo Estratégico Red Amplitud.....	65
17 Gráfico 1.17: Grafico importancia Resultado	68
18Gráfico 1.18: Grafico Matriz de Implicación F.C.B.	72
19Gráfico 1.19: Proceso de Captación De Socios, Requerimientos de Crédito y Recaudaciones.....	92
20Gráfico 1.20: Edificio Coop. Crédito Familiar	94
21Gráfico 1.21: Material P.O.P. para promocionar producto Red Amplitud (Exterior)	94
22Gráfico 1.22: Material P.O.P. para promocionar producto Red Amplitud (Interior).....	95
23Gráfico 1.23: Volantes Ahorro (Mi aporte, Felicidad y Lealtad)	95
24Gráfico 1.24: Volantes Credifast y Credigold.....	96
25Gráfico 1.25: Grafico Ingresos Vs Egresos	107
26Gráfico 1.26: Grafico Utilidad Proyectada	108
27Gráfico 1.27: Morosidad Proyectada.....	108

Índice de Anexos

Anexo 1: Modelo de Entrevista a Profundidad	119
Anexo 2: Modelo de Encuesta	120
Anexo 3: Graficos de los Resultados de la Investigacion de Mercado	122
Grafico A1: Frecuencia de Personas que conocen que es una Cooperativa	122
Grafico A2: Nombre Cooperativas que haya escuchado	122
Grafico A3: Frecuencia que tienen los consumidores para solicitar un crédito	123
Grafico A4: Frecuencia de préstamos a personas informales	124
Grafico A5: Servicios adicionales para Clientes	124
Grafico A6a: Grado de importancia 5 para elección de institución financiera	125
Grafico A6b: Grado de importancia 4 para elección de institución financiera	125
Grafico A6c: Grado de importancia 3 para elección de institución financiera	126
Grafico A6d: Grado de importancia 2 para elección de institución financiera	126
Grafico A6e: Grado de importancia 1 para elección de institución financiera	127
Grafico A7: Destino de dinero cuando realiza un préstamo	127
Grafico A8: Montos de dinero a los que suelen acceder	128
Grafico A9: Plazos Preferidos para Acceder a Créditos	128
Anexo 4: Modelo del Proceso de Mystery Shopper	129
Grafico A10: Proceso de Mystery Shopper	129
Anexo 5: Libretas de Ahorro	130
Grafico A11: Libreta de Ahorro "MI APOORTE"	130
Grafico A12: Libreta de Ahorro "MI LEALTAD"	130
Grafico A13: Libreta de Ahorro "MI FELICIDAD"	131
Anexo 6: Autorización de Descuento de Roles de Pagos	132
Anexo 7: Convenios de Prestación de Servicios	133
Anexo 8: Contratos de Ahorros	137
Anexo 8.1: Contratos de Ahorros "MI APOORTE"	137
Anexo 8.2: Contratos de Ahorros "MI LEALTAD"	142
Anexo 8.3: Contratos de Ahorros "MI FELICIDAD"	147
Anexo 9: Informe de Crédito de la Empresa	152
Anexo 10: Solicitud de Crédito Credifast	154

Glosario de Abreviaturas

Msc.: *Master of Science*

Mae.: Master en administración de Empresas

Ing.: Ingeniero

Ec.: Economista

Ltda.: Limitada

Etc.: etcétera

Coop.: Cooperativa

Cl.: Cédula

US.: Dólares

Sr.: Señor

Sra.: Señora

No.: Número

Cta.: Cuenta

Ext.: Extensión

Ah.: Ahorro

Cte.: Corriente

Glosario de Siglas

LEPS.: Ley de Economía Popular y Solidaria

ROE.: *Return on Equity* (Rentabilidad Sobre Recursos Propios)

ROA.: *Return on Assets* (Rentabilidad Sobre Activos)

PIB.: Producto Interno Bruto

INEC.: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

VAB.: Valor Agregado Bruto

BIESS.: Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

SENPLADES.: Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo

ABPE.: Asociación de Bancos Privados del Ecuador

FODA.: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas

EFE.: Evaluación de Factores Externos

EFI.: Evaluación de Factores Internos

OTL.: *On The Line*

IESS.: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

FCB.: Matriz de Implicación FCB (*Footte, Cone y Belding*)

RUC.: Registro único de Contribuyentes

COAC.: Cooperativa de Ahorro y Crédito

SBS.: Superintendencia de Bancos y Seguros

MIES.: Ministerio de Inclusión Económica y Social

P.O.P.: *Point of Purchase* (Publicidad en el Punto de Venta)

a) Antecedentes

Uno de los fenómenos de la modernidad es sin duda el cooperativismo ya que a través de los tiempos la cooperación ha tomado formas, estilos y diferentes matices, acorde con cada realidad social, donde se han ido perfeccionando y ganando aceptación comunitaria, de modo que hoy en día los sistemas de cooperación han alcanzado niveles muy importantes de competitividad frente a otros sistemas productivos imperantes donde disponen de mayores ventajas a su favor. (Cooperativa de Ahorro y Credito Juventud Ecuatoriana Progresista, 2011)

Nació en media revolución industrial como una alternativa para la clase trabajadora, uno de sus primeros precursores fue el socialista Utópico inglés Robert Owen (1771-1858).

Las cooperativas nacen como una alternativa para mejorar la calidad de vida de la comunidad, ya que no buscan finalidad de lucro sino el desarrollo de sus socios, formándose como asociaciones autónomas de personas que se unen de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas.

El cooperativismo en el Ecuador data desde los años 30, pero fue en la década de los 50 a los 60 que tuvo su mayor crecimiento, en la actualidad este sector ha tenido un crecimiento sostenido como por ejemplo en el 2011 según datos de la Superintendencia de Bancos y Seguros que controlaba el sector cooperativas hasta ese entonces, pasaron alrededor de \$ 1.847 millones a \$ 2.384 en captación de depósitos lo que significó un crecimiento para ese año. Según un estudio de la consultora *MarketWatch* este crecimiento se va sosteniendo desde hace 5 años a un ritmo anual del 28%.

El crecimiento de este sector se da en gran medida por la atención de los requerimientos de créditos de los habitantes de localidades en la que destacan pequeños agricultores, artesanos, comerciantes minoristas y obreros. Otros de los causantes del incremento en depósitos son generados por los ahorros de los migrantes en provincias como Cañar y Azuay. (Diario el Universo, 2012)

b) Problemática

Después de haber analizado las LEPS (Ley de Economía Popular y Solidaria), los Balances Financieros de la Cooperativa, la cartera de préstamos emitidos, análisis estadístico de los movimientos tanto de las pólizas, ahorros, créditos, ingresos, morosidad, etc., entrevistas personales a cada uno de sus colaboradores y método de observación, se ha determinado diferentes inconvenientes que mantiene la Cooperativa, lo que no le permite desarrollarse como institución.

Se establece que el problema que mantiene la Cooperativa es que corre el riesgo de ser intervenida por el Estado, ya que no se ajusta a las nuevas exigencias dictadas por la Ley de Economía Popular y Solidaria. Aspectos como: morosidad, aportación mínima por socio, tasas de interés, estatuto, estructura de Consejo.

Se determina que todos estos aspectos se podrían eliminar o al menos ajustar a las nuevas exigencias dadas por el ente regulador, creando un producto o servicio que le permita disminuir la morosidad, obtener mayor captación por socio, disminuir las transacciones y costos en el momento de cobrar.

Según el análisis de los balances se establece:

ESTRUCTURA DEL ACTIVO	
Cartera/Total de activo	54.62%
Activo Fijo/Total de activo	17.80%
Disponible/Total de activo	27.58%

- No hay suficiente nivel de cartera respecto del activo, debido a que el activo fijo es demasiado alto, máximo debe ser un 5%
- El disponible también es alto

ESTRUCTURA DEL PASIVO	
Captaciones/Total de activo	89.52%
Créditos externos/Total de activo	0.00%
Captaciones/Total del pasivo	94.33%
Créditos externos/Total del pasivo	0.00%

- La mayor proporción del financiamiento del activo es vía captaciones casi el 90%,

ESTRUCTURA DEL PATRIMONIO	
Aportaciones locales/Total de activo	3 19%
Aportaciones locales/Patrimonio	62 59%
Total de patrimonio sin resultados	32 321 91

- La Cooperativa está insolvente
- El total del patrimonio representa el 5.10% del activo
- El patrimonio técnico requerido es de 57,528.63 Existe un déficit del patrimonio técnico de 13,509.84

RENTABILIDAD	
ROE	13.23%
ROA	0.67%

- Los niveles de rentabilidad ROE son altos a comparación del sistema cooperativo
- Sistema ROE 9.19 ROA 1.17

RIESGO DE CRÉDITO

- La cooperativa mantiene niveles altos de cartera vencida
- No se puede calcular la cartera por disponer de algunas dificultades:
 - Cartera que se mantiene como sana y que está vencida gestión anterior
 - Cartera no existente (desfalco)
 - Existe cartera que no cuenta con debido respaldo
- Aun así los valores de la cartera son:

Cartera Vencida/Total cartera	56.81%
Cartera Vencida + Cartera no dev.ints/Total c	57.06%

Por Método De Observación Y Entrevistas A Colaboradores

- La Cooperativa presta su mayor atención a la gestión de cobro, la colocación es fácil y la captación sólo depende de procesos obligatorios, encaje, ahorro.
- La gestión de cobro es estacional por estar ligada a rol de pagos y quincenas, esto provoca, épocas altas de requerimiento de cobranzas en base a recaudaciones bancarias.
- El sistema de cobranza necesita un alto nivel de transaccionalidad y por lo tanto de costo, se hacen retiros por cajero, y la diferencia por ventanilla para cobrar al mismo cliente. Luego es necesario hacer el ingreso en el sistema para luego dar de baja el préstamo vencido o en fecha de pago.
- Este proceso perjudica la gestión de todos los colaboradores de la Cooperativa en quincenas y fin de mes.
- Posibilidad de errores en el ingreso al no haber persona responsable del proceso.
- La cuenta de cartera de crédito no dispone de información confiable.
- Se mantiene una cartera sin respaldo y con un alto nivel de atraso como cartera sana, esto conlleva a una falencia en el nivel de provisiones y del patrimonio técnico.
- Si bien el fuerte de la Cooperativa es el sistema de cobranzas normales. Hay debilidad en la cobranza de la cartera atrasada y en especial de la cartera antigua.
- No hay gestión de cobranza judicial para el caso de la cartera vencida y del faltante.
- Se dispone de un reglamento de crédito en borrador, las disposiciones se emiten de forma verbal, hay cambios en los procedimientos que ocasionan confusión y molestia.
- La cooperativa dispone de 13 personas bajo su responsabilidad, la mayor cantidad está en el área de recaudación.
- La Cooperativa ha trabajado con un reglamento interno que ha sido distribuido, algunas personas no comparten algunos aspectos que se indican.

c) Justificación

Conociendo los antecedentes de la cooperativa es como se ha visto la necesidad meritoria de crear un medio que ayude a mejorar la situación de la entidad financiera. Que mejor idea sino la de crear un servicio financiero para la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Emigrante Ecuatoriano y su Familia Ltda., que le permita eliminar los principales problemas presentados que impiden el crecimiento de la Institución.

La necesidad de contar con un método estratégico de captación, un proceso eficiente y ágil de colocación de préstamos y un sistema de gestión de cobranzas se consideran muy importantes y necesarios mediante la aplicación de los antes nombrados, en un caso práctico como lo es la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Emigrante Ecuatoriano y su Familia Ltda., ya que son los tres puntos necesarios e indispensables para el correcto funcionamiento de la Institución y su éxito.

El proyecto desea implantar este sistema, tomando en consideración todos los problemas ya antes mencionados, iniciando con una planificación estratégica de la empresa en cuestión. Se emplearán estrategias para lograr alcanzar las metas de la organización en objetivos concretos; se pondrá en práctica el servicio al cliente, aprendizaje organizacional y procesos internos, e indicadores financieros en la perspectiva financiera.

Mediante la aplicación de este proyecto se busca conseguir que la entidad financiera lidere dentro del mercado financiero, utilizando integralmente los procesos involucrados en las áreas de mercadeo y creación de relaciones con el cliente, tales como: comportamiento del consumidor, investigación de mercados, necesidades de producto y servicio, comunicaciones integradas, ventas y satisfacción y lealtad del cliente, aplicando conocimientos técnicos y gerenciales avanzados, necesarios para una efectiva gestión organizacional.

d) Objetivos del Proyecto

- Demostrar la viabilidad de la creación de un nuevo producto financiero para la Cooperativa Crédito Familiar.
- Crear y desarrollar un producto financiero para la Cooperativa Crédito Familiar, que permita eliminar los principales problemas presentados que impiden el crecimiento de la Institución.
- Demostrar la factibilidad del nuevo producto financiero para la Cooperativa Crédito Familiar.

e) Marco de Referencia

Marco Conceptual

Cooperativas

La ley de economía popular y solidaria, (2011) en su **artículo 21** define a las cooperativas como sociedades de personas que se unen de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, esta ley también define los diferentes tipos de cooperativas que son las siguientes:

- Cooperativas de Producción.
- Cooperativas de Consumo.
- Cooperativas de Viviendas.
- Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- Cooperativas de Servicios.

Marco Legal

La Constitución de la República del Ecuador en la Sección Octava del sistema financiero en el **artículo 311** reconoce el sector financiero popular y solidario y que están compuestos por cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias y cajas, bancos

comunales, cajas de ahorro. Y que tendrán un tratamiento diferenciado por el estado en la medida que impulse el desarrollo de este sector popular y solidario. (Ley Organica de Economía Popular y Solidaria, 2011)

Además en el **artículo 319** reconoce las diversas formas para la organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresas públicas o privadas, asociativas, familiares, domesticas, autónomas y mixtas.

La Asamblea Nacional el 10 de mayo del 2011 Mediante registro oficial # 444 se aprobó la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Esta ley en el **artículo 1** *menciona que se **entiende** por economía popular y solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.*

*En su **artículo 2** menciona que se **rigen** por la presente ley, todas las personas naturales y jurídicas, y además formas de organización que, de acuerdo con la Constitución, conforman la economía popular y solidaria y el sector financiero popular y solidario; y, las instituciones públicas encargadas de la rectoría, regulación, control, fortalecimiento, promoción y acompañamiento.* (Ley Organica de Economía Popular y Solidaria, 2011)

Marco Conceptual

Concepto de Marketing

El marketing es un Conjunto de actividades que se desarrollan con el fin de identificar y satisfacer las necesidades y deseos de las personas y de las sociedades a cambio de una utilidad o beneficio para las empresas u organizaciones que la ponen en práctica. (Kotler, p. 5)

Para Philip Kotler "el marketing es un proceso social y administrativo mediante el cual grupos e individuos obtienen lo que necesitan y desean a través de generar, ofrecer e intercambiar productos de valor con sus semejantes". (Kotler, p. 6)

Cadena de Valor

Michael Porter, define a la cadena de valor como el instrumento para identificar el modo de generar más valor para los clientes, según el modelo, cada empresa desarrolla actividades destinadas a diseñar, producir, comercializar, entregar y apoyar su producto. (Kotler, p. 38)

Estas nueve actividades creadoras de valor se dividen en cinco actividades primarias y cuatro de apoyo:

- Las Actividades Primarias abarcan:
 - La secuencia de adquirir materiales para el negocio (Logística de entrada).
 - Transformándolos en productos finales (Transformación).
 - Dar salida a los productos (Logística de Salida).
 - Comercializarlos (Marketing y Ventas).
 - Prestar Servicios Adicionales (Servicios).
- Las Actividades de Apoyo abarcan:
 - Aprovisionamiento.
 - Desarrollo Tecnológico.
 - Administración de Recursos Humanos.
 - Infraestructura de la Empresa.

Estrategia de Crecimiento

Para valorar las oportunidades de crecimiento es necesario planear nuevos negocios, reducir otros, e incluso acabar con los negocios antiguos. Los planes que desarrolla una empresa para cada negocio le sirven para proyectar el nivel total de ventas y utilidades. Su existe una brecha considerable entre las ventas esperadas y las ventas proyectadas, la empresa tendrá que desarrollar o adquirir nuevos negocios para reducirla. (Kotler, p. 47)

Estrategias de Crecimiento

- La primera opción consiste en identificar oportunidades para conseguir un mayor crecimiento en los negocios actuales (oportunidades de crecimiento intensivo).

- La segunda opción consiste en identificar oportunidades para crear o adquirir negocios relacionados con los actuales (oportunidades de crecimiento integrado).
- La tercera consiste en identificar la oportunidades para a nadir negocios atractivos que carecen de relación con los actuales (oportunidad de crecimiento diversificado).

Estrategias Genéricas de Porter (Kotler, p. 56)

Michael Porter define 3 estrategias que sirven como punto de partida adecuado para el pensamiento estratégico que son:

- Liderazgo en costos.- Los esfuerzos se centran en obtener costos de producción y distribución más bajos y así poder vender los productos a precios más bajos que la competencia y ganar una mayor participación de mercado.
- Diferenciación.- La empresa se concentra en alcanzar mejores resultados con base en alguna ventaja importante que valora la mayor parte del mercado.
- Enfoque.- La empresa se concentra en uno o más segmentos estrechos del mercado, la empresa llega a conocer estos segmentos a profundidad y busca ser líder en costos o diferenciación dentro del segmento meta.

Benchmarking

El benchmarking es definido por **Michael J. Spendolini** como *el proceso sistemático y continuo para evaluar los productos de trabajo de las organizaciones que son reconocidas como representantes de las mejoras prácticas, con el propósito de realizar mejoras en las organizaciones.*

El libro de benchmarking de Spendolini también menciona que es un proceso que demanda mucho tiempo y que debe ser considerado en forma realista como un proceso investigativo que produce información que le ayuda a la gente a tomar decisiones. En forma más simple, el benchmarking es una herramienta que ayuda a aprender acerca de uno mismo y de los demás. (Spendolini, p. 18)

Tipos de Benchmarking

- **Benchmarking Interno.** Actividades similares en diferentes sitios, departamentos, unidades operativas, países, etc.
- **Benchmarking Competitivo.** Competencia Directa que vende la misma base de clientes.
- **Benchmarking Genérico.** Organizaciones acreditadas por tener lo más avanzado en productos/ servicios/ procesos.

Tipos de Benchmarking

Michael Spendolini muestra en su libro las 5 etapas para un proceso de benchmarking que se detallan a continuación:

- **Determinar a qué se le va a hacer benchmarking.**
- **Formar un equipo de benchmarking.**
- **Identificar los socios de benchmarking.**
- **Recopilar y analizar la información de benchmarking.**
- **Actuar.**

Capítulo 1

Introducción

En el capítulo que detallaremos a continuación se analizará las variables del macro y micro entorno, adicionalmente las 5 Fuerzas de Porter y el análisis situacional de la institución.

Análisis P.E.S.T. /

Análisis F.O.D.A. /

Análisis E.F.E y E.F.I. /

Matriz Mckinsey /

5 Fuerzas Porter /

Cadena de Valor/



1. Análisis Situacional

1.1. ANÁLISIS P.E.S.T

1.1.1. Entorno Político

Los sueldos y salarios en el año 2013 se ubican en \$318 lo que representa un incremento de 26 dólares para los trabajadores con respecto al 2012, según las disposiciones del Ministerio de Relaciones Laborales. (ElDiario, 2012)

Conforme con la organización del mercado financiero popular y con la aprobación de las leyes populares como "La Ley de Economía Popular y Solidaria" se creó la Superintendencia de Economía Popular que se encargará de ejercer el control de las actividades económicas que desarrollan las cooperativas, velar por la estabilidad y solidez del sistema, autorizar las actividades financieras del Sistema Financiero Popular Solidario, y de imponer sanciones. (ElDiario.ec, 2012)

El día martes 10 de mayo del 2011 mediante REGISTRO OFICIAL # 444 entró en vigencia la "LEY DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA" que nació con el fin de fortalecer, fomentar el sector de la economía popular y el desarrollo de este sector económico antes llamado economía informal. Adicionalmente busca regular la actividad de las organizaciones de sectores comunitarios, asociativos y cooperativistas y garantizar el desarrollo conjunto de todos sus miembros. (Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria, 2011)

Esta ley establece cambios en la forma de organización y control de las Cooperativas en especial las de ahorro y crédito,

Requiere:

- Cambio del estatuto
- Estructura de Consejo
- Establecimiento de balance social
- Limitación de capacidad en descuento de roles de pago 25% de la remuneración
- Pago del seguro de depósitos
- Límite en las tasas de interés activa

1.1.2. Entorno Económico

Tasas De Interés Efectiva Activa y Pasiva para el 2012

El Libro 1 "Política Monetaria-Crediticia" de la codificación de regulaciones del Banco Central Del Ecuador establece en el título sexto: Sistema de tasas de interés, en el capítulo 2 "tasas de interés de cumplimiento obligatorio" todas las disposiciones referentes a las tasas de interés activas y pasivas. (Banco Central del Ecuador, 2009)

Desde septiembre de 2007 hasta octubre de 2008 el Gobierno Nacional implementó una política de reducción de tasas activas máximas. A partir de esa fecha las tasas se han mantenido estables a excepción de los segmentos de consumo que pasó de 16,3% a 18,92% en junio de 2009 y febrero de 2010 regreso a su tasa anterior 16,3%.

El 18 de junio de 2009 mediante cambio del instructivo de Tasas de interés, los rangos de créditos establecidos para los segmentos de microcréditos se modificaron, además la denominación de los segmentos conocidos como comerciales pasaron a llamarse Productivos. Adicionalmente se crea un nuevo segmento, productivo Empresarial.

Finalmente los segmentos: consumo y consumo minorista se unifican para formar un solo segmento de consumo. (Evolución del Crédito y Tasas de Intes efectivas referenciales, 2012)

Las tasas de interés vigentes para instituciones financieras correspondientes al mes de octubre del 2012 son las siguientes:

Tabla 1.1: Tasa de Interés Efectiva Activa para instituciones financieras ecuatorianas para octubre del 2012

Tasas de Interés			
OCTUBRE 2012 (*)			
1. TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES			
Tasas Referenciales		Tasas Máximas	
Tasa Activa Efectiva Referencial para el segmento:	% anual	Tasa Activa Efectiva Máxima	% anual
Productivo Corporativo	8.17	Productivo Corporativo	9.33
Productivo Empresarial	9.53	Productivo Empresarial	10.21
Productivo PYMES	11.20	Productivo PYMES	11.83
Consumo	15.91	Consumo	16.30
Vivienda	10.64	Vivienda	11.33
Microcrédito Acumulación Ampliada	22.44	Microcrédito Acumulación Ampliada	25.50
Microcrédito Acumulación Simple	25.20	Microcrédito Acumulación Simple	27.50
Microcrédito Minorista	28.82	Microcrédito Minorista	30.50

Fuente: Banco Central del Ecuador (2012)



CIB - ESPOL

Tabla 1.2: Tasa de Interés Efectiva Pasiva para instituciones financieras ecuatorianas para octubre del 2012

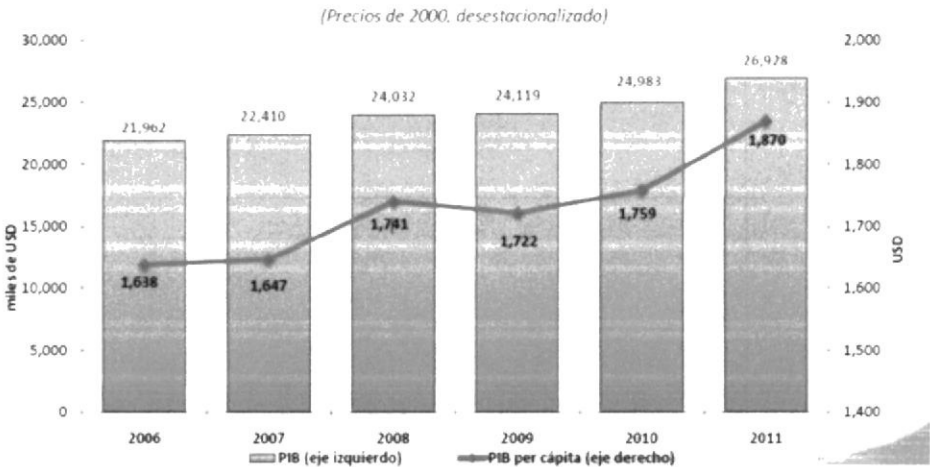
2. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS PROMEDIO POR INSTRUMENTO						
Tasas Referenciales			% anual	Tasas Referenciales		% anual
Depósitos a plazo			4.53	Depósitos de Ahorro		1.41
Depósitos monetarios			0.60	Depósitos de Tarjetahabientes		0.63
Operaciones de Reporto			0.24			
3. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS REFERENCIALES POR PLAZO						
Tasas Referenciales			% anual	Tasas Referenciales		% anual
Plazo 30-60	3.89	Plazo 121-180	5.11			
Plazo 61-90	3.67	Plazo 181-360	5.65			
Plazo 91-120	4.93	Plazo 361 y más	5.35			

Fuente: Banco Central del Ecuador (2012)

Producto Interno Bruto y PIB per cápita

El PIB per cápita se incrementó en 6.3% en el 2011, con referencia al 2010, y se espera que el crecimiento del Producto Interno Bruto del Ecuador para el 2012 sea de un 4,82%, Con este porcentaje el crecimiento del PIB ecuatoriano alcanzará los 73.231,9 millones de dólares al finalizar el 2012 , esto en parte se debe a los precios del petróleo exportados por el Ecuador en el primer semestre del 2012 que dejaron excedentes que alcanzan los 600 millones, Otra de las razones por las cuales se estima el crecimiento económico del Ecuador es motivado principalmente por la industria manufacturera (excluyendo la refinación petrolera) con 1,31% de crecimiento, la producción agrícola y ganadera que llegaron en conjunto a 1,22% de incremento . (Diario el Comercio, 2012), (Diario el Telegrafo, 2012)

1 Gráfico 1.1: Producto Interno Bruto, PIB, Ingreso Per Cápita Anual para el Cuarto Trimestre 2011

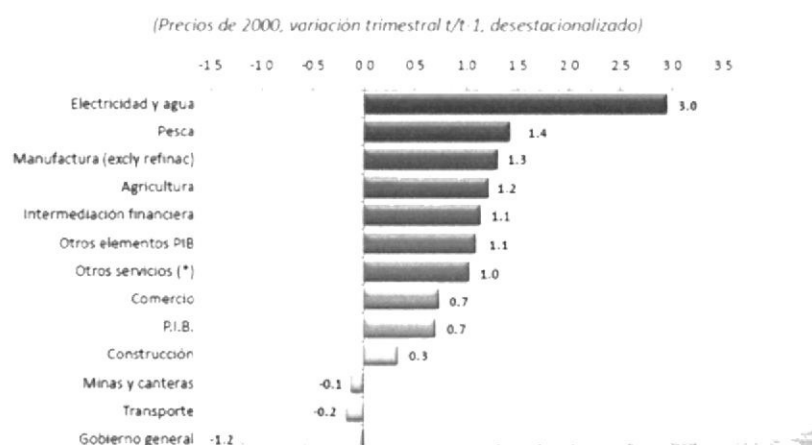


Fuente: Banco Central del Ecuador (2012)

El valor agregado bruto de la industria

Entre las actividades económicas de mejor desempeño en el primer trimestre del 2012, se encuentra la Intermediación financiera con el 1.1% esto se debió a un incremento de los depósitos a lo que implicó un crecimiento en los niveles de cartera de crédito, esto le permitió a las instituciones financieras generar mejores niveles de utilidades pese a la reducción de las tasas de interés activas en los últimos años. Por otro lado los niveles de costo y eficiencia no han variado lo que implica que la rentabilidad depende del volumen de operaciones. (ekosnegocios, 2012)

2 Gráfico 1.2: Valor Agregado Bruto, VAB, por Industria, para el Primer Trimestre del 2012



Fuente: Banco Central del Ecuador (2012)

Inflación Anual

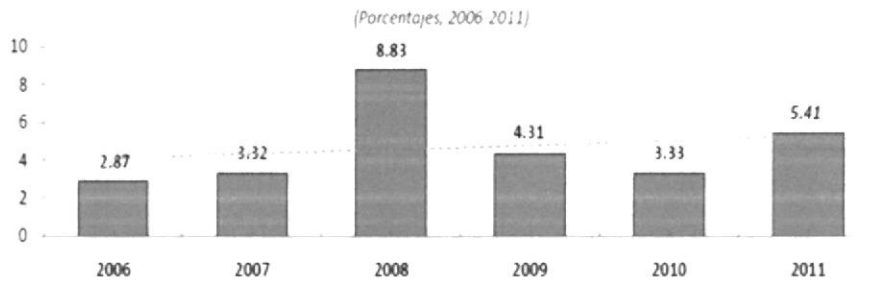
Según el INEC, la inflación del Ecuador fue del 5.4% en el año 2011. Esto lo ubica en el promedio en comparación a los países de Latinoamérica, la inflación mensual se encuentra en 1,2% y se prevee que en el 2012 la inflación anual se sitúe entre 5,2% y 5,4% anual.

El segmento que mas ha incidido en el incremento de la inflación ha sido, la división de Bebidas Alcohólicas, Tabaco y Estupefacientes fue la que mas contribuyó al indicador con 2,11% esto se debe al cambio en la fórmula para calcular el arancel a los licores importados y esto continúa incidiendo en el encarecimiento de estos artículos.

Otra de las razones que atribuye el incremento de la inflación es el aumento en los precios de materias primas importadas como la harina y el balanceado utilizado para alimentar a los animales.

Otro factor que ha afectado el precio de los productos alimenticios fue la poca oferta frente a la creciente demanda. Todo esto fue ocasionado ya que la producción de cierto artículos fue afectada por fenómenos climáticos, mientras los consumidores mantenían la demanda. (ElUniverso, 2012)

3 Gráfico 1.3: Inflación Anual Para el Cuarto Trimestre del 2011



Fuente: Banco Central del Ecuador (2012)

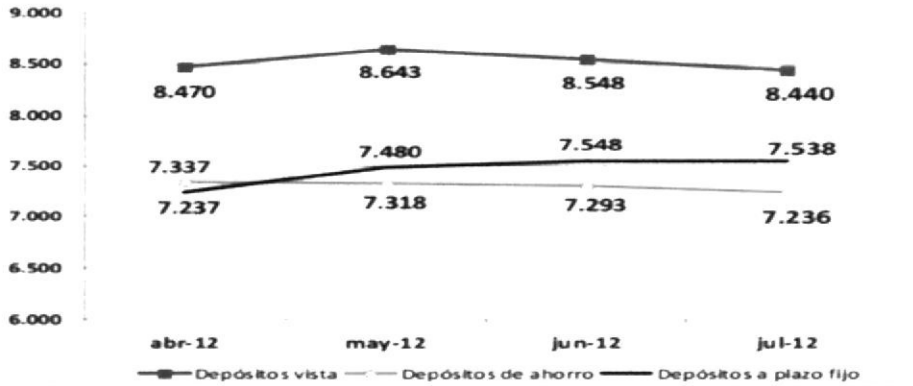
Captaciones Del Sistema Financiero

Las captaciones del sistema financiero tuvieron variaciones negativas en julio de 2012 para los depósitos a la vista, de ahorros y a plazo fijo de 1,3%; 0,8% y 0,1% respectivamente. De esta manera las captaciones totales del sistema llegaron a \$24.227 millones, con lo que salieron del sistema financiero \$209 millones en un mes.

En el caso de los Bancos Privados el panorama resulta similar ya que presentaron una disminución nominal de \$181 millones durante julio, llegando a \$18.384 millones.

Los depósitos a la vista fueron de mayor contracción ya que tuvieron una disminución de 1,8% (\$127 millones), mientras que los depósitos de ahorro y a plazo fijo cayeron en 0,2% y 0,1% respectivamente. (Camara de Comercio de Guayaquil, 2012)

4 Gráfico 1.4: Captaciones Del Sistema Financiero para Julio del 2012



Fuente: Camara de Comercio de Guayaquil (2012)

Volumen de crédito

Las instituciones financieras del Ecuador incluyendo el BIESS informaron al Banco Central que se entregaron 2.014,5 millones de dólares por concepto de créditos y registraron un total de 666.673 operaciones con relación al mes de junio de 2011, reflejando un incremento en el volumen de crédito de 145,98 millones.

Los bancos privados que suman 27 son los que más han aportado al incremento del volumen crediticio, seguido por las cooperativas de ahorro y crédito (entidades Micro financieras), y por último el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS). (Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Suramérica, 2012)

Pese a la disminución de las captaciones, el crédito del sistema financiero muestra variaciones positivas en su cartera, de esta manera se puede evidenciar una expansión del crédito total del sistema financiero de 0,6% para julio, esto representa alrededor de \$147 millones más que el mes anterior y llegando a \$ 23.141 millones.

La cartera total del sistema financiero llega a \$21.608 millones de los cuales el 95,68% (\$20.674 millones) pertenecen a la cartera por vencer y el 4,32% (\$ 934 millones) corresponden a la cartera vencida. (Camara de Comercio de Guayaquil, 2012)

Cambio de oferta y demanda de crédito

Debido a la disposición de la Junta Bancaria, los precios de compras en efectivo o diferidas deben ser iguales. Por lo consiguiente los establecimientos comerciales no pueden subir los costos de los productos o servicios cuando los pagos se realicen con tarjeta de crédito. (El Diario EC, 2012)

Esta medida busca incentivar el uso de las tarjetas de crédito otorgadas por las instituciones financieras y aumentar el consumo generado por los consumidores. De esta manera se busca también que el cliente que paga con tarjeta de crédito pueda acceder a ofertas, descuentos y ventajas que tienen quienes pagan al contado.

La norma conocida como la "LEY DE HIPOTECAS" tiene como objetivo la extinción de la deuda solo con la entrega de la vivienda o vehículo, los contratos de crédito deberán establecer que estos son los únicos bienes que garantizan los créditos contraídos.

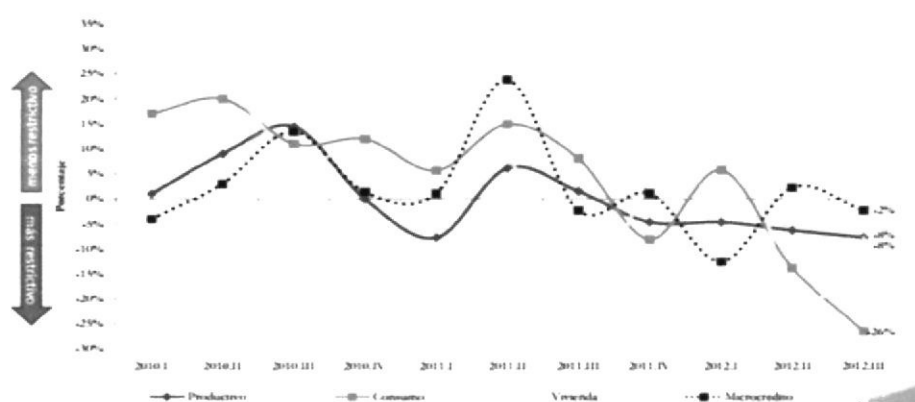
Esta ley también obliga a los bancos a destinar el 5% de su patrimonio técnico a la concesión de créditos hipotecarios.

Se prevé que uno de los sectores más afectados por la ley sean las mutualistas de ahorro y crédito ya que estas destinan el 80% de su cartera a créditos de vivienda. Esto no garantiza

el pago del crédito por parte del deudor y este podrá retirarse finalizando el contrato crediticio. (El Universo, 2012)

Para el tercer trimestre del 2012 las instituciones financieras han disminuido su oferta de créditos debido a las nuevas leyes impuestas por el Gobierno como la Ley de Hipotecas, debido a esto, los bancos y otras instituciones de ahorro y crédito están cambiando sus políticas de crédito incluso se piensa de que algunos bancos podrían eliminar esta línea de crédito. (Clave, 2012)

5 Gráfico 1.5: Indicador de Cambio de Oferta de Crédito para Tercer Trimestre del 2012



Fuente: Banco Central del Ecuador (2012)

1.1.3. Entorno Social

Las personas están conscientes de la necesidad de acceder a créditos y microcréditos que le ayuden al desarrollo de sus actividades, ya sea para implementar actividades comerciales, como para el desarrollo intelectual de las mismas.

Es deber de las instituciones financieras incentivar el desarrollo de la comunidad otorgando préstamos y una variedad de servicios financieros para las personas que lo requieran.

Los microempresarios con la facilidad y la confianza de las instituciones financieras pueden invertir en sus negocios empezando con muy poco y llegando al éxito haciendo crecer estas empresas.

Lo ideal es evitar las deudas e invertir con recursos propios pero se puede desarrollar una planificación para las deudas estimando montos de ingreso y gastos mensuales. Lo más importante es evitar dañar el historial de crédito que posee cada persona refinanciando la

deuda y evitar a toda costa los préstamos ilegales ya que es más arriesgado y más caro obtener créditos.

Empleo, Desempleo y Subempleo

La tasa de desempleo para el segundo trimestre del 2012 fue del 5.2 % con respecto al primer trimestre donde se situó en un 4.91%. A pesar del leve crecimiento en el segundo trimestre el desempleo sigue comportándose de una manera decreciente con respecto al 2011, la ciudad de Guayaquil fue la que mayor tasa de desempleo tuvo en el segundo trimestre con respecto a otras ciudades con el 6.3%. (El Telégrafo, 2012)

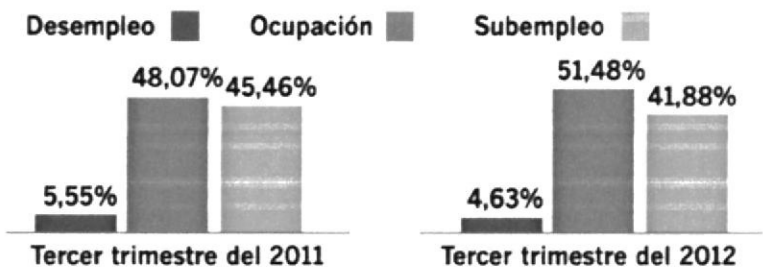
Para el tercer trimestre del año 2012 el desempleo bajó al 4,6% en comparación al trimestre anterior, esto ha contribuido que reduzca el índice de pobreza según informó el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC).

El reporte también indicó que el subempleo cayó de 42,7% a 41,9% y el porcentaje de ocupación plena subió de 50,1% a 51,5% dentro de una población económicamente activa de 7,2 millones de personas en el ámbito urbano.

Los factores que más han aportado en la generación de empleo son comercio y pesca. Esto ha hecho que el impacto en el mercado laborar sea positivo en la reducción de la pobreza.

"En el primer semestre la economía creció 5,2%, lo cual explica en buena parte la reducción de la tasa de desempleo, que es la más baja desde que se lleva este registro estadístico", dijo el titular de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (Senplades), Fander Falconí, en rueda de prensa. (Diario Hoy, 2012)

6 Gráfico 1.6: Encuesta Nacional Urbana (Empleo, Desempleo y Subempleo) al Tercer Trimestre del 2012



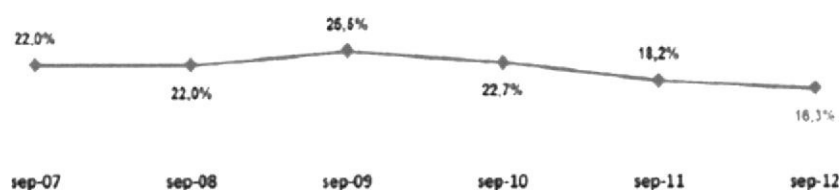
Fuente: Diario El Universo (2012)

Evolución de la Pobreza Nacional

La tasa de desempleo del Ecuador bajó a 4,6% para el tercer trimestre del 2012 frente a un 5,2 % en el mismo período del 2011. Esto contribuye positivamente a la reducción de la pobreza nacional hasta el 16,3% en septiembre pasado, la pobreza extrema se redujo de 6,5% a 4,7% en el tercer trimestre del 2012.

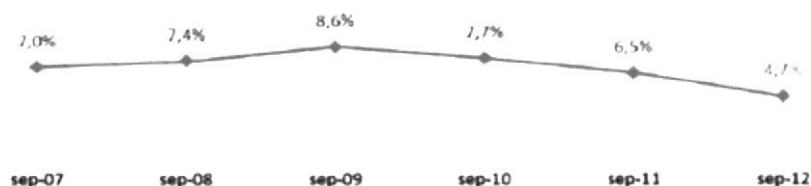
"El vehículo más importante para salir de la pobreza es la generación de empleo" indicó Fander Falconí ello se suman otros factores como la "inclusión social alrededor de un conjunto de transferencias" y la ampliación de la cobertura en salud y educación. (Diario Hoy, 2012) . Los índices de pobreza y extrema pobreza han disminuido en comparación a años anteriores.

7 Gráfico 1.7: Evolución de la Pobreza Nacional para Septiembre del 2012



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2012)

8 Gráfico 1.8: Evolución de la Extrema Pobreza par Septiembre del 2012



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2012)

Préstamos de dinero a nivel nacional

Una de las causas por la que las personas no acceden a créditos proviene de la exclusión financiera y a la poca información para brindar los servicios financieros. Buena parte de la población excluida vive en áreas rurales donde no tiene acceso a productos financieros básicos como por ejemplo: cuentas de ahorro, un crédito o micro crédito. El acceso a estos servicios fortalecería la capacidad de estos grupos excluidos. (Diario Hoy, 2012)

Tabla 1.3: Razones por lo que los hogares no pidieron crédito en dinero para negocio o actividad por área

RAZONES		NACIONAL	URBANO	RURAL
No necesita/ no le interesa	%	57.8%	58.3%	55.9%
	Hogares	966,763	759,800	206,963
Interés alto	%	11.1%	11.6%	9.3%
	Hogares	186,311	151,766	34,546
Ingresos bajos	%	21.0%	19.8%	25.4%
	Hogares	352,323	258,105	94,218
Otros ¹	%	10.1%	10.3%	9.3%
	Hogares	168,519	133,922	34,597

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

Se puede observar en la tabla 1.4 que los sectores urbanos y rurales es donde se concentra la mayor demanda de créditos. Estos créditos son utilizados para financiar otras actividades como son de consumo, vivienda, educación o también para pagar otras deudas.

Tabla 1.4: Hogares que obtuvieron préstamos en dinero y usos por área

CRÉDITO		NACIONAL	URBANO	RURAL
Hogares que obtuvieron préstamos	%	25.9%	28.7%	20.6%
	Hogares	846,884	617,286	229,598
Hogares que no obtuvieron préstamos	%	74.1%	71.3%	79.4%
	Hogares	2,417,983	1,535,004	882,979

USO DEL PRÉSTAMO		NACIONAL	URBANO	RURAL
Vivienda	%	19.1%	19.7%	17.5%
	Hogares	214,051	164,809	49,242
Enfermedad	%	16.5%	13.8%	24.5%
	Hogares	184,744	115,574	69,170
Alimentos	%	14.2%	13.3%	16.7%
	Hogares	158,569	111,562	47,008
Estudios	%	11.4%	11.2%	12.1%
	Hogares	127,657	93,462	34,195
Pago de deudas	%	24.2%	26.7%	16.6%
	Hogares	270,385	223,628	46,757
Otros ²	%	14.6%	15.3%	12.6%
	Hogares	163,415	127,934	35,481

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

Las instituciones privadas son las que más dan facilidad de crédito para el sector urbano y rural, en comparación a las instituciones públicas. La demanda que no alcanza a acceder a un crédito en instituciones públicas y privadas los sustituye realizando los préstamos a familiares y amigos.

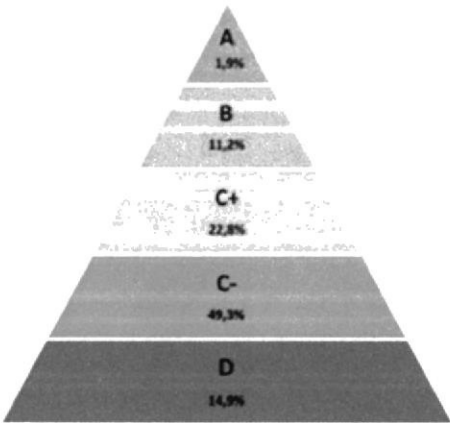
Tabla 1.5: Instituciones o personas que otorgaron préstamos por área

PERSONAS O INSTITUCIONES		NACIONAL	URBANO	RURAL
Instituciones Públicas	%	11.1%	13.2%	5.0%
	Hogares	124,222	110,234	13,987
Instituciones Privadas	%	30.8%	31.5%	28.6%
	Hogares	344,518	263,915	80,603
Prestamistas	%	10.2%	11.0%	7.9%
	Hogares	114,277	91,982	22,295
Familiares o amigos	%	41.7%	37.9%	53.1%
	Hogares	466,496	316,826	149,670
Otros ¹	%	6.2%	6.5%	5.4%
	Hogares	69,309	54,012	15,297

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

Estratificación del Nivel Socioeconómico

9 Gráfico 1.9: Estratificación del Nivel Socio Económico 2011 - 2012



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2011)

El Instituto Nacional de Estadística y Censos, (2011) presentó la Encuesta de Estratificación del Nivel Socioeconómico, que tiene por objeto homologar las herramientas de estratificación, y una adecuada segmentación del mercado de consumo.

La encuesta reflejó que los hogares de Ecuador se dividen en cinco estratos, el 1,9% de los hogares se encuentra en estrato A, el 11,2% en nivel B, el 22,8% en nivel C+, el 49,3% en estrato C- y el 14,9% en nivel D.

Para esta clasificación se utilizó un sistema de puntuación a las variables. Las características de la vivienda tienen un puntaje de 236 puntos, educación 171 puntos, características económicas 170 puntos, bienes 163 puntos, TIC's 161 puntos y hábitos de consumo 99 puntos. (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2011)

1.1.4. Entorno Tecnológico

El uso del internet en las computadoras, en los celulares o cualquier aparato electrónico que tenga conexión a la red, obliga a utilizar estas herramientas para mejorar los servicios brindados y poder captar nuevos mercados.

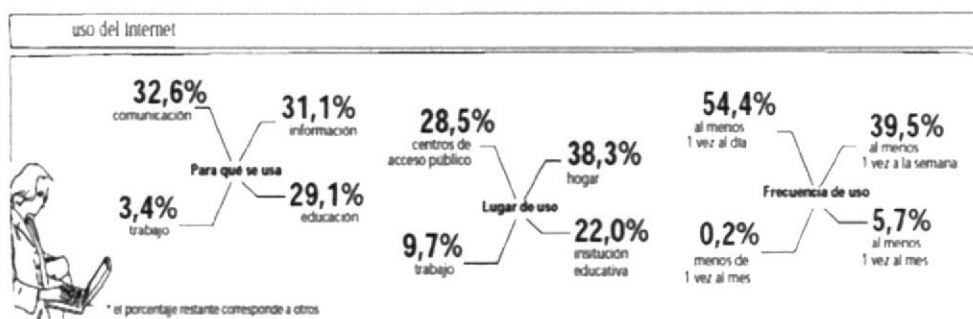
SERVICIOS FINANCIEROS

Las instituciones financieras están utilizando la tecnología para brindar mejores servicios, con comodidad y confianza. Entre los servicios ofertados están BANCA CELULAR donde pueden realizar transferencias entre cuentas.

Estos nuevos productos permiten un mayor acceso de la población a los servicios bancarios, desde sus celulares.

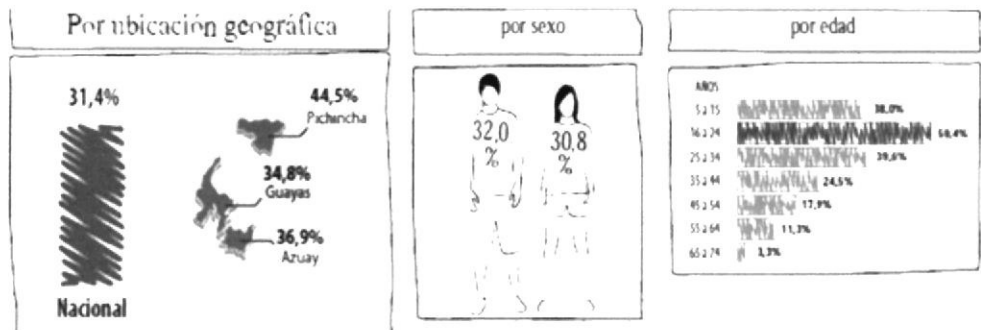
"Según datos del Boletín Informativo de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (ABPE), a julio de 2011 existían 6,3 millones de cuentas bancarias a nivel nacional, y si se compara con la población del Ecuador que es de 14,5 millones de personas, se ve que más del 55 por ciento de la población no tiene acceso a servicios bancarios tradicionales o posee una cuenta bancaria. Por otro lado, el número de líneas celulares en el país superan los 14 millones de abonados, por lo cual resulta óptimo este medio para fortalecer la inclusión financiera en el país, a través de este medio tecnológico. (Diario El Mercurio, 2012)

10 Gráfico 1.10: Uso del Internet datos 2011



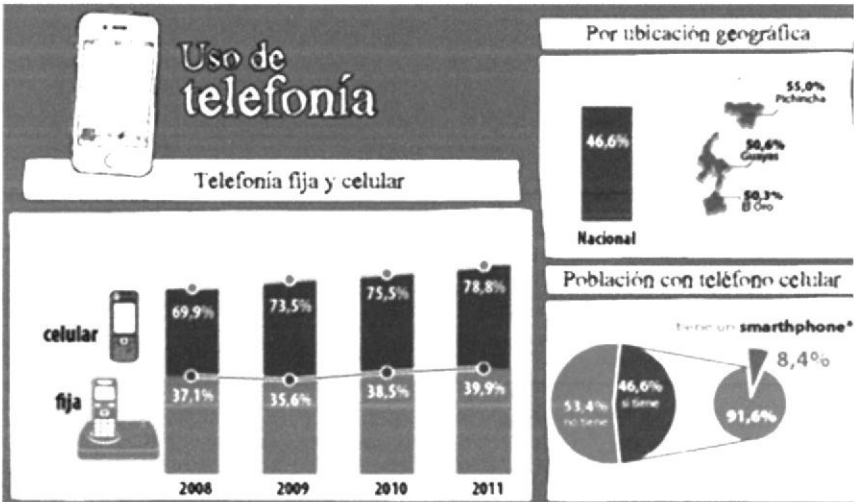
Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2011)

11 Gráfico 1.11: Uso del Internet datos 2011



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2011)

12 Gráfico 1.12: Uso Telefonía fija y celular datos 2011



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2011)

13 Gráfico 1.13: Uso de Computadora datos 2011



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2011)

1.2. ANÁLISIS FODA

Fortalezas:

1. Acceso rápido a los créditos para los socios, lo que es percibido como un servicio ágil y eficiente.
2. Personal joven y capacitado, lo que brinda un elemento diferenciador en servicio al cliente.
3. Infraestructura propia lo cual no genera gastos de alquiler y muestra estabilidad.
4. Variedad de servicios al cliente que satisface diferentes necesidades.
5. Mayor tasa pasiva a diferencia de la competencia lo cual es atractiva en términos de rentabilidad para el cliente.
6. Software bancario lo que apoya a los procesos internos de la organización.

Debilidades:

1. Escasa publicidad, lo que impide que los clientes puedan informarse de los servicios que brinda y a su vez evita obtener un mayor alcance en relación al prospecto.
2. Baja participación en el mercado de cooperativas.
3. Altas tasas de interés en préstamos, lo que no le permite ser competitivo ni ser atractivo para el mercado.
4. Poca realización de estudios de mercado, lo que le impide conocer realmente los gustos y preferencias de los consumidores.
5. Deficiente sistema de servicio al cliente, debido a falencias en recaudaciones, cobros, poco personal, procesos cambiantes.
6. Garantías de cobro (Retención de Cédula, Tarjeta de débito, Libreta de ahorros y Papeletas de retiro firmadas en blanco) lo que genera inseguridad en el cuidado de los recursos económicos de los clientes y futuros prospectos.
7. Baja solvencia económica (insuficiente capital para poder generar préstamos a largo plazo).
8. Falta de documentación necesaria para una cobranza efectiva.
9. Falta de objetivos, estrategia y cultura organizacional, lo que dificulta el crecimiento de la organización.
10. Clima laboral no adecuado, mala remuneración al personal generando insatisfacción en el colaborador.

11. La cooperativa mantiene niveles altos de cartera vencida en un 57%, adicionalmente no conoce el detalle del estado de su cartera y no cuenta con datos actualizados de las cuentas vencidas, por lo cual no permite la correcta localización de los mismos.
12. La Cooperativa no está cumpliendo los fines para los que fue creada. "PROMOVEER LA COOPERACIÓN ECONÓMICA ENTRE SUS SOCIOS EMIGRANTES".
13. La cooperativa presenta un déficit del patrimonio técnico de \$13,509.00.

Oportunidades:

1. Burocracia estatal (al cliente no le gustan las largas filas y el exceso de papeleo), siendo los créditos rápidos, un servicio atractivo para el mercado.
2. Estado con población joven (personas que empiezan a adquirir sus bienes), en donde sus ingresos aún no han sido comprometidos.
3. Créditos a los que acceden las fuerzas militares, dando la oportunidad de colocar créditos en base a dichos ingresos por percibir.
4. Renovación y acceso de créditos altos en otras instituciones financieras, donde podemos limpiar tabulados, pagar deuda de central de riesgo o facilitar encajes.
5. Microempresarios y colaboradores de dichas microempresas descuidados por la banca para prestación de servicios y acceso a créditos.

Amenazas:

1. Gran cantidad de competencia, teniendo la tarea de introducción y crecimiento bastante compleja y de mucho trabajo.
2. Crisis económica (disminuyen las inversiones), impidiendo la inversión y el crecimiento de capital para ser colocado entre sus socios.
3. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria emitiendo un mayor y rígido control a dichas instituciones.
4. Disminución de la credibilidad de los usuarios hacia las entidades financieras.
5. Aumento de publicidad del mercado financiero (más información y ofertas al cliente).
6. Desempleo (disminuyen las inversiones y la capacidad de solicitud de préstamos).
7. El nicho de mercado en el que trabaja la Cooperativa en un buen porcentaje no tiene suficiente dinero disponible en su rol, por lo que no puede cancelar sus valores comprometidos.

8. La aprobación de la nueva ley LEPS y de su reglamento implica varios cambios que debe efectuar la Cooperativa, cambios que pueden involucrar hasta cambios de la razón social.

1.3. MATRIZ EFE-EFI

Tabla 1.6: Matriz de Factores Externos, (Oportunidades y Amenazas)

EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS			
OPORTUNIDADES	PONDERACIÓN	CALIFICAR	
1. Burocracia estatal (al cliente no le gustan las largas filas y el exceso de papeleo), siendo los créditos rápidos, un servicio atractivo para el mercado.	9%	4	0,36
2. Estado con población joven (personas que empiezan a adquirir sus bienes), en donde sus ingresos aún no han sido comprometidos.	9%	4	0,36
3. Créditos a los que acceden las fuerzas militares, dando la oportunidad de colocar créditos en base a dichos ingresos por percibir.	6%	3	0,18
4. Renovación y acceso de créditos altos en otras instituciones financieras, donde podemos limpiar tabulados, pagar deuda de central de riesgo o facilitar encajes.	7%	3	0,21
5. Microempresarios y colaboradores de dichas microempresas descuidados por la banca para prestación de servicios y acceso a créditos.	12%	4	0,48

ANENAZAS	PONDERACIÓN	CALIFICAR	
1. Gran cantidad de competencia, teniendo la tarea de introducción y crecimiento bastante compleja y de mucho trabajo.	12%	1	0,12

2. Crisis económica (disminuyen las inversiones), impidiendo la inversión y el crecimiento de capital para ser colocado entre sus socios.	12%	1	0,12
3. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria emitiendo un mayor y rígido control a dichas instituciones.	5%	2	0,1
4. Disminución de la credibilidad de los usuarios hacia las entidades financieras.	7%	1	0,07
5. Aumento de publicidad del mercado financiero (más información y ofertas al cliente).	3%	1	0,03
6. Desempleo (disminuyen las inversiones y la capacidad de solicitud de préstamos)	7%	2	0,14
7. La aprobación de la nueva ley LEPS y de su reglamento implica varios cambios que debe efectuar la Cooperativa, cambios que pueden involucrar hasta cambios de la razón social.	5%	1	0,05
8. El nicho de mercado en el que trabaja la Cooperativa en un buen porcentaje no tiene suficiente dinero disponible en su rol, por lo que no puede cancelar sus valores comprometidos.	6%	2	0,12
TOTAL			2,34

Fuente: Generado por los Autores

Tabla 1.7: Matriz de Factores Internos (Fortalezas y Debilidades)

EVALUACION DE FACTORES INTERNOS			
FORTALEZAS	PONDERACIÓN	CALIFICAR	
1. Acceso rápido a los créditos para los socios lo que es percibido como un servicio ágil y eficiente.	5%	4	0,2

2. Personal joven y capacitado, lo que brinda un elemento diferenciador en servicio al cliente.	3%	3	0,09
3. Infraestructura propia lo cual no genera gastos de alquiler y muestra estabilidad.	3%	4	0,12
4. Variedad de servicios al cliente que satisface diferentes necesidades.	4%	4	0,16
5. Mayor tasa pasiva a diferencia de la competencia lo cual es atractivo en términos de rentabilidad para el cliente.	6%	4	0,24
6. Software bancario lo que apoya a los procesos internos de la organización.	5%	3	0,15

DEBILIDADES	PONDERACIÓN	CALIFICAR	
1. Escasa publicidad, lo que impide que los clientes puedan informarse de los servicios que brinda y a su vez evita obtener un mayor alcance en relación al prospecto.	5%	2	0,1
2. Baja participación de Mercado de cooperativas.	7%	1	0,07
3. Altas tasas de interés en préstamos, lo que no le permite ser competitivo ni ser atractivo para el mercado.	7%	1	0,07
4. Poca realización de estudios de mercado, lo que le impide conocer realmente los gustos y las preferencias de los consumidores.	4%	2	0,08
5. Deficiente sistema de servicio al cliente, debido a falencias en recaudaciones, cobros, poco personal, procesos cambiantes.	8%	1	0,08

6. Garantías de cobro (Retención de Cédula, Tarjeta de débito, Libreta de ahorros y Papeletas de retiro firmadas en blanco) lo que genera inseguridad en el cuidado de los recursos económicos de los clientes y futuros prospectos.	5%	2	0,1
7. Insolvencia económica (insuficiente capital para poder generar préstamos a largo plazo).	6%	2	0,12
8. Falta de documentación necesaria para una cobranza efectiva.	4%	2	0,08
9. Falta de objetivos, estrategia y cultura organizacional, lo que dificulta el crecimiento organizado.	7%	1	0,07
10. Clima laboral no adecuado, mala remuneración al personal generando descontento e insatisfacción por parte del colaborador.	5%	2	0,1
11. La cooperativa mantiene niveles altos de cartera vencida 57%, no conoce a detalle el estado de su cartera y no cuenta con datos actualizados de los vencidos, por lo cual no permite la correcta localización de los mismos.	5%	1	0,05
12. La Cooperativa no está cumpliendo los fines para los que fue creada. "PROMOVEER LA COOPERACIÓN ECONÓMICA ENTRE SUS SOCIOS EMIGRANTES".	6%	1	0,06
13. La cooperativa presenta un déficit del patrimonio técnico de \$13,509.00.	5%	2	0,1
TOTAL			2,04

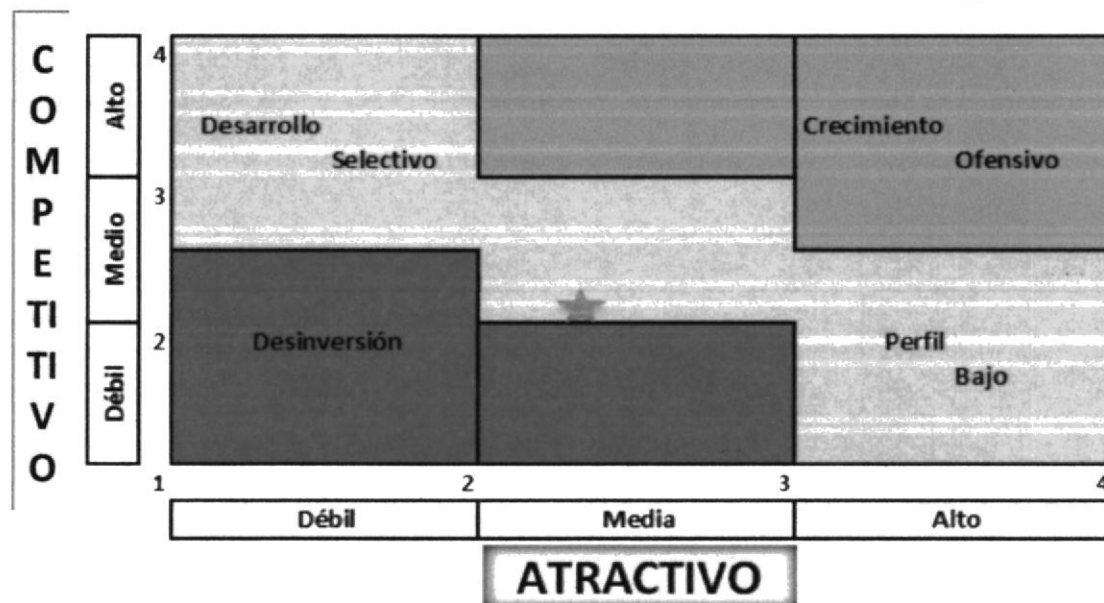
Fuente: Generado por los Autores



CIB - ESPOL

1.4. MATRIZ MCKINSEY

14 Gráfico 1.14: Matriz Mckinsey



Fuente: Generado por los Autores

Conclusión Matriz Mckinsey

Se determina según la Matriz Mckinsey establecida, que la Cooperativa, con nombre comercial Crédito Familiar, se encuentra en el cuadrante central.

Según la Matriz Mckinsey original, su autor presenta diferentes consejos a seguir con respecto a cada cuadrante, y para la Cooperativa Crédito Familiar se establece que le es necesario reorganizarse, ya que el mercado al que está enfocado es Medio Atractivo, pero para poder obtener un real crecimiento, necesita ser más competitivo. Este campo indica que el invertir generará ganancias y que vale la pena dicha inversión, aunque se deba hacer de manera selectiva.

1.5. Fuerzas De Porter

Rivalidad entre los Competidores:

Se determina como competencia directa al Banco General Rumiñahui, ya que esta institución está enfocada en el target que la Cooperativa Crédito Familiar se ha dedicado por años desde que inició su actividad, que son las fuerzas armadas y pasivos, ofreciéndoles créditos y cuentas de ahorro. Así mismo cooperativas como la 29 DE OCTUBRE, 15 DE ABRIL, COOPAD, OSCUS y LA DOLOROSA, que brindan créditos de consumo en la ciudad de

Guayaquil, con mayor acceso que la Banca así como lo hace la Cooperativa Crédito Familiar.

Se establece que esta fuerza es alta ya que el Banco General Rumiñahui se ha establecido como un monopolio en el mercado de las Fuerzas Armadas y Retirados en el aspecto de las cobranzas, ya que a través de esta institución es que el mercado recibe sus ingresos o acreditaciones.

La Cooperativa no cuenta con la autorización de débitos por parte del banco, por lo que la Cooperativa le ha sido un gran problema, poder recuperar sus fondos colocados en dicho mercado.

Amenazas de Productos Sustitutos:

Como competencia indirecta se establece a los bancos, teniendo como ejemplo el BANCO BOLIVARIANO, el BANCO GUAYAQUIL, BANCO COOPNACIONAL ya que estas instituciones brindan créditos de consumo en base al rol de pagos. Servicio que hoy en día la Cooperativa Crédito Familiar utiliza para obtener sus mayores ingresos. Este servicio la Cooperativa lo brinda a militares, pasivos y personas en relación de dependencia tanto de instituciones privadas como públicas. Existen también otras Cooperativas, que brindan microcréditos, créditos prendarios e inclusive donde se dejan joyas de garantía; formas que la Cooperativa Crédito Familiar no maneja, para ceder los créditos.

Se puede establecer como productos sustitutos a los créditos que ofrecen los prestamistas informales a los cuales las personas acceden fácilmente por la rapidez con la que obtienen los créditos y los pocos requisitos que demandan.

Esta fuerza se la puede considerar como alta debido a la variedad de ofertantes y de productos sustitutos, que pueden fácilmente reemplazar los servicios que brindan la Cooperativa.

Poder de Negociación de los Proveedores:

Se definen dos proveedores con alto poder de negociación en relación con la Cooperativa Crédito Familiar. En el caso tecnológico se tiene al proveedor del sistema financiero contable, del cual se depende completamente ante algún problema en el sistema o alguna modificación necesaria para mejorar el servicio, o la creación de alguno.

El siguiente proveedor es el mismo socio ya que es aquel que ingresa los fondos para poder facilitar créditos, este proveedor tendrá un alto poder en relación al monto de su aportación destinado a depósitos a la vista, como depósitos a plazo.

Debido a lo antes mencionado, se establece que esta fuerza es de alto poder.

Poder de Negociación de los Clientes

Se puede establecer que el mercado está conformado por un gran número de personas que desean acceder a los beneficios que puede ofrecer una institución financiera, pero es la Cooperativa la que escoge a sus clientes mediante un análisis crediticio, sin dejar de mencionar que los clientes de categoría A o aquellos que generan aportes significativos al capital tienen un poder mucho mayor de acceso y beneficios.

El poder de negociación de los clientes se lo considera una fuerza de medio poder, ya que solo los clientes de categoría A podrían ejercer presión. Pero para poder triunfar en este sistema de negocio, se necesita ganar en volumen de clientes debido al bajo ingreso por préstamo que se puede obtener.

Amenaza de Nuevos Competidores

Se determina la gran posibilidad de que varias cooperativas del sector sierra y oriente ingresen a prestar sus servicios a la provincia del Guayas, ya que se ha creado una red de cooperativas llamada COONECTA, que permite extender su alcance y obtener mayor cobertura a nivel nacional, sin necesidad de implantar una sucursal y realizar enormes inversiones en infraestructura.

Esta fuerza se la puede considerar como de medio poder, ya que algo que no deja de ser de gran inversión es levantar una infraestructura en la ciudad de Guayaquil, y la red COONECTA les permite brindar un mejor servicio a sus clientes, pudiendo usar cajeros a nivel nacional, pero no a captar clientes residentes completamente en Guayaquil.

1.6. Cadena De Valor

Actividades Primarias

Son aquellas comprometidas con la transformación de materias primas e insumos en un producto terminado, y los esfuerzos llevados a cabo para su comercialización.

Logística Interna: Cuenta con su agencia ubicada estratégicamente en el centro de la ciudad de Guayaquil, se receptan los documentos y las solicitudes. Cuenta también con un software que le brinda una alta capacidad de respuestas al cliente.

Operaciones: Se realiza el proceso de verificación de datos y requisitos para la aprobación del monto solicitado.

Logística Externa: Cuenta con personal para realizar los cobros por cajeros automáticos y ventanillas.

Marketing y Ventas: Actividades para realizar las captaciones y aumentar la cartera de clientes, contratación de fuerza de ventas, publicidad OTL, promociones de ventas, sorteos, premios para los clientes, suvenires.

Servicios Postventa: Seguimientos a nuestros clientes categoría A, y logrando fidelización.

Actividades de Apoyo

Son aquellas que sientan las bases para que las actividades primarias puedan desarrollarse en toda su potencialidad.

Infraestructura de la empresa: Tiene infraestructura propia, lo cual muestra estabilidad y genera confianza al cliente. También posee convenios con varios bancos del país.

Administración de Recursos Humanos: Personal joven y capacitado que trabajan en equipo para alcanzar las metas de la cooperativa.

Tecnología e Innovación: Se cuenta con software bancario lo que ayuda a los procesos internos de la organización, creación de nuevos productos y cambios de los procesos de cobranza que ayudarán a la cooperativa con la problemática.

Abastecimiento: Cuenta con su proveedor de software y alianzas estratégicas con bancos.

Conclusión Del Primer Capitulo

Para nuestro análisis situacional se consideró factores políticos, económicos, sociales y tecnológicos. En el factor político se pueden recalcar los cambios que han tenido las leyes y cómo afecta a la organización. En el entorno económico las leyes impuestas por el gobierno afectan mucho al sector y obliga a cambiar las políticas de crédito, haciendo esto menos atractivo para el mercado. En el entorno social se ve una mejora en el desempleo en comparación con años anteriores; de esta manera muchas más personas podrán aplicar a préstamos, considerando también las áreas excluidas. En el entorno tecnológico, muchas empresas están innovando en la tecnología para ofrecer mejores servicios con comodidad y confianza. La importancia de este análisis es identificar los cambios con antelación y saber cómo esto afectará a la empresa lo cual va a permitir prepararse mejor para enfrentarlos en caso de que el efecto sea negativo o aprovecharlos en caso que sea positivo.

Capítulo 2

Introducción

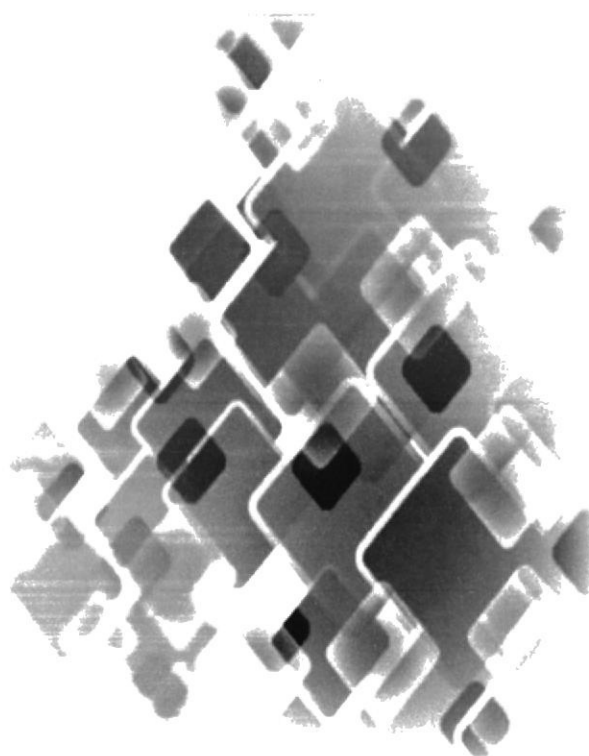
En el capítulo que detallaremos a continuación se procederá a analizar el mercado con el fin de conocer los posibles atributos para un producto financiero además de los gustos y preferencias del mercado.

Definición del Problema u Oportunidad /

Objetivos (General y Específicos) /

Metodología /

Conclusiones/



2. Investigación de Mercado

2.1. Definición del problema u oportunidad

Conocer las características principales que debe tener un servicio financiero que vaya acorde al gusto y las preferencias de los consumidores y que a su vez permita a la Cooperativa Crédito Familiar, disminuir sus costos de transacción, brindar un servicio al cliente de calidad, facilitar el medio de recaudación, disminuir sus cuentas incobrables, ser competitivo y estratégico para subsistir y lograr el éxito ante las medidas y controles implantadas por la Ley de Economía Popular y Solidaria.

2.2. Objetivo General

Determinar las características principales que debe mantener el nuevo servicio financiero para que sea atractivo y preferido por el microempresario, ya que será quien enlace a la Cooperativa con sus clientes, trabajadores de las microempresas que laboran bajo relación de dependencia y que por pertenecer a empresas de pocos colaboradores han sido desatendidos por la banca.

2.3. Objetivos Específicos

1. Conocer las necesidades y preferencias que tienen los Microempresarios con lo que se pueda ofrecer productos o servicios que permita a la Cooperativa tener un fácil acceso a establecer un acuerdo entre COOPERATIVA-MICROEMPRESA
2. Saber qué tan atractivo es para el microempresario que sus empleados tengan acceso a créditos en menos de una hora.
3. Investigar qué servicios aparte de una cuenta de ahorros y un crédito le gustaría al microempresario que se le brinde en favor de sus empleados.
4. Conocer de qué manera los microempresarios suelen realizar el pago de los roles a sus empleados.
5. Saber qué servicios adicionales a un ahorro y un crédito son de mayor relevancia para el público meta.
6. Conocer qué beneficios serían más atractivos para el público objetivo.
7. Investigar a qué rubros van dirigidos en su mayoría los préstamos de consumo emitidos.
8. Conocer qué marcas (Bancos o Cooperativas) se encuentran posicionadas en la mente de nuestro público objetivo.

9. Saber montos y plazos promedios que el mercado meta suele elegir o acceder.
10. Investigar las operaciones comerciales y de servicio que establece la competencia para llegar a sus clientes.

2.4. Metodología

2.4.1. Recopilación de información:

Tabla 1.8: Match (Tipos de investigación y objetivos de la investigación)

Forma de recopilación de información	Tipo de Información	Fuente de información	Objetivos a cubrir
Entrevista a profundidad	Cualitativa	Microempresarios	1,2,3,4
Cuestionario	Cuantitativa	Empleados	5,6,7,8,9
<i>MysteryShopper</i>	Cualitativa	Competencia	10

Fuente: Generado por los Autores

2.4.2. Tipos de datos

Tanto en la Entrevista como en el *MysteryShopper* se trabajarán con datos cualitativos, mientras que en el cuestionario manejaremos información cuantitativa.

2.4.3. Fuentes

Ante esta investigación se considera recopilar información proveniente tanto de fuentes primarias como secundarias. Ante el acceso y colaboración por parte de la Cooperativa se ha podido contar con información primaria como Balances de Pérdidas y Ganancias, Balance de Resultados, Cartera Colocada y Pendiente de Cobro, Cartera por Rango de Edad. Como fuentes secundarias contamos con Entrevistas, Cuestionarios y *MysteryShopper*.

2.4.4. Muestreo para entrevista a profundidad

2.4.4.1. Definición de la población para la entrevista:

Hombres o Mujeres, microempresarios de la ciudad de Guayaquil, con 2 años mínimo de actividad empresarial, con mínimo 4 empleados a su cargo.

2.4.4.2. Tamaño de la muestra para la entrevista:

Debido a que se realizan entrevistas a profundidad, se considerará entrevistar a 4 microempresarios, los cuales sean acorde a nuestro público meta.

2.4.4.3. Guía para Entrevista a Profundidad (Ver Anexo 1)

Para la entrevista a profundidad se procedió a realizar un formulario de preguntas dirigido a los microempresarios, los cuales ayudaron a identificar las principales necesidades como emprendedores y las necesidades de sus empleados.

2.4.5. Muestreo para Encuesta

2.4.5.1. Definición de la población:

Hombres o Mujeres mayores de edad, de la ciudad de Guayaquil, que laboren bajo relación de dependencia, con 6 meses mínimo de estabilidad laboral.

2.4.4.3. Guía para Encuesta (Ver Anexo 2)

La encuesta se realizó a trabajadores de acuerdo a la población definida, y tuvo como principal objetivo identificar las preferencias de los consumidores para elegir un servicio financiero y de esta manera poder desarrollarlo.

2.5.2.1.2. Tamaño de la muestra:

En la ciudad de Guayaquil existen alrededor de 3448 pequeñas y medianas empresas registradas en la superintendencia de compañías, por lo tanto nuestro mercado objetivo sería de una media aproximada de 22/ personas por negocio. Aplicamos la fórmula para calcular el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde:

N= 75856

Z =1,96 (95% de confianza)

P= 0,05

Q= 0,95

D = precisión (0,023)

Desarrollo.

$$n = \frac{(75856 * (1,96^2)) * (0,05 * 0,95)}{((0,023^2) * (75856 - 1)) + ((1,96^2) * 0,05 * 0,95)}$$

n= 343

2.4.6. Guía Mystery Shopper (Ver Anexo 3)

Se establece realizar una investigación a la Competencia, con el objetivo de identificar sus principales procesos para la atención al cliente sus productos ofrecidos y la información brindada, se ha considerado a las instituciones como Banco Coopnacional, Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 De Octubre.

2.5. Conclusiones de la Investigación

2.5.1. Conclusión de la Investigación Cuantitativa

A través de la ejecución de una investigación de mercado dirigida a los empleados de los microempresarios, se pudo llegar a la conclusión de que el 84% del público meta conoce o está informado acerca de qué es una cooperativa de ahorro y crédito. A su vez, se determina que en posicionamiento El Banco Coopnacional, a pesar de ya no ser cooperativa, encabeza la nómina, seguido por la Coop. 29 de Octubre y Cooperera como los más relevantes en la ciudad de Guayaquil. En el ámbito de frecuencia, el 51% de los consumidores acceden a créditos mínimo 1 vez cada 3 años.

El consumidor también recurre a personas informales para poder obtener un crédito rápidamente, presentando un porcentaje del 40%. El consumidor se agrada de poder acceder a servicios adicionales diferentes a lo que es un préstamo o una cuenta de ahorros;

entre los más importantes para el público meta tenemos los seguros médicos, los ahorros programados y los seguros de desgravamen.

El consumidor para seleccionar una institución financiera, considera como más importante el monto al que le permiten acceder como préstamo y la agilidad de trámites consecutivamente. El mercado objetivo en lo particular destina su dinero para cubrir rubros como pensiones escolares en primer lugar, arriendos en segundo, y en tercero la alimentación como la medicina.

El 41% de los consumidores consideran que el plazo conveniente para financiar un préstamo el de 6 a 12 meses, seguido por un 28% que considera que de 12 a 18 meses es mucho más favorable.

En base a los resultados obtenidos, se puede determinar que el público meta recurre normalmente a un crédito para cubrir sus necesidades básicas como la educación, vivienda, alimentación y salud. Es indispensable que los créditos puedan financiarse a un plazo superior a 6 meses e inferior a 18 meses. Para que un cliente sea completamente satisfecho, es necesario ofrecerles servicios adicionales como seguros médicos, ahorros programados y seguros de desgravamen. Los préstamos deben tener características como: poder acceder al mayor monto posible, en el menor tiempo posible.

2.5.2. Entrevista a Profundidad

Tabla 1.9: Necesidades de los microempresarios (Puntos Positivos y Negativos)

Necesidades de los Microempresarios	Delia Sánchez Pérez	Roberto Avalos Layedra	Evelyn Sánchez Tobar	Guillermo Pita Franco	
	Administradora de Dulces Creaciones	Gerente Administrador de Construone	Gerente de Mkt. Ecuador Activo	Gerente General Viguisa	
Qué necesidades o dificultades se le presentan a menudo en el ámbito empresarial?	* Trabaja con el 50% de anticipo para asegurar el servicio.	-	-	-	POSITIVO
	* Poco personal * Clientes no hacen sus pedidos a tiempo.	* Incumplimientos en los pagos por servicios.	* Competencia como principal dificultad.	* Que los proveedores surtan de producto con más agilidad.	NEGATIVO
Qué aporte externo consideraría usted que sería de vital	* Dinero para poder invertir en su propia infraestructura.	* Mayor facilidad para atraer los contratos generaría más ganancia.	* La creación de un fondo para emprendedores.	* Créditos flexibles para expandir negocios.	POSITIVO

importancia para el crecimiento de su microempresa?	-	* Impuestos excesivos.	-	* Créditos otorgados por bancos son limitados.	NEGATIVO
Qué áreas de trabajo de manera interna considera más importante desarrollar para el crecimiento eficaz de su microempresa?	* Coordinación Administrativa, y área contable.	* Área administrativa, área contable.	* Área contable, recursos humanos, administración y colocación.	* Área de taller, vendedores y comercialización de nuestro producto.	POSITIVO
	-	-	-	-	NEGATIVO

Fuente: Generado por los Autores

Tabla 1.10: Bienestar de sus empleados (Puntos Positivos y Negativos)

Bienestar de sus Empleados	Delia Sánchez Pérez	Roberto Avalos Layedra	Evelyn Sánchez Tobar	Guillermo Pita Franco	
Qué tan importante considera preocuparse por el bienestar de sus empleados?	* Muy importante, ya que un empleado bien pagado trabaja más eficientemente.	* Muy importante ya que los empleados son el motor de una empresa.	* Importante ya que se les crea el sentido de identidad y se convierten en embajadores de la marca.	* Muy importante porque son los generadores de ingresos de cada día.	POSITIVO
	-	-	-	-	NEGATIVO
Sus empleados en alguna ocasión han recurrido a usted a realizarle algún adelanto de sueldo	Si	* Frecuentemente se acercan a realizar pequeños créditos o adelantos de sueldos.	* Si solicitan adelantos ó anticipos de sueldo.	* Siempre está dispuesto a apoyarlos en las emergencias.	POSITIVO
	-	-	* Se concede el anticipo si realiza actividades de trabajo fuera de la ciudad o tiene emergencia de salud.	-	NEGATIVO
Qué necesidades ha descubierto que mantienen sus empleados?	-	-	-	* Como jefe trata de identificar las necesidades de sus empleados.	POSITIVO
	* Principalmente necesidades económicas.	* Necesidades económicas.	* Incrementar sus ingresos económicos, flexibilidad en sus horarios.	-	NEGATIVO

Qué opina en relación a los fondos o ahorros comunes, como beneficio para sus empleados?	* Es muy bueno ya que tendrían la facilidad de resolver sus necesidades en el instante que aparecen	* Es un excelente beneficio para los empleados ya que si tienen algún tipo de problema personal o laboral cuentan con ese ahorro para solucionar el problema	* Es bueno que el empleado realice un abono semanal para tener un fondo que los respalde ante eventuales problemas.	* El ahorro es bueno, para los empleados.	POSITIVO
	-	-	-	* Existen prioridades como la familia y diversiones.	NEGATIVO
Qué opina con referencia a los créditos? Considera que estos aportan a la economía de sus empleados?	* Si aportan a su economía.	* Los créditos son buenos para necesidades realmente importantes como inversiones.	* Es bueno si resuelve sus problemas al instante.	* Satisfacen necesidades a corto plazo.	POSITIVO
	* Viene acompañado a los intereses, * Personas se exceden en crédito	* Siempre hay que tener en cuenta los intereses para no exceder nuestras capacidades de pago.	* Me afectaría a mí como empresa realizar un crédito porque sería un gasto extra no previsto.	* El problema radica cuando no tienen como cubrir esos gastos eventualmente.	NEGATIVO
Qué tan atractivo considera que un crédito pueda ser emitido en menos de una hora?	* Sería muy bueno ya que muchas veces el dinero es requerido por necesidades muy importantes.	* Es atractivo siempre y cuando sea para una necesidad importante, siempre es bueno no endeudarse debido a los intereses q representa.	* Se puede conocer al instante si le conceden el préstamo o no de esa manera buscamos otras opciones lo más pronto posible.	* Seria atractivo y beneficioso ya que solucionaría sus problemas al momento que se presentan.	POSITIVO
	* Siempre teniendo en claro los intereses que representa dichos préstamos.		-	* Al momento de cobrar su sueldo se le tendría que descontar el valor del crédito.	NEGATIVO
De qué manera usted realiza la acreditación de los roles de pago?	* Pagos en efectivo	* Pago mensual en efectivo, o cheque.	* Transferencia o pago en cheque.	* Acreditación en cuenta de ahorro.	POSITIVO
	* No acredita en cuentas bancarias los pagos los realiza en efectivo	-	-	-	NEGATIVO

Fuente: Generado por los Autores

Tabla 1.11: Alianzas o Convenios Estratégicos (Puntos Positivos y Negativos)

Alianzas o Convenios estratégicos	Delia Sánchez Pérez	Roberto Avalos Layedra	Evelyn Sánchez Tobar	Guillermo Pita Franco	
¿Qué opina referente con referencia a las alianzas o convenios estratégicos? Considera que estos aportan al crecimiento empresarial?	* Aportan al crecimiento de la empresa ya que se delegan roles y cada quien cumple para buscar el bien común	* Siempre y cuando las partes cumplan con los trabajos delegados, además se puede obtener nuevos clientes.	* Importante ya que un microempresario no puede abarcar todo, esto ayuda a satisfacer las necesidades del cliente.	* Depende mucho de lo que estén ofreciendo si beneficia a la empresa.	POSITIVO
	* Existen problemas cuando uno de los involucrados no cumple con parte de su trabajo	-	-	* Si la alianza no representa un beneficio no llega a un acuerdo.	NEGATIVO
Qué necesidades con referencia a su microempresa deberían ser satisfechas para poder aceptar formar parte de un convenio estratégico con una institución financiera?	* Diferenciación por capacidad de crédito, que otorguen intereses y montos acordes a la realidad de cada empleado.	* Una buena atención para los empleados intereses y plazos justos para que les represente un beneficio a ellos.	* Que otorguen créditos directos a los empleados siempre buscando mejorar la calidad de vida y estén motivados.	* Tiene que analizar lo que ofrece la institución financiera antes de llegar a un acuerdo.	POSITIVO
	-	-	-	-	NEGATIVO
Qué beneficios le gustaría que puedan acceder sus empleados a través de alguna alianza estratégica con alguna institución financiera?	Seguro de salud, de vida, préstamos directos.	Seguros de vida y de salud.	Créditos directos, seguros de vida y salud	Créditos con intereses accesibles.	POSITIVO
	-	-	-	-	NEGATIVO

Fuente: Generado por los Autores

Tabla 1.12: Fidelidad (Puntos Positivos y Negativos)

Fidelidad	Delia Sánchez Pérez	Roberto Avalos Layedra	Evelyn Sánchez Tobar	Guillermo Pita Franco	
Usted cuando cumple el rol del cliente. Qué aspectos considera importante para mantener su fidelidad?	* Que cumplan con lo acordado y que ofrezcan un servicio de calidad.	* Seriedad al momento de cumplir con plazos además de la calidad de los productos.	* Buena atención, que estén siempre atentos a mis requerimientos y que cumplan con lo que prometen.	* Buena atención, buenos precios, ambiente agradable y flexibilidad en créditos.	POSITIVO
	-	-	-	-	NEGATIVO

Fuente: Generado por los Autores

2.5.3. Conclusión General de la Entrevista a Profundidad

Se ha procedido a realizar una investigación de mercado a los microempresarios, debido a que se pretende establecer una alianza estratégica con cada microempresa, para que de dicha forma se facilite la gestión tanto de captación, de crédito y de cobranza a sus empleados.

Los empleadores entrevistados nos permitieron conocer que ellos están dispuestos a velar por el beneficio de sus empleados, debidos a que esto incrementaría la productividad de su mano de obra. Sus empleados tienen una necesidad común y relevante que es la económica, por lo que en varias ocasiones ellos recurren a sus empleadores para solicitar adelantos de sueldo o algún préstamo a la empresa en que laboran. Los microempresarios debido a sus limitaciones realizan sus acreditaciones en efectivo, y consideran que tanto los fondos comunes como los créditos son de excelente beneficio para sus empleados siempre y cuando sean para necesidades realmente importantes. Detallan que sus empleados necesitan servicios como créditos directos, con montos, plazos e intereses justos; seguros de vida y salud. Consideran que una alianza estratégica aporta al crecimiento de su microempresa.

2.5.4. Conclusión del MysteryShopper

Tabla 1.13: Conclusión del MysteryShopper

	Banco Coop Nacional		Cooperativa 29 de Octubre	
	Positivo	Negativo	Positivo	Negativo
Ubicación	Oficina en el centro la ciudad..	Cuando se retira el dinero de la cuenta se hace en efectivo.	3 oficinas en la ciudad de Guayaquil, y una red de cajeros.	-
Al llegar a la Oficina	-	Esperar a ser atendido de 5 a 10 min depende de la cantidad de clientes.	-	Esperar a ser atendidos de entre 5 a 10 min.
Atención	Muy buena atención.	Muy poca información acerca de los créditos, el papeleo demora entre 20 - 30 minutos	Buena atención	Información acerca de su variedad de servicios financieros, papeleo demora entre 20 a 30 min
Para Aprobar un Crédito	Préstamo al instante si se ha solicitado crédito anteriormente con la institución.	Si es la primera vez que se realiza la solicitud de crédito demora 48 horas en aceptar o rechazar la solicitud.	Acreditan el dinero una vez aprobado el crédito a la cuenta de ahorros.	-

Una Vez Aprobado el Crédito	El dinero es depositado en la cuenta de ahorro de la institución	Retira el dinero en ventanilla lo que genera cierto riesgo.	Crédito depositado en la cuenta corriente de la institución, Se puede retirar en la red de cajeros o de oficinas de la institución	-
--	--	---	--	---

Fuente: Generado por los Autores

2.5.5. Conclusión de la Investigación de Mercado

En este proyecto se realizó una investigación de mercado con la finalidad de identificar los gustos, preferencias y necesidades de los trabajadores asalariados de las microempresas quienes son nuestro público meta. A su vez se buscó conocer los requerimientos de los microempresarios para que permitan a la Cooperativa Crédito Familiar acceder a una alianza estratégica. Se buscó identificar los servicios y beneficios que serían más atractivos para el público meta.

La investigación realizada se dividió en 2 partes: cualitativa y cuantitativa. La modalidad que usamos para cubrir la investigación cualitativa fueron las entrevistas a profundidad y el Mystery Shopper y para la parte cuantitativa fueron los cuestionarios.

Posteriormente se procesaron los datos obtenidos, se analizaron y se expresaron de forma clara, por medio de gráficas y tablas para lograr una mejor comprensión.

Se encontró información relevante para la creación del nuevo servicio y que nos ayudará a cumplir los objetivos planteados.

Capítulo 3

Introducción

En el capítulo que detallaremos a continuación se procederá a definir el segmento, la principal ventaja diferencial y las estrategias para lanzar un producto financiero al mercado con las características definidas después de la investigación.

Objetivos (General y Especifico) /

Segmentación /

Ventaja Diferencial /

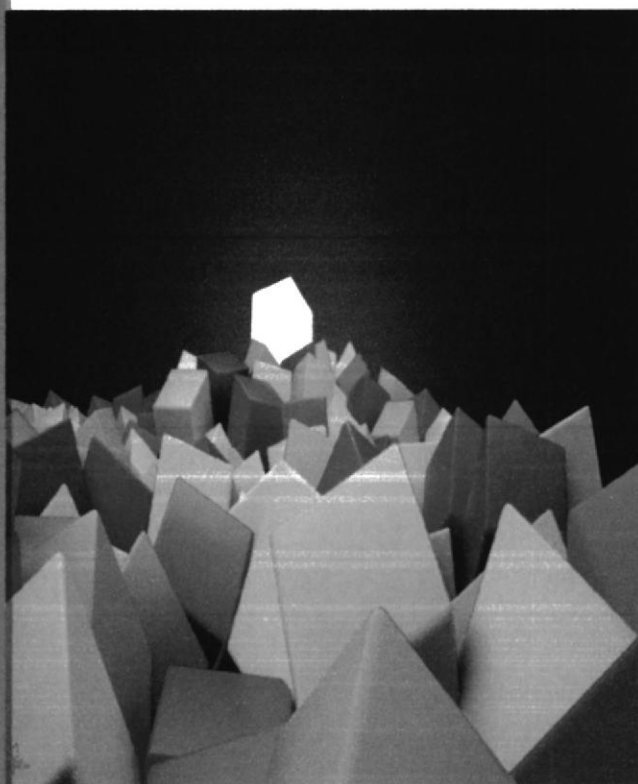
Posicionamiento/

Análisis del Consumidor/

Estrategias de Marketing/

Plan de Acción/

4 P's/



3. Plan de Marketing

3.1. Objetivos

3.1.1. Objetivo de marketing

Crear un servicio financiero en el plazo de un año que le permita a la Cooperativa Crédito Familiar introducirse a un nuevo mercado no explotado.

3.1.2. Objetivos de ventas

1. Incrementar la cartera de clientes activos de 615 a 1500 en el período de un año.
2. Incrementar las captaciones en un 10% equivalente a \$53,000.00 en el periodo de un año.
3. Reducir el porcentaje de morosidad que mantiene la cooperativa a un 12% en el período de un año.

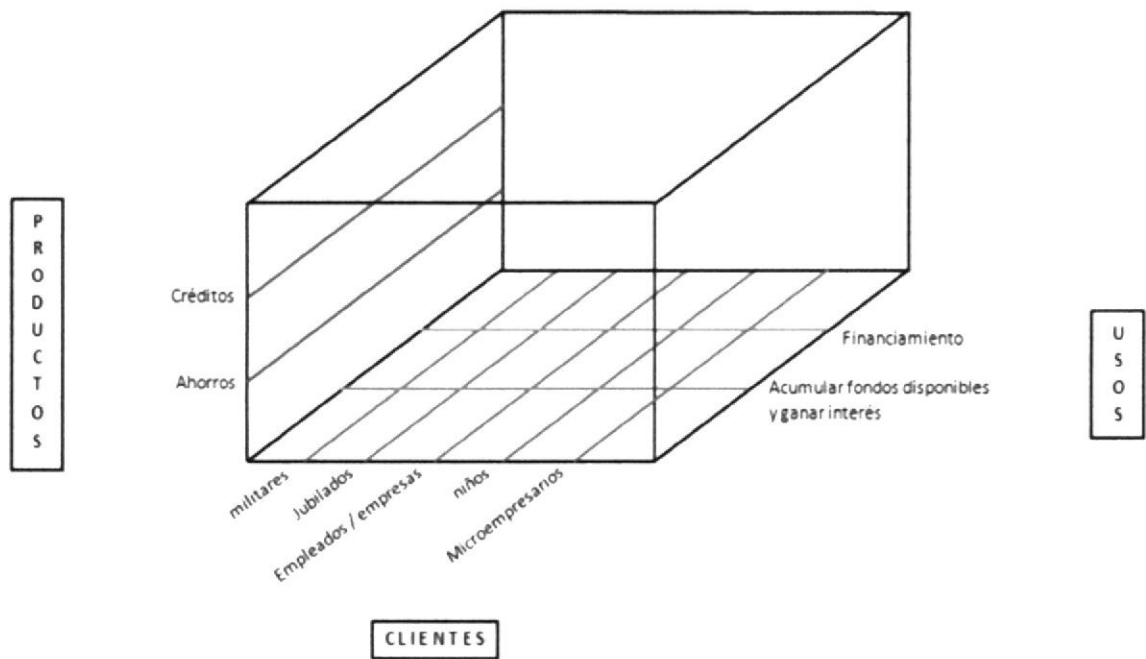
3.2. Segmentación

3.2.1. Macro Segmentación

3.2.1.1 Cubo Estratégico

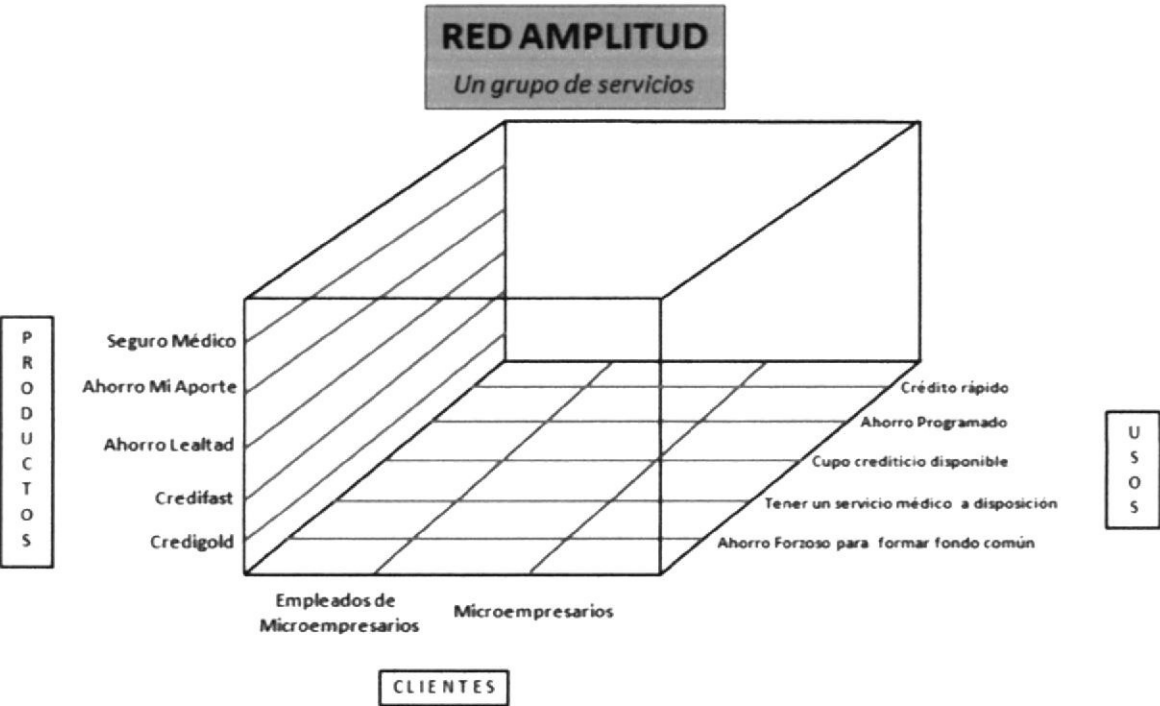
Se establece que la Cooperativa Crédito Familiar ha diseñado variedad de productos, enfocados a mercados diferentes, que les dan usos diferentes, teniendo en cuenta, que los productos tienen una gran relación, pero a su vez se los puede definir claramente. La Cooperativa ofrece como productos: créditos y ahorros, los cuales se subdividen, debido a los diferentes clientes que hacen uso del servicio financiero, y que no necesariamente los utilizan para el mismo fin.

15 Gráfico 1.15: Cubo Estratégico (Producto, Mercado, Usos)



Fuente: Generado por los Autores

16 Gráfico 1.16: Cubo Estratégico Red Amplitud



Fuente: Generado por los Autores

3.2.2. Micro segmentación

Créditos

Emprendedores: Para los microempresarios se ha destinado el producto CREDIPRODUCTIVO que lo utilizan para el desarrollo de sus microempresas

Respaldados: Tanto para militares, jubilados y empleados se ha creado un producto llamado CREDIRESPALDO, el cual es un tipo de préstamo emitido en favor de quienes tienen ingresos próximos a recibir que puedan ser justificados, como utilidades, décimos, créditos quirografarios, Fondos de Reserva, Fondos de Cesantía.

Anticipados: Para las fuerzas armadas, jubilados con pensión, empleados se destina el producto CREDIROL, el cual es un tipo de crédito emitido en favor de quienes tienen disponible de sueldo.

Ahorradores: Para militares, jubilados, empleados y microempresarios se ha creado el producto CREDIAHORRO, el cual es un préstamo emitido en favor de quienes han asumido la cultura del ahorro y lo mantiene en la Cooperativa.

Cuentas de Ahorro

Leales: Para militares, jubilados, empleados, microempresarios y niños se ha creado el producto AHORROS LEALTAD, el cual consiste en aperturar una cuenta de ahorro programado, donde establezco una meta a alcanzar y programo el ahorro necesario para lograrlo.

“Peques”: Para los niños se ha destinado el producto CUENTA MI TESORO, que es una cuenta de ahorro que permita incentivar la cultura desde los más pequeños.

Visionarios: Para militares, jubilados, empleados y empresarios se ha creado el producto AHORRO PRODUCTIVO, que consiste en destinar dinero a la inversión sin comprometerlo a una fecha de retiro, pero accediendo a una alta tasa de interés.

Futuristas: Para militares, jubilados, empleados y empresarios se ha creado el producto PÓLIZA DE ACUMULACIÓN, que consiste en generar un ahorro estipulando el tiempo de congelamiento, sin poder retirar dicho dinero antes de dicha fecha.

Segmento propuesto (Grupo de servicios)

Servidos: Para empleados de microempresas se ha diseñado el producto RED AMPLITUD, que es un grupo de servicios, tanto de tipos de crédito, tipos de ahorro y servicios adicionales como seguros médicos, pero que accederán siempre y cuando sus empleadores firmen el convenio con la Cooperativa.

Variables geográficas

Personas que residan en el Ecuador mínimo 3 años, establecidas en la ciudad de Guayaquil.

Variables demográficas

Edad:	Igual o mayor a los 18 años
Género:	Masculino o femenino
Estatus socioeconómico:	Medio, Medio Bajo
Ingresos:	Iguales o superiores al Sueldo Básico establecido por la Ley
Nivel Educativo:	Mínimo Bachiller
Nacionalidad:	Ecuatoriana o extranjera

Variables psicográficas

Estilo de Vida:	Trabajador bajo relación de dependencia en microempresa
Estabilidad Laboral:	Mínimo 6 meses

3.3. Ventaja Diferencial

3.3.1. Matriz Comparativa

Tabla 1.14: Matriz Comparativa

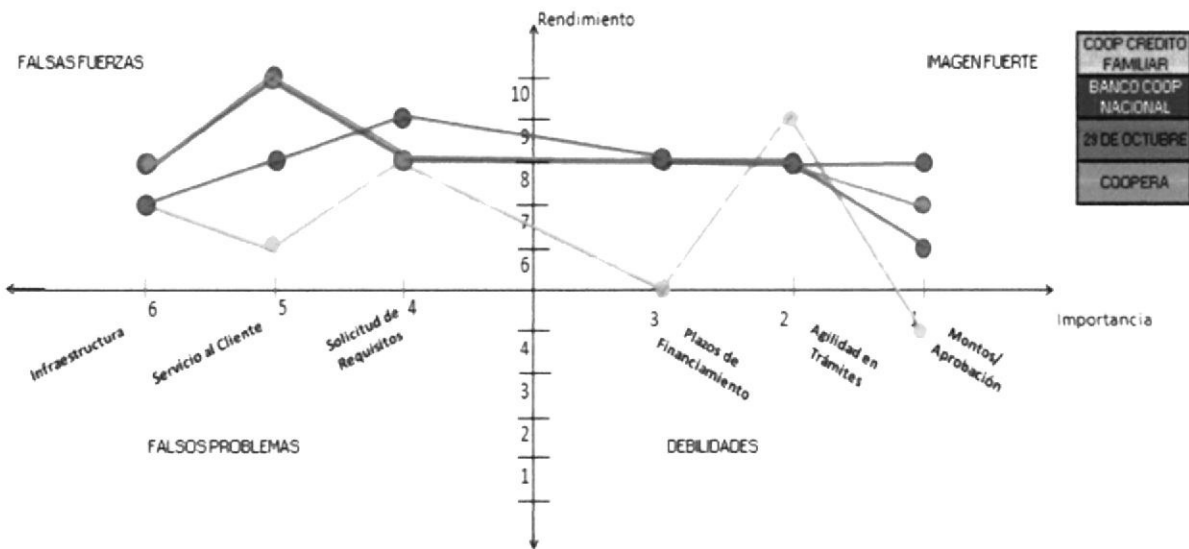
#	Atributos	% Importancia	Coop. Crédito Familiar		Banco Coopnacional		Coop. 29 de Octubre		Coop. Coopera	
			Valoración	Resultado	Valoración	Resultado	Valoración	Resultado	Valoración	Resultado
1	Monto/Aprobación	27%	4	1,08	6	1,62	7	1,89	8	2,16
2	Agilidad en Trámites	22%	9	1,98	8	1,76	8	1,76	8	1,76
3	Plazo/Aprobación	19%	5	0,95	8	1,52	8	1,52	8	1,52
4	Solicitud de Requisitos	17%	8	1,36	8	1,36	8	1,36	9	1,53
5	Amabilidad en Servicio al Cliente	10%	6	0,6	10	1	10	1	8	0,8
6	Infraestructura	5%	7	0,35	8	0,4	8	0,4	7	0,35
TOTAL		100%	Σ 6,32		Σ 7,66		Σ 7,93		Σ 8,12	

Fuente: Generado por los Autores

En la matriz comparativa se han colocado los atributos más importantes seleccionados por los clientes de acuerdo a la investigación de mercado, concluyendo con el atributo de más importancia que fue el monto de aprobación de un crédito y el de menor importancia como lo fue la infraestructura y a su vez comparándolos con otras cooperativas del sector.

3.3.2. Importancia Resultado

17 Gráfico 1.17: Grafico importancia Resultado



Fuente: Generado por los Autores

A través del gráfico Importancia - Resultado se puede visualizar que la Cooperativa Crédito Familiar mantiene una fuerte ventaja en el aspecto Agilidad de Trámites en relación a su competencia. A su vez, mantiene una baja valoración en dos aspectos muy importantes para los consumidores que son Plazos de Financiamiento y Montos de Aprobación.

Estos aspectos antes mencionados son muy importantes mejorar, pero para poder ofrecer mayores montos y plazos, es necesario tener mayores captaciones y mejorar en su gran parte la efectividad del proceso de cobranzas, para disminuir el ciclo de conversión del dinero y obtener mayor capital disponible para ser colocado. Es por esto que se propone realizar Benchmarking Genérico a la Institución gubernamental IESS (Instituto de Seguridad Social) con referente a los procesos para captar las aportaciones del afiliado y la efectividad en los procesos de cobranzas.

3.3.3. Benchmarking Genérico: I.E.S.S.

En la tabla que se mostrará a continuación se puede visualizar el proceso de Benchmarking Genérico que se realiza, tomando en cuenta el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Debido a que sus procesos de captaciones y cobranzas son efectivos, considerándolos para mejorar nuestros procesos sin que esta institución sea parte de nuestra competencia más importante.

Tabla 1.15: Matriz Comparativa de Benchmarking (Cooperativa Familiar Vs IESS)

	BIESS	COOPERATIVA CRÉDITO FAMILIAR	
	Proceso efectivo	¿Es posible ejecutarlo de una forma muy similar?	Proceso a ejecutar para cumplir parámetros
Captaciones	Contrato empresa - Institución financiera	SI	Convenio o contrato
	Aportación Fija Obligatoria por parte de los afiliados	SI	Ahorro Forzoso "AHORROS MI APORTE"
	Fondo de Reserva congelado	SI	Ahorros Mi Aporte se bloquean como fondo común
	Emisión de planilla de pago de aportaciones a través de internet	NO	Ejecutivo realizaría un detallado de los valores a descontar a cada afiliado
	Pago bancario con planilla o transferencia interbancaria	SI	Depósito Bancario o transferencia

Colocaciones	Aprobación de requisitos por internet, a través de base de datos	NO	Cada empleado deberá de manera física hacer llegar los requisitos
	Emisión del crédito por internet, el afiliado mismo hace todo el procedimiento, hasta que la solicitud esté aprobada	NO	Ejecutivo deberá analizar y aprobar el crédito
	El afiliado accede al crédito en base a sus aportaciones realizadas y al fondo mantenido	SI	En base al fondo común (Junto a sus compañeros) y la aportación personal
	El depósito del crédito aprobado se realiza en la cuenta bancaria registrada del socio en menos de 96 horas (quirografario)	SI	Con efectividad en los procesos, el crédito se podría hacer efectivo en una hora desde que solicitaron el préstamo
	Los créditos pueden tener un plazo de financiamiento hasta de 60 meses	NO	Los créditos podrían tener un plazo de financiamiento hasta de 12 meses máximo
	Fondo de Reserva sirve para aumentar montos de crédito. Se pueden desbloquear estos fondos cada 36 meses	SI	Un porcentaje del fondo común podría retirar, ya que si lo hace del valor completo, no podría acceder a un crédito hasta que tenga un fondo de garantía.

BIESS		COOPERATIVA CREDITO FAMILIAR	
Proceso efectivo		¿Es posible ejecutarlo de una forma muy similar?	Proceso a ejecutar para cumplir parámetros
cobranzas	Las cuotas a cancelar mensualmente por el afiliado se visualizan en la planilla general detallado por internet que debe cancelar el empleador junto a las aportaciones respectivas	NO	Ejecutivo realizaría un detallado de los valores respectivos de cada préstamo y socio a descontar.
	El empleador debe descontar del rol de pagos a sus empleados que tienen préstamos activos antes de cancelar los sueldos	SI	El empleador descuenta antes de cancelar el sueldo los valores respectivos a cancelar
	Pago bancario con planilla o transferencia interbancaria	SI	Depósito Bancario o transferencia
	Fecha máxima de pago 15 días después de generar planilla	SI	Fecha máxima de pago 10 días después de entregar detallado.

Cobranzas Vencidas	Mora Patronal	SI	Mora Patronal
	Responsabilidad Patronal: Sanción económica por todos los servicios que no pueden acceder sus afiliados	NO	A un microempresario no le conviene ingresar a la central de riesgos con calificación negativa debido a que constantemente acceden a préstamos. Se establecerá en el contrato que tanto la microempresa como el representante legal se califiquen mensualmente en la central de riesgo.
	Bloqueo de fondos de Reserva en caso de poderlos retirar y bloqueo de todo tipo de crédito	SI	Bloqueo de fondo Común y bloqueo de todo tipo de crédito. Se especificará en el contrato que pasado cierto tiempo de vencimiento se procederá a cubrir los valores vencidos con el fondo común obtenido.
	Calificación Negativa en la Central de Riesgo	SI	Calificación Negativa en la Central de Riesgo

Fuente: Generado por los Autores

3.3.4. Definición de ventaja diferencial

La rápida entrega del dinero solicitado como préstamo, será considerado por el socio como un beneficio diferencial, debido a un efectivo proceso de análisis y otorgamiento del crédito, permitiéndole cubrir sus emergencias rápidamente.

El poder acceder a un préstamo teniendo calificación negativa en la Central de Riesgos, será considerada como una ventaja diferencial, ya que en su mayoría, las Instituciones Financieras consideran dicha calificación para disminuir el riesgo de cartera vencida.

3.4. Posicionamiento

3.4.1. Posicionamiento Técnico

Una vez realizado la matriz Importancia - Resultado se ha podido determinar que la Cooperativa Crédito Familiar mantiene una ventaja diferencial en relación a su competencia en el aspecto de Agilidad de Trámites, lo que permite establecer que es necesario el posicionamiento en la mente del consumidor de que la Cooperativa es veloz y realmente aporta a solucionar las emergencias económicas, al tiempo requerido.

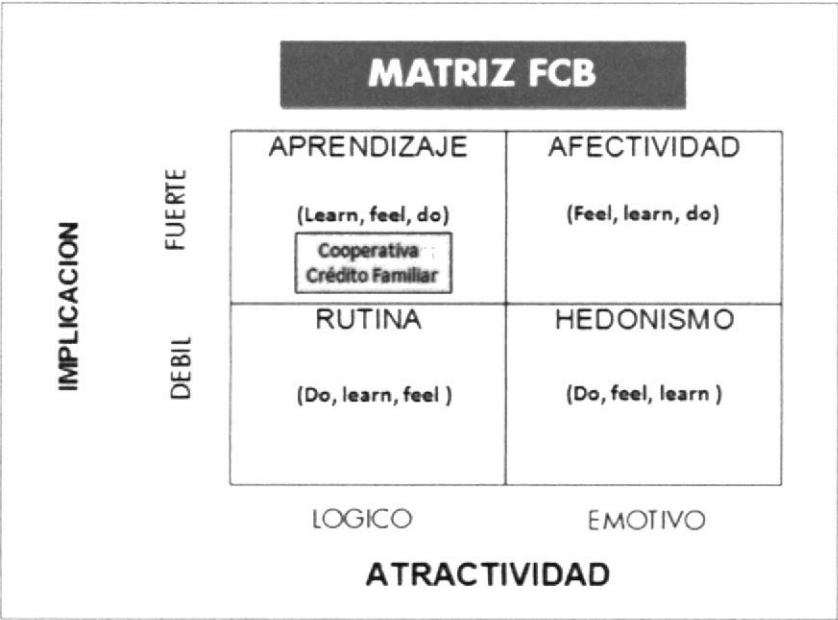
3.4.2. Posicionamiento Publicitario

"A la velocidad de tu emergencia"

3.5. Análisis del consumidor

3.5.1. Matriz de Implicación F.C.B.

18Gráfico 1.18: Grafico Matriz de Implicación F.C.B.



Fuente: Generado por los Autores

La matriz de Implicación F.C.B. relaciona la implicación de compra del consumidor con la motivación predominante entre la razón y la emoción; con ello se determina que la Cooperativa Crédito Familiar se encuentra en el primer cuadrante, el cual corresponde a una situación de compra donde la implicación es fuerte y la motivación es esencialmente intelectual.

Esta situación corresponde al proceso de aprendizaje, donde la secuencia es: información-evaluación-acción (Learn-feel-do). Es importante dar a conocer que el microempresario antes de acceder a una alianza estratégica buscará primero informarse de todos los beneficios, los compromisos de ambas partes, los costos que implican y por supuesto si como microempresa le beneficia. Una vez que tenga la información suficiente y necesaria, evaluará cada punto antes mencionados y en caso de aprobarlo, pasarán a generarse las acciones respectivas.

No se considera el análisis propiamente del cliente, ya que será el empleador quien decida finalmente si beneficia o no a sus empleados.

3.5.2. Matriz Roles y Motivos

Para elaborar la matriz roles y motivos se establecerán cuáles son los roles que intervienen en el proceso de obtención de un crédito, ahorro y en la red amplitud los cuales son: el que influye, el que decide, el que compra, y el que veta. Para estos cada uno de estos roles se responderán los siguientes cuestionamientos: Quién?, Por Qué?, Cuándo?, Dónde? y Cómo?.

Tabla 1.16: Matriz Roles y Motivos

	¿Quién?	¿Por qué?	¿Cuándo?	¿Cómo?	¿Dónde?
El que Usa	Militares, Microempresarios, Jubilados, niños, empleados.	Para satisfacer necesidades de crédito y ahorro.	En el momento que sienten la necesidad de ahorrar o de obtener un crédito.	Haciéndose socio de la cooperativa puede adquirir el crédito.	En el establecimiento donde se encuentra ubicada la cooperativa.
El que Influye	Familiares cercanos, Amigos, Compañeros de Trabajo.	Pueden beneficiarse directa o indirectamente del crédito otorgado.	En el momento de tener que recomendar alguna cooperativa conocida.	Eventualmente también puede ser beneficiario de un crédito.	En el hogar o Lugar de trabajo.
El que Decide	Familiares cercanos, El consumidor como principal beneficiario.	Beneficios esperados.	Analizando todos los atributos del producto.	Recopila información de terceros y personas que lo recomiendan.	En el Hogar o en lugar de trabajo.
El que Compra	El Consumidor como principal beneficiario.	Beneficios esperados.	Luego de tomar la decisión de compra.	Cuando ya obtiene el crédito.	En el establecimiento donde se encuentra ubicada la cooperativa puede adquirir los servicios ofrecidos.
El que Veta	Terceras Personas.	Malas experiencias al haber obtenido un crédito por primera vez.	Cuando obtuvo el préstamo.	Personalmente, Vía E-Mail, Vía Telefónica o celular.	Lugar de trabajo, Hogar.

Fuente: Generado por los Autores

3.6. Estrategias

3.6.1. Estrategia Básica de Desarrollo de Porter.

La estrategia básica de Porter que se considera en el siguiente plan de marketing es la de DIFERENCIACIÓN, debido a que se ofrecerá no tan solo una cuenta de ahorros o un tipo de

crédito, sino mas bien se ha establecido un grupo de servicios que beneficien a los clientes, considerando los gustos y preferencias detallados por los consumidores en una investigación previa, logrando así un producto diferente a lo existente en el mercado objetivo, pero mucho más efectivo al satisfacer las necesidades de los consumidores.

3.6.2. Estrategia Global de Marketing.

La Cooperativa Crédito Familiar adoptará la postura de SEGUIDOR, ya que buscará grupos desatendidos para ofrecer un producto financiero. La Cooperativa deberá seguir a su líder, debido a que atacar su mercado, o tomar la posición de retador, le perjudicaría más que lo que le podría beneficiar.

3.6.3. Estrategia de Crecimiento.

Tabla 1.17: Estrategia de Crecimiento

	Producto actual	Producto nuevo
Mercado actual	Intensificación	Desarrollo de producto
Nuevo mercado	Desarrollo de mercado	Diversificación Concéntrica

Fuente: Generado por los Autores

Diversificación Concéntrica:

Se establece desarrollar un nuevo producto, siendo éste ofrecido a un nuevo mercado, el cual la cooperativa no ha desarrollado anteriormente.

3.7. Plan de Acción

3.7.1. Producto

Tabla 1.18: Matriz Tipo de Producto y Tipos de Clientes

Clase de producto	Familia de productos	Tipo de producto	Nombre Comercial del producto	Nombre del Paquete
Seguro	Seguro	Seguro Médico	VITALIDAD Tu salud es prioridad	Red Amplitud Desarrollando economías
Captaciones	Ahorro programado	Ahorro Forzoso	AHORROS MI APOORTE Colaborando para el bien común	
Captaciones	Ahorro programado	Ahorro para el cumpleaños	AHORROS FELICIDAD Donde sus festejos se vuelven inolvidables	
Captaciones	Ahorro Programado	Ahorro para educación, estudios, viaje, graduación, etc.	AHORROS LEALTAD Alcanzando mis metas	
Colocaciones	Préstamos de consumo	Préstamos para el empleado	CREDIFAST Más rápido que inmediato	
Colocaciones	Préstamo de Consumo	Préstamo para el representante Legal	CREDIGOLD Premiando su esfuerzo	

Fuente: Generado por los Autores

3.7.1.1. Definición Del Producto

RED AMPLITUD

Desarrollando Economías

RED AMPLITUD es un paquete de servicios creado con la finalidad de desarrollar en los socios una cultura de ahorro antes que una de endeudamiento, basados en la ideología de que para poder acceder a una opción crediticia, primero el socio deberá haberse preocupado por haber creado fondos de emergencia que lo es todo ahorro, ya sea que lo pueda retirar inmediatamente o sirva para tener acceso a un crédito de mayor valor a lo ahorrado, facilitándole solucionar imprevistos económicos rápidamente.

Los ahorros y las cancelaciones de los préstamos se las realizarán mediante descuentos mensuales de roles de pago habiendo sido pactado en el contrato con anterioridad.

RED AMPLITUD está conformada por los siguientes servicios:

AHORROS MI APOORTE

Colaborando para el bien común.

AHORROS MI APOORTE es un ahorro forzoso creado con la finalidad de concientizar al socio, que no tan solo deben verse como personas que necesitan créditos, sino que cada socio debe comprender y comprometerse a ser parte del crecimiento económico de todos quienes se benefician de la Cooperativa, aportando con pequeñas cantidades económicas y siendo partícipes de grandes beneficios. Manteniendo la ideología que hay que sembrar para cosechar.

AHORROS FELICIDAD

Donde sus festejos se vuelven inolvidables.

Una cuenta de ahorro programado creada exclusivamente para que nuestros socios festejen a lo grande su cumpleaños, ya que es el día perfecto para disfrutar múltiples alegrías junto a su familia, amigos y seres queridos. La Cooperativa busca con este servicio motivar al socio que después de todo el gran esfuerzo que hace día tras día, es importante darse aunque sea una vez en el año el mejor regalo, a su incomparable gusto; ya sea una reunión familiar, una

fiesta, un viaje, un artículo o accesorio que tanto anhela, etc., convirtiendo aquel momento como uno de los más felices e inolvidables de su vida.

AHORROS LEALTAD

Alcanzando mis metas.

Una cuenta de ahorro programado creada exclusivamente para encaminar al socio a cumplir o satisfacer sus necesidades, deseos, sueños, proyectos especiales para un futuro; es indispensable que nuestros socios, tengan objetivos y metas, y que anhelan alcanzarlas; que creen que las pueden hacer realidad y obtener lo mejor para su familia, por eso es importante que el socio le sea leal a sus propósitos para que pueda obtener todo aquello que ha deseado.

CREDIFAST

Más rápido que inmediato.

CREDIFAST, es un crédito creado y orientado para satisfacer las necesidades e imprevistos económicos que se presentan a menudo. La finalidad de este servicio es generar y ceder créditos a la mayor brevedad posible, para poder solucionar las emergencias a la velocidad que lo ameritan.

Es importante recalcar que este crédito va enlazado con el ahorro MI APOORTE, ya que la suma de todos estos ahorros obligatorios clasificados por empresas servirá como garantía para establecer el monto máximo que se puede acceder para futuros préstamos. La característica principal de este servicio es ligar el crédito con la captación, en una relación 3 a 1, es decir, el monto disponible para ser cedido en calidad de préstamo será tres veces el valor ahorrado por el grupo.

CREDIGOLD

Premiando su esfuerzo.

Es un crédito creado con la finalidad de no tan solo colaborar al desarrollo económico de los empleados, colaboradores y sus familias, sino también siendo parte del crecimiento del microempresario, valorando y premiando el esfuerzo y la valentía presentada al tomar la decisión de emprender un negocio y de persistir por lograr el éxito.

3.7.1.2. Objetivos del producto

Atraer recursos económicos de este segmento de mercado, conformado por el microempresario y sus colaboradores, personas que laboran bajo dependencia, beneficiándose no tan solo la Cooperativa, sino sobre todo cada uno de nuestros socios, incentivando a una cultura de ahorro y dando a conocer la importancia de ser preventivos, evitando déficit económico dentro del presupuesto familiar y aun en las situaciones que se necesita liquidez en mayor proporción, que los socios tengan carta abierta para poder realizar créditos que les permitan cubrir todas sus emergencias.

Este producto brinda los siguientes beneficios:

Para el socio

- ✓ Puede utilizar el crédito en lo que necesite.
- ✓ Rapidez y agilidad en la aprobación y desembolso del crédito.
- ✓ Pre aprobación de créditos por parte de la Cooperativa
- ✓ Acreditación inmediata del dinero a la cuenta del empleado.
- ✓ Facilidad de pago, las cuotas se debitan directamente de la nómina del empleado.
- ✓ Comodidad al empleado, ya que los depósitos y pagos serán realizados mediante descuento de rol de pagos, por lo que no será necesario que el socio se acerque a la Cooperativa.
- ✓ Apoyar a la formación de una reserva para solventar necesidades y emergencias económicas
- ✓ Facilidad para acceder a créditos mediante la posibilidad de constituirse el ahorro en encaje.
- ✓ Ahorrar con un fin específico, ya sea para estudios, Navidad, vacaciones, para la entrada de un vehículo, etc.
- ✓ Tasa pasiva del 2% anual por ahorros a la vista manteniendo una cuenta activa en la Cooperativa.

Para la empresa

- ✓ Pre aprobación de un crédito a favor del representante legal de la microempresa
- ✓ Necesidades personales del representante legal son cubiertas por el crédito facilitado y no por capital de trabajo o recursos propios de la empresa

- ✓ Poder cubrir cuentas por pagar en fecha de vencimiento obteniendo así mayor tiempo de crédito.
- ✓ Facilita el trabajo del departamento de recursos humanos como contabilidad, en la emisión préstamos a empleados
- ✓ Evita la retención de liquidez y a su vez de capital de trabajo que se genera en el momento en que se realiza préstamos al personal
- ✓ Aumento de producción al tener un personal atendido, ante sus necesidades generales sobre todo económicas.

Para la Cooperativa

- ✓ Aportar al crecimiento de la cooperativa, captando recursos del sector de personas que laboran bajo dependencia
- ✓ Fomentar la confianza y seguridad en los socios con la Cooperativa.
- ✓ Incrementar la cultura de ahorro en los socios.
- ✓ Posibilidad de introducción y crecimiento rápido en este segmento de mercado desatendido
- ✓ Captación directa a socios con respaldo de la empresa.
- ✓ Colocación sin demasiados trámites y obstáculos (LA EMPRESA ES LA GARANTÍA).
- ✓ Método nuevo de recaudación y cobranza (SE ELIMINAN LAS GARANTÍAS DE COBRO).
- ✓ Disminuyen el número de transacciones para el proceso de la elaboración de un crédito.
- ✓ Menor riesgo de morosidad.

Necesidad categórica a la que se orienta su satisfacción

- ✓ Satisfacer la necesidad de obtener mayores recursos por parte del microempresario para poder producir.
- ✓ Poder utilizar el crédito al representante legal como un beneficio adicional para que puedan acceder a realizar el trabajo de descuento por roles.
- ✓ Disponer de recursos financieros en beneficio de nuestros socios que puedan ser usados en momentos de apremio o emergencia, o necesidad económica en general.
- ✓ Acumular recursos destinados a constituir una reserva para incrementar la cultura de ahorro y así tener siempre un valor a favor del socio.



- ✓ Facilitar el acceso al crédito constituyendo el ahorro en un encaje
- ✓ Facilitar el mecanismo de recaudación y de cancelación de los préstamos
- ✓ Aportar para el desarrollo del departamento de Recursos Humanos de cada empresa, velando por sus colaboradores y siendo parte del incremento de la producción de cada uno de ellos al hacernos cargo de sus preocupaciones económicas.

3.7.1.3. Requisitos

Para apertura

Requisitos de la empresa

- ✓ Estar funcionando legalmente al menos por 1 año
- ✓ No estar en la Central de Riesgo con Malas Referencias (Representante Legal y/o adicionales)
- ✓ Cumplir con los aspectos legales sobre contratación de sus empleados, esto es, pago conforme a la ley y mantener afiliado al personal
- ✓ Compromiso de ser agente de retención de los valores a descontar a los empleados, aspecto que se verificará en el CONVENIO.
- ✓ Copia de cedula del Representante Legal
- ✓ Copia del RUC
- ✓ Copia del nombramiento del Representante Legal
- ✓ Listado del personal con el número de cedula de identidad, cargo que desempeña y sueldos promedios respectivos.
- ✓ En caso de ser constituida como compañía, copia de la constitución de la compañía y/o estatutos
- ✓ No estar en la Central de Riesgo con Malas Referencias (Representante Legal y/o adicionales)
- ✓ Firmar contrato
- ✓ Cumplir con los medios establecidos por la Cooperativa para el envío de la información y la modalidad de transferencia de valores
- ✓ Listado del personal con el número de cedula de identidad, cargo que desempeña y sueldos promedios respectivos.
- ✓ Copia de cedula del Representante Legal
- ✓ Copia del RUC
- ✓ Solicitud del servicio

Requisito para los socios

- ✓ Copia de la cédula de identidad
- ✓ Copia de certificado de votación
- ✓ Ser empleado de la Empresa
 - ✓ Para ahorros no importa el tiempo de servicio
 - ✓ Para crédito debe disponer de un tiempo mayor a 6 meses
- ✓ Última planilla de un servicio básico.

Para Credigold

Requisitos para representante legal

- ✓ Solicitud de Crédito
- ✓ Firma del contrato del servicio CREDIGOLD por parte del Representante Legal
- ✓ Firma del Pagaré.
- ✓ Tener una cuenta de ahorros MI APOORTE en la Cooperativa con saldo mínimo de 100 dólares

Para CREDIFAST

Requisitos de la empresa

- ✓ Firma del contrato del servicio RED AMPLITUD por parte de la empresa
- ✓ Enviar listado del personal con el número de cédula de identidad, cargo que desempeña y sueldos vigentes.

Requisitos para el socio

- ✓ Llenar la solicitud de crédito
- ✓ Firmar documento de autorización de descuento de roles de pago

Para COBRANZA

Requisitos para empresa

- ✓ Firmar documento enviado por el ejecutivo donde se detallan los valores correspondientes a descontar, tanto los valores de ahorro como los de las cancelaciones de préstamos
- ✓ El departamento contable debe emitir las acreditaciones y hacer los respectivos descuentos

- ✓ El departamento contable debe emitir el cheque o realizar la transferencia a la Cooperativa Crédito Familiar
- ✓ La empresa debe comunicar la existencia de algún despido o renuncia de alguno de sus colaboradores para que la Cooperativa se mantenga alerta y se cancele el contrato respectivo con dicho socio.

Requisitos para el socio

- ✓ Haber firmado la autorización del débito por rol.
- ✓ Haber firmado el préstamo con su respectiva tabla de amortización de pagos.

Requisitos para la cooperativa

- ✓ Realizar el documento donde se detallen los valores a descontar tanto por el ahorro como por los préstamos a cancelar.
- ✓ Velar por la aprobación del documento y la emisión de pago (en caso de ser por cheque el ejecutivo deberá recoger el cheque por la empresa y depositarlo, entregando el comprobante de depósito a Tesorería)
- ✓ Una vez acreditado el valor, el ejecutivo hará llegar a Tesorería el listado aprobado por la empresa para las acreditaciones y a su vez el comprobante de depósito.
- ✓ Tesorería se encargará de transferir los valores a las respectivas cuentas de cada socio y dar de baja los préstamos en vencimiento.
- ✓ El ejecutivo deberá emitir un reporte tanto para la Cooperativa como para la empresa afiliada referente a todos los movimientos realizados.

Para retiro de ahorros

Por transferencia

- ✓ La Cooperativa de forma automática efectuará la transferencia de fondos del ahorro de este servicio a la cuenta de ahorro a la vista una vez cumplido el tiempo del contrato.

Requisitos para retiro de fondos de cuenta ahorro a la vista normal

- ✓ Papeleta de Retiro Firmada y llenada correctamente
- ✓ Presentación de Libreta de Ahorros
- ✓ Presentación de Cédula de Identidad

- ✓ En caso de no ser el dueño(a) de la cuenta, firmar en papeleta la autorización de ceder el retiro adjuntado cédula de quien retira junto a los documentos ya antes mencionados del socio respectivo.

Para cierre de la cuenta

- ✓ Oficio dirigido a Gerencia de la Cooperativa, indicando el motivo por el cual desea cerrar esa cuenta.

3.7.1.4. Personal

Para el servicio CREDIFAST se requiere:

- ✓ Contar con una persona para el cargo de ASESOR DE NEGOCIOS.
- ✓ Contar con una persona para el cargo de TESORERÍA que lleve el control de todas los movimientos presentados
- ✓ Contar con el apoyo de todo el personal incluyendo el de crédito para promocionar el producto, informando que el servicio más conveniente para adquirir es el CREDIFAST ya que disminuye en gran manera las gestiones de cobro y las transacciones para hacer un crédito, motivándoles a que presenten esta alternativa a sus jefes.
- ✓ El personal de la Cooperativa será capacitado para que tenga conocimiento del producto.

3.7.1.5. Características generales

AHORROS MI APOORTE

Tabla 1.19: Ahorro Mi Aporte

Servicios mínimos a obtener	Cuenta de Ahorros MI APOORTE CREDIFAST
Monto Mínimo de Apertura cuenta MI APOORTE	Apertura con 10 dólares
Monto Máximo de Apertura cuenta MI APOORTE	Establece Cooperativa en acuerdo con microempresa
Frecuencia de Ahorro MI APOORTE	Mensual Mediante descuento del rol de pagos

Monto de Ahorro Frecuente	La cuota de ahorro será permanente y constante. Mínimo \$5
Tiempo de permanencia	Definido por la empresa en el contrato Mínimo 6 meses
Formas de retiro	Por transferencia a cuenta bancaria o retiro por caja
Capitalización	Mensual
Terminación Regular	Al terminar el contrato o Retirable cada 2 años
Renovaciones	Una vez culminado el tiempo del contrato
Terminación Extraordinaria	Por fallecimiento del socio, los fondos estarán a disposición del beneficiario. Por retraso consecutivo de 3 cuotas o por solicitud del socio, los ahorros mantenidos en esta cuenta serán retenidos por el plazo de 2 meses, perdiendo el derecho del servicio CREDIFAST a partir de la terminación extraordinaria del contrato
Incentivos del Producto	Capacitaciones enfocadas al adecuado manejo del presupuesto personal Atractiva tasa de interés Derecho a participar en sorteos realizados por la Cooperativa Acceso a descuentos en compra de productos por medio de una red

Fuente: Generado por los Autores

AHORROS FELICIDAD

Tabla 1.20: Ahorros Felicidad

Objetivo del Ahorro FELICIDAD	Se basa en que su retiro sea para la fecha de cumpleaños, logrando así una salida de ahorros de manera proporcional, es decir, que todos los contratos no vencen en la misma fecha y por lo tanto no hay una salida de liquidez masiva.
Frecuencia de Ahorro FELICIDAD	Tiempo establecido por socio previo a firmar contrato Mediante descuento del rol de pagos
Monto de Ahorro	La cuota de ahorro será dada por el socio conforme a el bien le

Frecuente	beneficie Monto mínimo \$ 5
Tiempo de permanencia	Objetivo del ahorro: tiempo 1 año
Formas de retiro	Por transferencia a cuenta bancaria o retiro por caja Cajero debe confirmar fecha de cumpleaños, y verificar que ya se encuentre en los 10 días anteriores a dicha fecha
Capitalización	Mensual
Terminación Regular	10 días antes de la fecha de cumpleaños del socio, fecha registrada en la cédula de identidad.
Renovaciones	Una vez culminado el tiempo del contrato
Terminación Extraordinaria	Por fallecimiento del socio, los fondos estarán a disposición del beneficiario. Por retraso consecutivo de 3 cuotas o por solicitud del socio. Se establecerá una penalidad de \$25 por incumplimiento a contrato destinados a gastos administrativos
Incentivos del Producto	Capacitaciones enfocadas al adecuado manejo del presupuesto personal Atractiva tasa de interés Derecho a participar en sorteos realizados por la Cooperativa Acceso a descuentos en compra de productos por medio de una red

Fuente: Generado por los Autores

AHORROS LEALTAD

Tabla 1.21: Ahorros Lealtad

Objetivo del Ahorro LEALTAD	Establecer un objetivo a alcanzar y programar un ahorro en plazo y monto para lograr reunir el dinero necesario para obtener la meta propuesta
Frecuencia de Ahorros LEALTAD	Tiempo establecido por socio previo a firmar contrato Mediante descuento del rol de pagos
Monto de Ahorro	La cuota de ahorro será aceptada por el socio conforme le beneficie, después de haber establecido cuanto se necesita para alcanzar el

Frecuente	objetivo planteado. Monto mínimo \$ 10
Tiempo de permanencia	Establecido por socio en contrato. Mínimo 6 meses
Formas de retiro	Por transferencia a cuenta bancaria o retiro por caja Cajero debe verificar contrato
Capitalización	Mensual
Terminación Regular	Al terminar el contrato
Renovaciones	Una vez culminado el tiempo del contrato
Terminación Extraordinaria	Por fallecimiento del socio, los fondos estarán a disposición del beneficiario. Por retraso consecutivo de 3 cuotas o por solicitud del socio. Se establecerá una penalidad del 10% del valor ahorrado por incumplimiento a contrato destinados a gastos administrativos
Incentivos del Producto	Capacitaciones enfocadas al adecuado manejo del presupuesto personal Atractiva tasa de interés Entrega de regalos por acumulación de puntos Acceso a descuentos en compra de productos por medio de una red

Fuente: Generado por los Autores

CREDIFAST

Tabla 1.22: Credifast

Reserva mínima por microempresa para acceder a CREDIFAST	El grupo de colaboradores por microempresa, entre todos deberán tener un total de Ahorros MI APOORTE de \$100.00 como mínimo para acceder a un CREDIFAST con cupo de \$200.00
Formas de retiro	Por transferencia a cuenta bancaria o retiro por caja
Capitalización	Mensual
Terminación Regular	Al cancelar el préstamo en su totalidad.

Terminación Extraordinaria	Por fallecimiento del socio, los fondos estarán a disposición del beneficiario.
Renovaciones	Una vez cancelado el préstamo.
Formas de Pago	La forma de pago será semanal, quincenal, mensual, el valor de la cuota dependerá del análisis de la capacidad de pago del socio.
Monto	El monto del crédito a financiar se definirá en base a: Los ahorros obtenidos por el grupo hasta la fecha Se establecerá una relación 3 a 1 de acuerdo a lo ahorrado Se establecerá forma de distribuir los montos por socio en asamblea con todos los empleados. La capacidad de pago del socio. La solvencia y confiabilidad del mismo. Monto mínimo aprobado por grupo es de \$300.00 Monto máximo aprobado por socio \$1,200.00 en base al Ahorro MI APOORTE
Plazo de Financiamiento	El plazo del financiamiento será de acuerdo a las siguientes condiciones: Para montos individuales (por socio) menores a \$300.00, plazo máximo hasta 6 meses. Para montos individuales (por socio) que se encuentren entre los \$300.00 y \$1,200.00, plazo máximo hasta 12 meses Plazo mínimo de financiamiento es de 1 mes
Tasas	Para su determinación se debe considerar los siguientes aspectos: Las tasas de interés máximas definidas por el Banco Central del Ecuador para créditos de consumo. Las tasas de interés que cobra las entidades financieras que actúan en la localidad. Los costos de las fuentes de fondeo de la cooperativa.

Fuente: Generado por los Autores

CREDIGOLD

Tabla 1.23: CrediGold

Reserva mínima por microempresa para acceder al CREDIGOLD	La microempresa deberá mantener un ahorro mínimo en la CUENTA MI APOORTE de \$100.00
Préstamo a nombre de:	Representante Legal o dueño de microempresa
Formas de retiro	Por transferencia a cuenta bancaria o retiro por caja
Capitalización	Mensual
Terminación Regular	Al cancelar el préstamo en su totalidad.
Terminación Extraordinaria	Por fallecimiento del microempresario, los fondos estarán a disposición del beneficiario.
Renovaciones	Quedará habilitado el valor cancelado del monto máximo aprobado para ser cedido nuevamente como préstamo
Monto	El monto del crédito a financiar se definirá en base a: Los ahorros obtenidos hasta la fecha. Historial del representante legal en Central de Riesgos Balances o reportes contables de ingresos y egresos (microempresa) Ingresos y egresos de Representante Legal La capacidad de pago del Representante Legal La capacidad de pago de la Microempresa. La solvencia y confiabilidad del mismo. Monto mínimo aprobado es de \$300.00 Monto máximo aprobado \$3,000.00
	El plazo del financiamiento será de acuerdo a las siguientes condiciones: Para el consumo del Representante Legal plazo máximo hasta 12

Plazo de Financiamiento	meses. Para cubrir cuentas por pagar, plazo máximo hasta 2 meses Para cubrir deudas de contado, plazo máximo hasta 3 meses Plazo mínimo de financiamiento es de 1 mes
Formas de Pago	La forma de pago será semanal, quincenal, mensual, el valor de la cuota dependerá del análisis de la capacidad de pago del socio.
Tasas	Para su determinación se debe considerar los siguientes aspectos: Las tasas de interés máximas definidas por el Banco Central del Ecuador para microcréditos. Las tasas de interés que cobra las entidades financieras que actúan en la localidad. Los costos de las fuentes de fondeo de la cooperativa.

Fuente: Generado por los Autores

3.7.1.6. Proceso efectivo

Tabla 1.24: Proceso Efectivo para captación de nuevos socios y Requerimiento de Crédito de nuevos socios.

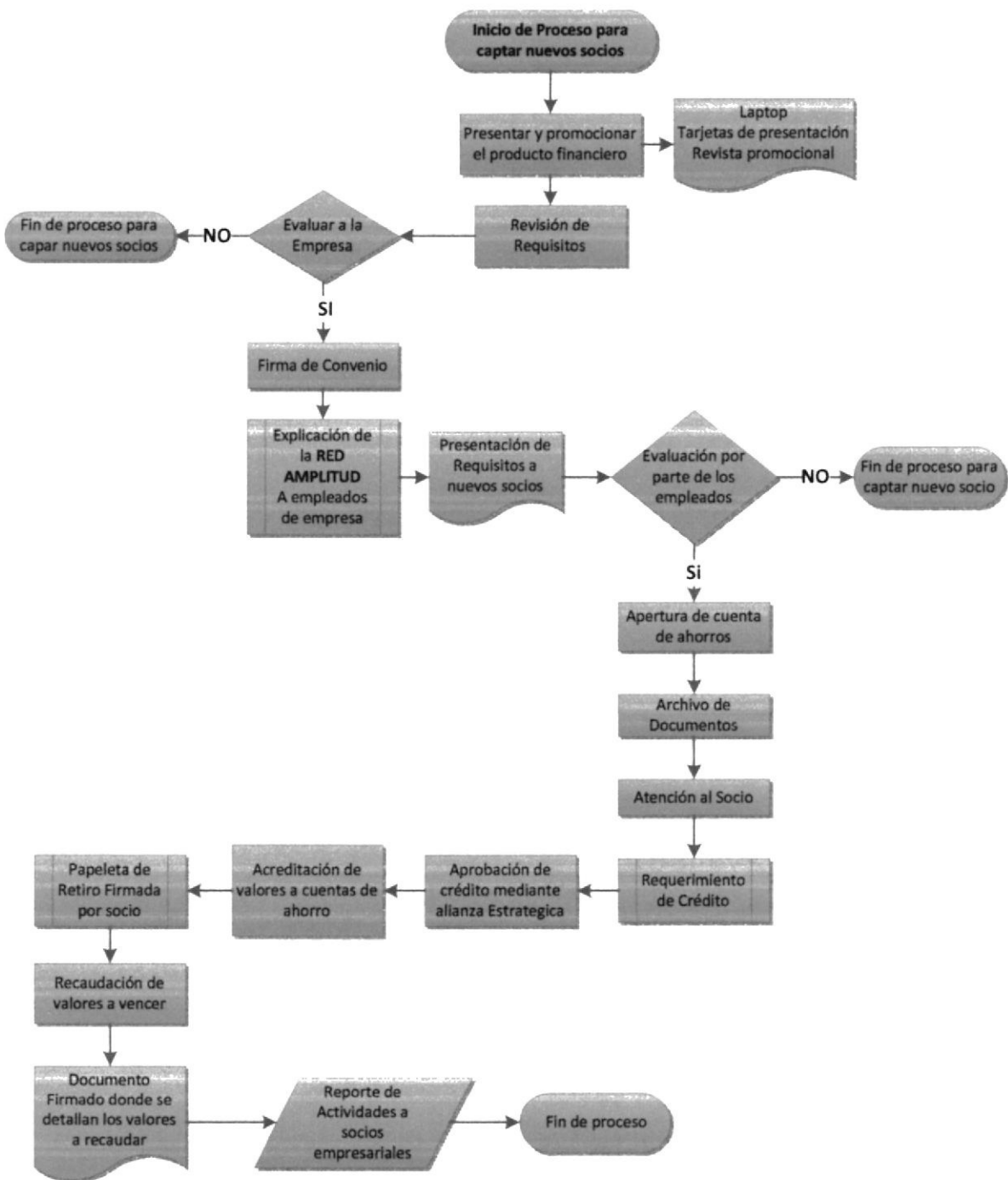
Proceso	Material diseñado por la COAC a utilizar	Herramientas o insumos
Presentación y promoción ante empresa	Folleto de promoción de RED AMPLITUD. Material impreso con toda la información de RED AMPLITUD dirigido a la empresa. Diapositivas para la presentación de RED AMPLITUD. Solicitud de servicio Hoja con requisitos para convenio	Laptop Tarjetas de presentación Un presente de la COAC Carpetas con logo de la COAC Hojas embretadas
Revisión de Requisitos	Formato para evaluar a la empresa para aprobación (Informe de Crédito)	Documentos facilitados por la empresa Computadora e Internet.
Firma de Convenio	Contrato COAC – MICROEMPRESA por servicio.	Hojas embretadas Carpeta con logo de la COAC

Explicación de RED AMPLITUD a empleados de empresa	Diapositivas para la presentación de RED AMPLITUD (menor formalidad) Requisitos impresos para apertura de cuenta	Laptop, Volantes Presente de la COAC, (Bolígrafos)
Atención al socio nuevo	Requisitos impresos para apertura de cuenta Breve explicación impresa de los servicios que contiene RED AMPLITUD y sus características (impreso) Contrato de AHORROS MI APOORTE Contrato de AHORROS FELICIDAD Contrato de AHORROS LEALTAD	
Apertura de cuenta de Ahorros	Libreta de Ahorros, AHORROS MI APOORTE Libreta de Ahorros, AHORROS FELICIDAD Libreta de Ahorros, AHORROS LEALTAD Libreta de Ahorros a la vista	Cuota de Apertura de Cta. AHORROS MI APOORTE
Archivo de Documentos		Carpetas separadas por código de acuerdo a la empresa que el nuevo socio pertenece
Atención al socio y aprobación del crédito (Dpto. de Crédito)	Solicitud de Crédito	Carpeta del socio con documentos Documento facilitado por la empresa donde se detalla cargo y sueldo vigente Hojas para imprimir crédito
Entrega del valor del crédito	Crédito Impreso	Papeleta de retiro firmada por socio Libreta de ahorros a la vista Cédula del socio

Recaudación de valores de ahorro y préstamos a vencer	Reporte de valores de ahorro y crédito por empresa Documento firmado por la empresa donde se detallan los valores a recaudar tanto por ahorro como pago de crédito.	Cheque o transferencia Comprobante de depósito o transferencia del valor acordado por parte de la empresa a favor de la COAC
Acreditación de valores a cuentas de ahorro y pago de préstamos	Documento firmado con detalle de acreditaciones. Reporte de Recaudaciones Reporte de Pago de préstamos	
Informe de labores	Reporte dirigido a la empresa donde se detallan todos los movimientos realizados por parte de la COAC con el dinero facilitado.	

Fuente: Generado por los Autores

19Gráfico 1.19: Proceso de Captación De Socios, Requerimientos de Crédito y Recaudaciones.



Fuente: Generado por los Autores

3.7.2. Precio

3.7.2.1. Tasas Activas

Es la tasa que cobran los intermediarios financieros a las personas naturales y jurídicas por los préstamos otorgados.

Los créditos: CrediFast y CrediGold, son préstamos de consumo, los cuales se rigen a las tasas dictadas y señaladas por el Banco Central del Ecuador, debido a que de forma mensual dichas tasas se modifican, siendo constantemente variables, con un promedio de un 16% como tasa activa máxima en esta clase de créditos.

3.7.2.2. Tasas Pasivas

Es el valor que pagan los intermediarios financieros por el dinero captado a sus cuenta ahorristas o inversionistas.

Ahorro Mi Aporte:	1% interés anual
Ahorro Felicidad:	5% interés anual
Ahorro Lealtad:	6% interés anual

3.7.2.3. Costos adicionales

Mora:	20% anual del capital
Gastos de Cobranza:	0.20 por día vencido
Seguro Médico:	\$ 4.89 mensuales
Certificados Bancarios:	\$ 0.89
Reporte de Central de Riesgo:	\$ 1.29

3.7.3. Plaza

La Cooperativa Crédito Familiar brindará el servicio RED AMPLITUD en sus oficinas ubicadas en Quisquis 910 y José de Antepara. Infraestructura adecuada de la mejor manera para recibir y atender de manera oportuna a 150 socios al día.

20Gráfico 1.20: Edificio Coop. Crédito Familiar



Fuente: Generado por los Autores

3.7.4. Promoción

La estrategia de promoción que se va a utilizar para la ejecución de este proyecto será tanto la Fuerza de Vendedores, las Promociones de Venta y material P.O.P.

21Gráfico 1.21: Material P.O.P. para promocionar producto Red Amplitud (Exterior)



Fuente: Generado por los Autores

22Gráfico 1.22: Material P.O.P. para promocionar producto Red Amplitud (Interior)

BENEFICIOS



PARA EL SOCIO EMPLEADO:

- * Registro
- * Agilidad
- * Pre aprobación de créditos
- * Acreditación inmediata
- * Facilidad de pago
- * Concesión al empleado
- * Apoyar a la formación de una reserva económica
- * Ahorrar con un fin específico
- * Tasas positivas atractivas

PARA LA MICROEMPRESA:

- * Pre aprobación de un crédito para representante legal
- * No utilizar capital para cubrir necesidades económicas
- * Poder cubrir cuentas por pagar
- * Solta la retención de liquidar
- * Aumento de producción

REQUISITOS

SOCIO

- * Copia de cédula de identidad
- * Copia de certificado de votación
- * Ser empleado de la empresa
- * Planilla servicio básico

EMPRESA

- * Funcionar legalmente al menos por 1 año
- * No estar en control de riesgo
- * Compromiso de ser agente de retención
- * Copia de cédula del representante legal
- * Copia del RUC
- * Copia del nombramiento
- * Listado del personal
- * Copia de constitución de la compañía
- * Firmar contrato
- * Cumplir con los medios establecidos



PRODUCTOS

RED AMPLITUD	
NOMBRE	TIPO
Vitalidad (Tu salud es prioridad)	Seguro Médico
Ahorros mi aporte (Colaborando por el bien común)	Ahorro Forzoso
Ahorro Felicidad (Donde sus festejos se vuelven inolvidables)	Ahorro para el cumpleaños
Ahorro Lealtad (Alcanzando mis sueños)	Ahorro para educación, viajes, graduación, etc.
Credifast (Más rápido que imprevistos)	Préstamos para el empleado
Credigold (Presumiendo su esfuerzo)	Préstamos para el representante legal



Fuente: Generado por los Autores

23Gráfico 1.23: Volantes Ahorro (MI aporte, Felicidad y Lealtad)

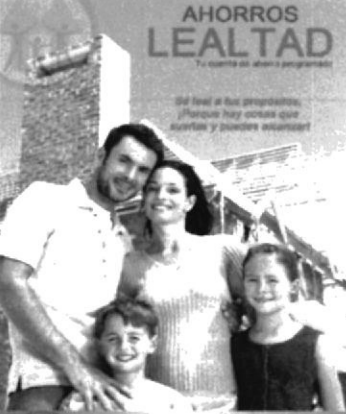


AHORROS MI APOORTE
COLABORANDO PARA EL BIEN COMÚN



Donde tus festejos se vuelven inolvidables

AHORRO FELICIDAD



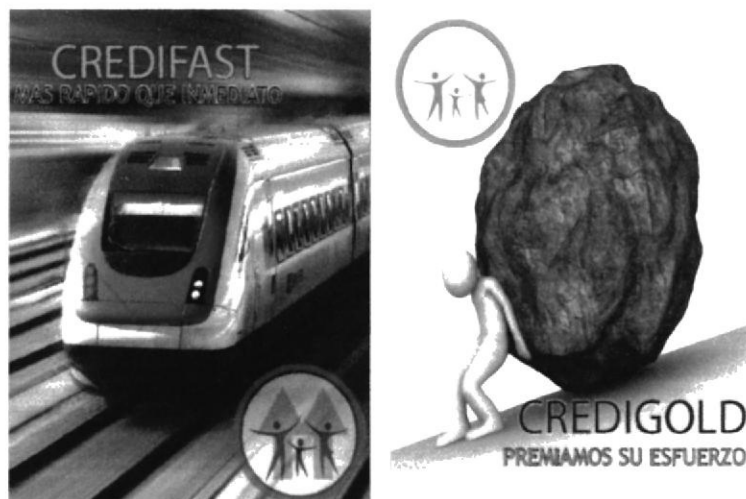
AHORROS LEALTAD
Tu cuenta al ahorro programado

Del fiel a tus propósitos,
¡porque hay cosas que
sueñas y puedes alcanzar!

Crédito Familiar
Cooperativa de Ahorro y Crédito del
Emigrante Ecuatoriano y su Familia Ltda.

Fuente: Generado por los Autores

24Gráfico 1.24: Volantes Credifast y Credigold



Fuente: Generado por los Autores

3.7.4.1. Fuerza de vendedores

Consiste en trabajar la promoción del nuevo producto a través de vendedores, en este caso de asesores de crédito y cobranza que se encargarán de promocionar el servicio, de llevarlo a cabo y a su vez de gestionar la cobranza de los valores correspondientes.

Método De Reclutamiento

Existen diferentes herramientas de reclutamiento, pero las que se utilizarán serán tanto el reclutamiento interno como el internet. Debido a que existe un exceso de personal, podría existir la posibilidad de incorporar a este proyecto, colaboradores que ya conocen la Institución y que les sería fácil aprender y poner en ejecución el nuevo producto.

En caso de reclutar a través de internet, se lo ejecutará en páginas especializadas de reclutamiento como www.socioempleo.gob.ec, www.multitrabajos.com, bolsa de trabajo de la ESPOL, estableciendo con anticipación el perfil del puesto, las funciones y responsabilidades.

Método De Selección

A continuación se realizará la respectiva entrevista, en la que se utilizará la herramienta "entrevista dirigida", en donde constará un patrón estructurado de preguntas. Se elaborará tanto un Test de Actitudes Cognitivas y uno de Personalidad, en el caso de haber sido el reclutamiento a través de internet, se procederá a realizar la comprobación de referencias y la investigación de antecedentes.

Método De Inducción

En caso de haber realizado el reclutamiento a través de internet, se procederá a capacitar a los seleccionados, acerca de la información de la empresa, el reglamento interno y el organigrama institucional.

Contratación

En el momento de establecer el contrato con el nuevo personal, se dará a conocer que el contrato inicial será uno de prueba por el período de tres meses, seguido de un de tiempo indefinido. El nuevo asesor de crédito y cobranza laborará 40 horas semanales, sus horas extras serán remuneradas conforme al Código de Trabajo y que la remuneración fija será de un sueldo básico unificado. De incentivo el asesor tendrá una comisión de \$2.00 por nuevo socio.

Tabla 1.25: Cronograma de Operaciones 2012

Mes	Actividad	Responsable
Enero	Finalización del desarrollo del producto financiero y determinación de su viabilidad.	Autores, Contador de la institución, tutor de tesis
Febrero	28/02/2013 Presentación del proyecto y su respectiva aprobación.	Gerente de la cooperativa, Autores
Marzo	1/03/2013 Inicio del Proyecto. 4/03/2013 Mesa de trabajo. 4/03/2013 Creación del plan piloto. 15/03/2013 Aprobación del Plan.	Gerente de la cooperativa, Autores, Junta directiva de Socios.
	* 01/04/2013 Implementación del plan. * Fase de Reclutamiento Fuerza de Ventas. * Selección de Vendedores.	Recursos Humanos Junta de directiva e Socios
Abril	* Capacitaciones de producto e inducción. * 15/04/2013 Manejo de Bases de datos de microempresas. * 25/04/2013 tele mercadeo por parte de los vendedores para mes mayo.	Gerente de la Cooperativa

Mayo	* 1/05/2013 Inicio de proceso de visita de los vendedores a las empresas para el mes de mayo. * Presentación del producto financiero a los microempresarios y empleados. * Emitir Reportes de ventas. * Llenar contratos de alianza estratégica. * 25/04/013 tele mercadeo por parte de los vendedores para mes junio.	Gerente de la Cooperativa Contador, Gerente de Ventas
	31/05/2013 Resultado Mensual (índice de Morosidad, Captaciones, Créditos Otorgados.)	INDICADORES DE GESTIÓN MENSUAL
Junio	* 3/06/2013 Inicio de proceso de visita de los vendedores a las empresas para el mes de junio. * Presentación del producto financiero a los microempresarios y empelados. * Emitir Reportes de ventas. * Llenar contratos de alianza estratégica.	Gerente de la Cooperativa Contador, Gerente de Ventas
	* 25/06/013 tele mercadeo por parte de los vendedores para mes julio.	
	28/06/2013 Resultado Mensual (índice de Morosidad, Captaciones, Créditos Otorgados.)	INDICADORES DE GESTIÓN MENSUAL
Julio	* 1/07/2013 Inicio de proceso de visita de los vendedores a las empresas para el mes de julio. * Presentación del producto financiero a los microempresarios y empelados. * Emitir Reportes de ventas. * Llenar contratos de alianza estratégica. * 25/07/013 tele mercadeo por parte de los vendedores para mes agosto.	Gerente de la Cooperativa Contador, Gerente de Ventas
	31/07/2013 Resultado Mensual (índice de Morosidad, Captaciones, Créditos Otorgados.)	INDICADORES DE GESTIÓN MENSUAL
Agosto	* 1/08/2013 Inicio de proceso de visita de los vendedores a las empresas para el mes de agosto. * Presentación del producto financiero a los microempresarios y empelados. * Emitir Reportes de ventas. * Llenar contratos de alianza estratégica.	Gerente de la Cooperativa Contador, Gerente de Ventas

	* 26/08/013 tele mercadeo por parte de los vendedores para mes Septiembre.	
	30/08/2013 Resultado Mensual (índice de Morosidad, Captaciones, Créditos Otorgados.)	INDICADORES DE GESTIÓN MENSUAL
Septiembre	* 2/09/2013 Inicio de proceso de visita de los vendedores a las empresas para el mes de septiembre. * Presentación del producto financiero a los microempresarios y empelados. * Emitir Reportes de ventas. * Llenar contratos de alianza estratégica. * 25/09/013 tele mercadeo por parte de los vendedores para mes Octubre.	Gerente de la Cooperativa Contador, Gerente de Ventas
	30/09/2013 Resultado Mensual (índice de Morosidad, Captaciones, Créditos Otorgados.)	INDICADORES DE GESTIÓN MENSUAL
	* 1/10/2013 Inicio de proceso de visita de los vendedores a las empresas para el mes de Octubre.	
Octubre	* Presentación del producto financiero a los microempresarios y empelados. * Emitir Reportes de ventas. * Llenar contratos de alianza estratégica. * 25/10/013 tele mercadeo por parte de los vendedores para mes Noviembre.	Gerente de la Cooperativa Contador, Gerente de Ventas
	31/10/2013 Resultado Mensual (índice de Morosidad, Captaciones, Créditos Otorgados.)	INDICADORES DE GESTIÓN MENSUAL
Noviembre	* 1/11/2013 Inicio de proceso de visita de los vendedores a las empresas para el mes de Noviembre. * Presentación del producto financiero a los microempresarios y empelados. * Emitir Reportes de ventas. * Llenar contratos de alianza estratégica. * 25/11/013 tele mercadeo por parte de los vendedores para mes Diciembre.	Gerente de la Cooperativa Contador, Gerente de Ventas
	29/11/2013 Resultado Mensual (índice de Morosidad, Captaciones, Créditos Otorgados.)	INDICADORES DE GESTIÓN MENSUAL
	* 2/12/2013 Inicio de proceso de visita de los vendedores a las empresas para el mes de Diciembre.	

Diciembre	* Presentación del producto financiero a los microempresarios y empelados. * Emitir Reportes de ventas. * Llenar contratos de alianza estratégica. * 25/12/013 tele mercadeo por parte de los vendedores para mes enero.	Gerente de la Cooperativa Contador, Gerente de Ventas
	30/12/2013 Resultado Mensual (índice de Morosidad, Captaciones, Créditos Otorgados.)	INDICADORES DE GESTIÓN MENSUAL
	INDICADOR ANUAL	INDICADORES ANUALES DE GESTIÓN Estado de Resultados Flujo de Caja Captación anual Número de Socios Índice de Morosidad Cartera de Crédito

Fuente: Generado por los Autores

Conclusión del Plan de Marketing

El plan de marketing fue diseñado con el fin de eliminar los problemas que impiden el desarrollo de la cooperativa, estos problemas han sido identificados después de los diversos análisis realizados durante el proyecto. Podemos concluir que durante el primer año habrán muchas mejoras, esto se refleja en el estado de pérdidas y ganancias proyectado, el cual veremos que incrementarán las captaciones en un 10% para el primer año.

Con el producto financiero Red Amplitud, aumentará el número de clientes y empresas aliadas para la cooperativa, cumpliendo de esta manera los otros objetivos planteados que eran incrementar la cartera de clientes, reducir la morosidad y disminuir gastos operacionales. En conclusión realizando el plan de marketing nos podemos dar cuenta que cumpliríamos todos los objetivos planteados y que la utilidad de la cooperativa aumentaría cada año, haciendo de esta manera viable el proyecto y el plan de marketing a realizarse.

Capítulo 4

Introducción

En el capítulo que detallaremos a continuación se detalla el análisis financiero realizado para el servicio RED AMPLITUD, diseñado para la Cooperativa Crédito Familiar. Se analizará la cartera de crédito, incluyendo los valores colocados con el nuevo producto financiero.

A su vez se analizará el flujo de caja general, el balance de pérdidas y ganancias proyectado a cinco años; donde podamos visualizar la rentabilidad del producto y el cumplimiento de los objetivos planteados para un futuro.

Flujo de Efectivo Proyectado /

Estado de Resultado Proyectado /

Punto de Equilibrio/



4. Análisis Financiero

4.1. DEFINICIÓN DE INGRESOS Y EGRESOS

Para entender el funcionamiento del servicio financiero RED AMPLITUD y de la institución como tal, es necesario indicar y detallar los rubros que conforman los ingresos y egresos juntamente con sus respectivas definiciones.

4.1.1. INGRESOS

Los ingresos de la Cooperativa Crédito Familiar se definen por los valores obtenidos en relación a la cartera colocada.

Es importante recalcar que las captaciones (valores aportados por los socios o ahorros) no cuentan como ingresos de la Cooperativa, ya que son valores pendientes de devolución y que solo han sido facilitados por un tiempo determinado para ser colocados en el mercado financiero con el fin de obtener una tasa de interés a favor por el dinero cedido.

Los ingresos se detallan de la siguiente manera:

1. Ingresos ganados por cartera

Interés ganado por la cartera colocada, este ingreso se limita de acuerdo a la tasa activa estipulada por el Banco Central del Ecuador

2. Interés por mora

Interés ganado por el vencimiento de la cartera vigente, equivale al 15% del capital vencido.

3. Gestiones de cobranza

Valor generado por las gestiones de cobranza vencida, su valor es de \$0.20 diarios multiplicado por los días de vencimiento.

4. Recuperación de Activos Financieros

Cartera castigada recuperada, es decir, la Institución obtiene valores correspondientes a una cartera que ha sido dada por irrecuperable

5. Comisiones por otros servicios

Son ingresos adicionales que se generan por impresión de certificados bancarios, impresión de central de riesgo, copias.

4.1.2. EGRESOS

4.1.2.1. INTERESES CAUSADOS

Son las obligaciones que mantienen con el público, es decir los intereses que debe la cooperativa cancelar en favor de los cuenta ahorristas o inversionistas que han confiado su dinero a la cooperativa. Este interés lo determina la Institución, equivale a la tasa pasiva.

4.1.2.2. GASTOS OPERACIONALES

Se consideran los siguientes rubros como gastos operacionales:

- Gastos del personal
- Honorarios
- Servicios Varios
- Impuestos, contribuciones y multas
- Depreciaciones
- Amortizaciones

4.1.3. COLOCACIONES Y CAPTACIONES

Las colocaciones se registran como CARTERA DE CRÉDITOS clasificadas en CARTERA DE CONSUMO, CARTERA DE MICROCRÉDITOS, que se detallan como cuentas pertenecientes a los activos, ya que son cuentas por cobrar.

Las captaciones se registran como OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO clasificadas en DEPÓSITOS A LA VISTA y DEPÓSITOS A PLAZO que se detallan como cuentas del pasivo, ya que son cuentas por pagar.

¿Cómo funciona la cartera?

Tabla 1.26: Cartera por Rango de Edad

Vigente	SEPTIEMBRE 2012
Total vigente	\$ 376.096,99
No. Genera Interés	SEPTIEMBRE 2012
Total No Genera Interés	\$ 6.791,03
Vencida	SEPTIEMBRE 2012
Total vencida	\$ 86.873,66
Cartera total	\$ 469.761,68

	SEPTIEMBRE 2012
MOROSIDAD	19,94%

Fuente: Generado por los Autores

Cálculo

*Morosidad: (Cartera vencida + Cartera que no devenga interés) * 100% / cartera total*

*Morosidad: (86.873,66+6.791,03) * 100% / \$469.761,68*

Morosidad: 19,94%

El sistema financiero controla su cartera mediante la morosidad, este índice de medición se lo obtiene mediante una fórmula en donde participan los valores obtenidos tanto en cartera total, cartera vencida y cartera que no devenga interés. La morosidad depende de las variaciones que se obtengan en la cartera.

Toda institución financiera debe buscar incrementar su cartera vigente y disminuir en lo mayor posible su cartera vencida, dando así la menor morosidad posible.

Tabla 1.27: Resultados a obtener con producto RED AMPLITUD

	2012	2013
Total de Empresas aliadas	0	201
Cientes en total	615	1818
Total de ahorro Mi Aporte acumulado	\$ -	\$ 26.130,00
Total de ahorro Lealtad acumulado	\$ -	\$ 5.413,50
Total de ahorro Felicidad acumulado	\$ -	\$ 2.406,00
Captación acumulada	\$ -	\$ 33.949,50
Cartera CrediFast al finalizar el año	\$ -	\$ 81.478,80
Cartera CrediGold al finalizar el año	\$ -	\$ 15.500,00
Total de colocaciones al finalizar el año	\$ -	\$ 96.978,80



CIB - ESPOL

Fuente: Generado por los Autores

En este cuadro detallado podemos visualizar que la captación acumulada en el período de un año es de \$33,949.50, que equivale al 64% del valor planteado como objetivo dentro de las captaciones.

Podemos observar que los clientes se incrementarán a 1818 socios, teniendo un aumento de 1203 consumidores, cumpliendo de esta forma de manera efectiva el objetivo planteado con respecto al incremento de clientes.

Tabla 1.28: Cartera de crédito proyectada incluyendo el nuevo producto

CARTERA DE CREDITO		
CARTERA DE CONSUMO		
VIGENTE	dic-12	dic-13
Total vigente	\$ 163.675,65	\$ 112.462,13
CARTERA DE RED AMPLITUD		
VIGENTE	dic-12	dic-13
Total vigente	\$ -	\$ 96.978,80
CARTERA DE MICROCREDITO		

VIGENTE		dic-12	dic-13
Total vigente		\$ 75.989,43	\$ 85.626,79
TOTAL DE CARTERA VIGENTE		\$ 239.665,08	\$ 295.067,72
CARTERA QUE NO GENERA INTERES			
No Genera Interés		dic-12	dic-13
Total No Genera Interés		\$ 9.150,23	\$ 2.584,30
CARTERA DE CREDITO			
VENCIDA		dic-12	dic-13
Total vencida		\$ 86.763,98	\$ 41.075,74
CARTERA TOTAL 100%		\$ 335.579,29	\$ 338.727,75
Morosidad		28,58%	12,89%

Fuente: Generado por los Autores

En el siguiente detalle se puede visualizar que la morosidad disminuirá a un 12,89%, siendo un porcentaje muy cercano al planteado como objetivo, en relación a la disminución de morosidad.

INGRESOS

Intereses y Descuentos Ganados	\$ 104.860,39	\$ 102.587,51
Intereses ganados por cartera	\$ 85.214,06	\$ 51.076,09
Interés por Mora	\$ 1.262,55	\$ 12.541,85
Gestiones de Cobranzas	\$ 18.383,78	\$ 38.969,56
Ingresos por servicios	\$ 22.147,10	\$ 2.352,98
Manejo y cobranzas	\$ 22.147,10	\$ 2.352,98
Otros ingresos	\$ 3.071,52	\$ 1.809,89
Recuperación de Activos financieros	\$ 1.225,58	\$ 1.809,89
Otros	\$ 1.845,94	\$ -
Total de Ingresos	\$ 130.079,01	\$ 106.750,38

En el siguiente reporte observamos que los ingresos disminuyen considerablemente. Esto se debe a que la tasa de interés activa que se utilizaba hasta el período 2012 era superior a la permitida por el Banco Central del Ecuador, siendo este porcentaje del 36,98%. Para este proyecto se sugiere utilizar las tasas activas permitidas, disminuyendo así los ingresos del año 2013, ya que se manejará la tasa del 15,90%.

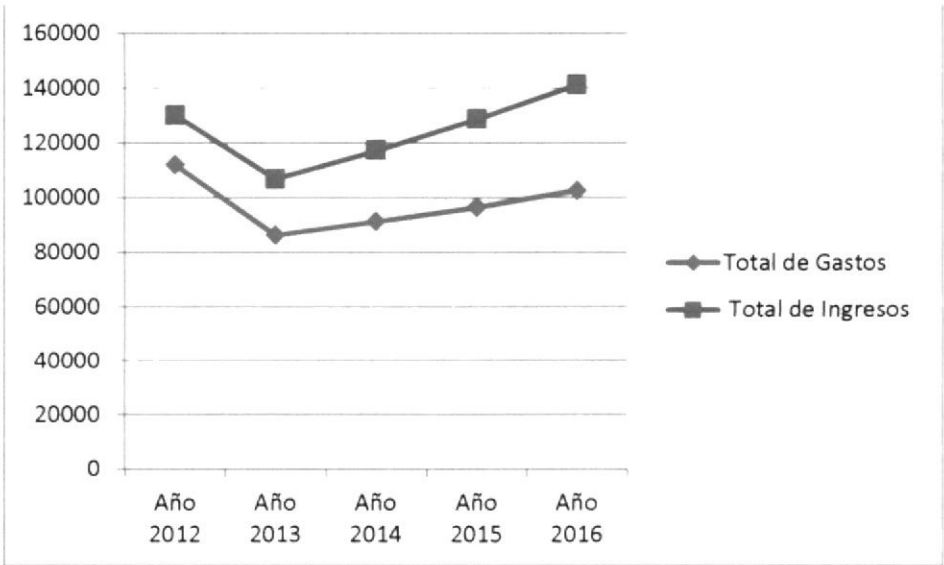
Para la correcta ejecución de este proyecto se sugiere establecer un proceso efectivo de cobranzas vencidas, lo que permitirá incrementar los ingresos, tanto de interés por mora como las gestiones de cobranza.

GASTOS

	Año 2012	Año 2013
Intereses Causados	\$ 23.360,40	\$ 16.051,57
Gastos de Operación	\$ 88.652,90	\$ 70.218,33
Gastos del personal	\$ 56.658,51	\$ 37.983,84
Honorarios	\$ 201,60	\$ 2.466,00
Servicios Varios	\$ 16.222,62	\$ 15.358,83
Impuesto Contribuciones y multas	\$ 567,31	\$ 732,36
Depreciaciones	\$ 13.255,66	\$ 11.930,09
Amortizaciones	\$ 1.747,20	\$ 1.747,20
Total de Gastos	\$ 112.013,30	\$ 86.269,90

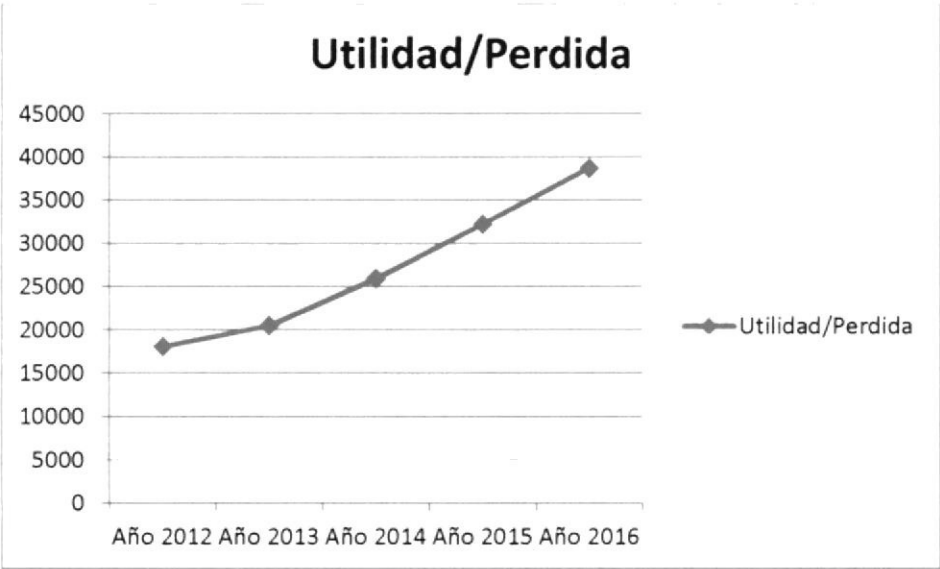
Cabe recalcar que dentro de los gastos, existirá una disminución notable en los gastos operacionales, ya que con este nuevo procedimiento de colocación de crédito y cobranza, se podrá disminuir de 10 colaboradores con que cuenta la Institución a 8 empleados, lo que permitirá disminuir los sueldos, las horas extras y las comisiones por cada recaudación realizada.

25Gráfico 1.25: Grafico Ingresos Vs Egresos



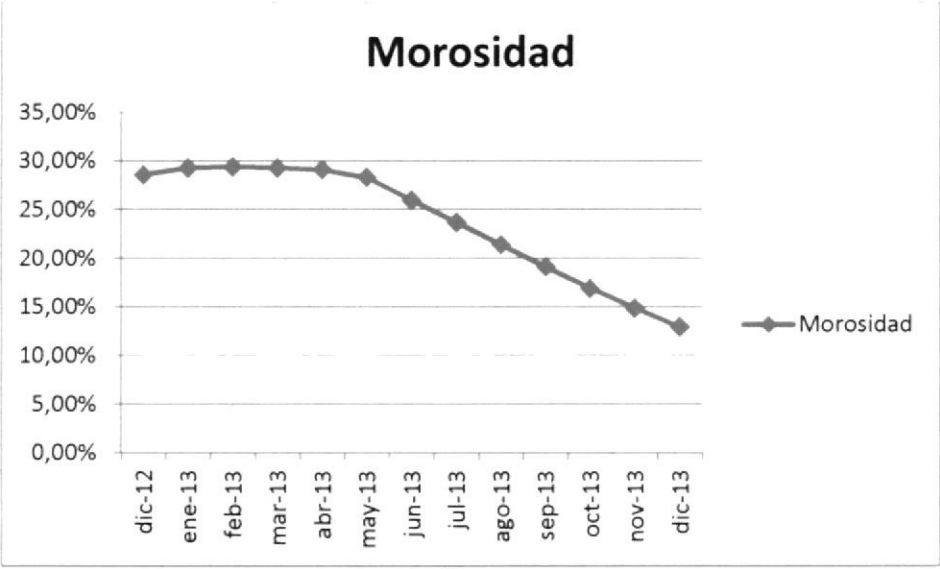
Fuente: Generado por los Autores

26Gráfico 1.26: Grafico Utilidad Proyectada



Fuente: Generado por los Autores

27Gráfico 1.27: Morosidad Proyectada



Fuente: Generado por los Autores

Tabla 1.29: Proyecciones Red Amplitud

PROYECCIONES	MES 0	ene-13	feb-13	mar-13	abr-13	may-13	jun-13	jul-13	ago-13	sep-13	oct-13	nov-13	dic-13
Nuevas Empresas Aliadas		3	5	6	8	11	13	16	20	25	27	31	36
Total de Empresas aliadas		3	8	14	22	33	46	62	82	107	134	165	201
Nuevos clientes		15	30	36	48	66	78	96	120	150	162	186	216
Clientes en total		15	45	81	129	195	273	369	489	639	801	987	1203
Cuota Ahorro Mi aporte		\$ 5,00	\$ 5,00	\$ 5,00	\$ 5,00	\$ 5,00	\$ 5,00	\$ 5,00	\$ 5,00	\$ 5,00	\$ 5,00	\$ 5,00	\$ 5,00
Total de Ahorro Mi aporte al mes		\$ 75,00	\$ 225,00	\$ 405,00	\$ 645,00	\$ 975,00	\$ 1.365,00	\$ 1.845,00	\$ 2.445,00	\$ 3.195,00	\$ 4.005,00	\$ 4.935,00	\$ 6.015,00
Ahorro Mi aporte acumulado hasta la fecha		\$ 75,00	\$ 300,00	\$ 705,00	\$ 1.350,00	\$ 2.325,00	\$ 3.690,00	\$ 5.535,00	\$ 7.980,00	\$ 11.175,00	\$ 15.180,00	\$ 20.115,00	\$ 26.130,00
Numero de socios que abren cta lealtad		5	9	11	14	20	23	29	36	45	49	56	65
Monto de ahorro lealtad por mes		\$ 67,50	\$ 135,00	\$ 162,00	\$ 216,00	\$ 297,00	\$ 351,00	\$ 432,00	\$ 540,00	\$ 675,00	\$ 729,00	\$ 837,00	\$ 972,00
Total de ahorro lealtad acumulado		\$ 67,50	\$ 202,50	\$ 364,50	\$ 580,50	\$ 877,50	\$ 1.228,50	\$ 1.660,50	\$ 2.200,50	\$ 2.875,50	\$ 3.604,50	\$ 4.441,50	\$ 5.413,50
Numero de socios que abren cta felicidad		3	6	7	10	13	16	19	24	30	32	37	43
Monto de ahorro felicidad por mes		\$ 30,00	\$ 60,00	\$ 72,00	\$ 96,00	\$ 132,00	\$ 156,00	\$ 192,00	\$ 240,00	\$ 300,00	\$ 324,00	\$ 372,00	\$ 432,00
Total de ahorro felicidad acumulado		\$ 30,00	\$ 90,00	\$ 162,00	\$ 258,00	\$ 390,00	\$ 546,00	\$ 738,00	\$ 978,00	\$ 1.278,00	\$ 1.602,00	\$ 1.974,00	\$ 2.406,00
Total de Captaciones		\$ 172,50	\$ 420,00	\$ 639,00	\$ 957,00	\$ 1.404,00	\$ 1.872,00	\$ 2.469,00	\$ 3.225,00	\$ 4.170,00	\$ 5.058,00	\$ 6.144,00	\$ 7.419,00
Captacion acumulada mensual		\$ 172,50	\$ 592,50	\$ 1.231,50	\$ 2.188,50	\$ 3.592,50	\$ 5.464,50	\$ 7.933,50	\$ 11.158,50	\$ 15.328,50	\$ 20.386,50	\$ 26.530,50	\$ 33.949,50
Monto de crédito a conceder para el grupo		\$ 517,50	\$ 1.777,50	\$ 3.694,50	\$ 6.565,50	\$ 10.777,50	\$ 16.393,50	\$ 23.800,50	\$ 33.475,50	\$ 45.985,50	\$ 61.159,50	\$ 79.591,50	\$ 101.848,50
Credifast		\$ -	\$ -	\$ -	\$ 900,00	\$ 8.622,00	\$ 13.114,80	\$ 19.040,40	\$ 26.780,40	\$ 36.788,40	\$ 48.927,60	\$ 63.673,20	\$ 81.478,80
Credigold		\$ -	\$ 1.500,00	\$ 2.500,00	\$ 3.000,00	\$ 4.000,00	\$ 5.500,00	\$ 6.500,00	\$ 8.000,00	\$ 10.000,00	\$ 12.500,00	\$ 13.500,00	\$ 15.500,00
Total de colocaciones		\$ -	\$ 1.500,00	\$ 2.500,00	\$ 3.900,00	\$ 12.622,00	\$ 18.614,80	\$ 25.540,40	\$ 34.780,40	\$ 46.788,40	\$ 61.427,60	\$ 77.173,20	\$ 96.978,80

Fuente: Generado por los Autores

Tabla 1.30: Proyecciones Rango Edad

	dic-12	ene-13	feb-13	mar-13	abr-13	may-13	jun-13	jul-13	ago-13	sep-13	oct-13	nov-13	dic-13
cartera vigente recuperada		\$ 50.702,45	\$ 38.464,71	\$ 43.135,51	\$ 44.870,45	\$ 45.073,70	\$ 50.876,55	\$ 52.073,61	\$ 57.186,84	\$ 59.407,56	\$ 66.143,13	\$ 70.240,68	\$ 78.106,77
cartera q no devenga intereses recup.		\$ 2.419,40	\$ 2.177,46	\$ 1.959,71	\$ 1.763,74	\$ 1.587,37	\$ 1.428,63	\$ 1.285,77	\$ 1.157,19	\$ 1.041,47	\$ 937,32	\$ 843,59	\$ 759,23
cartera vencida recuperada		\$ 26.029,19	\$ 26.289,49	\$ 26.552,38	\$ 26.286,86	\$ 26.023,99	\$ 25.763,75	\$ 23.187,37	\$ 20.869,64	\$ 18.781,77	\$ 16.903,60	\$ 15.213,24	\$ 13.691,91
Total de cartera recuperada		\$ 79.151,04	\$ 66.931,66	\$ 71.647,61	\$ 72.921,05	\$ 72.685,05	\$ 78.068,93	\$ 76.546,75	\$ 79.212,66	\$ 79.230,80	\$ 83.984,05	\$ 86.297,50	\$ 92.557,91
cartera recuperada no colocada	\$ -	\$ 8.870,34	\$ 3.329,21	\$ 4.318,93	\$ 3.949,29	\$ 4.041,14	\$ 3.961,96	\$ 3.933,06	\$ 3.878,47	\$ 3.825,62	\$ 3.765,87	\$ 3.703,05	\$ 3.636,58
Interes Ganados		\$ 1.049,41	\$ 887,40	\$ 949,93	\$ 966,81	\$ 963,68	\$ 1.035,06	\$ 1.014,88	\$ 1.050,23	\$ 1.050,47	\$ 1.113,49	\$ 1.144,16	\$ 1.227,16
Mora		\$ 368,75	\$ 372,43	\$ 376,16	\$ 372,40	\$ 368,67	\$ 364,99	\$ 328,49	\$ 293,64	\$ 266,08	\$ 239,47	\$ 215,52	\$ 193,97
Gastos de cobranza		\$ 2.310,00	\$ 2.448,60	\$ 2.595,52	\$ 2.751,25	\$ 2.916,32	\$ 3.091,30	\$ 3.276,78	\$ 3.473,39	\$ 3.681,79	\$ 3.902,70	\$ 4.136,86	\$ 4.385,07
Otras captaciones a la vista		\$ 4.183,21	\$ 3.513,55	\$ 3.881,66	\$ 4.092,12	\$ 4.103,26	\$ 4.691,46	\$ 4.814,06	\$ 5.330,84	\$ 5.558,19	\$ 6.237,73	\$ 6.653,76	\$ 7.447,02
Captaciones Red Amplitud	\$ -	\$ 172,50	\$ 420,00	\$ 639,00	\$ 957,00	\$ 1.404,00	\$ 1.872,00	\$ 2.469,00	\$ 3.225,00	\$ 4.170,00	\$ 5.058,00	\$ 6.144,00	\$ 7.419,00
Captaciones a Plazo Fijo				\$ 5.000,00			\$ 3.000,00			\$ 8.000,00			\$ 5.000,00
Total de dinero para colocar	\$ -	\$ 16.954,21	\$ 10.971,20	\$ 17.761,19	\$ 13.088,86	\$ 13.797,07	\$ 18.016,77	\$ 15.836,26	\$ 17.253,56	\$ 26.552,15	\$ 20.317,25	\$ 21.997,35	\$ 29.308,80
Colocaciones de cartera recuperada		\$ 41.832,10	\$ 35.135,50	\$ 38.816,58	\$ 40.921,16	\$ 41.032,55	\$ 46.914,60	\$ 48.140,56	\$ 53.308,36	\$ 55.581,93	\$ 62.377,26	\$ 66.537,63	\$ 74.470,18
cartera vigente que se mantiene colocada		\$ 188.962,64	\$ 193.089,92	\$ 187.357,40	\$ 183.078,70	\$ 181.109,09	\$ 180.777,84	\$ 182.410,28	\$ 181.096,24	\$ 185.051,76	\$ 187.321,42	\$ 194.928,29	\$ 199.944,15
Colocaciones de fondos disponibles		\$ 759,89	\$ 2.267,49	\$ 1.775,17	\$ 2.182,92	\$ 9.512,75	\$ 6.791,46	\$ 7.732,24	\$ 10.054,71	\$ 12.830,86	\$ 15.470,29	\$ 16.585,00	\$ 20.653,39
Cartera vigente total		\$ 231.554,63	\$ 230.492,91	\$ 227.949,15	\$ 226.182,79	\$ 231.654,39	\$ 234.483,89	\$ 238.283,08	\$ 244.459,32	\$ 253.464,55	\$ 263.168,97	\$ 278.050,91	\$ 295.067,72
Fondos disponibles	\$ 142.950,78	\$ 159.145,10	\$ 167.848,80	\$ 183.834,82	\$ 194.740,76	\$ 199.025,09	\$ 210.250,40	\$ 218.354,42	\$ 225.553,27	\$ 239.274,56	\$ 244.121,52	\$ 249.533,88	\$ 258.189,29

Retiro de depósitos	\$ -	\$ 12.912,05	\$ 5.509,93	\$ 4.108,13	\$ 7.329,00	\$ 6.455,27	\$ 7.461,95	\$ 5.814,88	\$ 4.888,43	\$ 8.198,50	\$ 7.334,92	\$ 11.742,84	\$ 6.892,26
Retiro de depósitos a la vista		\$ 2.912,05	\$ 2.509,93	\$ 2.108,13	\$ 2.329,00	\$ 2.455,27	\$ 2.461,95	\$ 2.814,88	\$ 2.888,43	\$ 3.198,50	\$ 3.334,92	\$ 3.742,84	\$ 3.992,26
Retiro de depósitos a plazo fijo		\$ 10.000,00	\$ 3.000,00	\$ 2.000,00	\$ 5.000,00	\$ 4.000,00	\$ 5.000,00	\$ 3.000,00	\$ 2.000,00	\$ 5.000,00	\$ 4.000,00	\$ 8.000,00	\$ 3.000,00
Obligaciones con el público		\$ 217,79	\$ 196,68	\$ 626,03	\$ 252,46	\$ 275,36	\$ 568,17	\$ 364,15	\$ 427,79	\$ 1.126,41	\$ 564,79	\$ 639,89	\$ 1.143,30
Intereses ganados totales de la COAC		\$ 4.449,22	\$ 4.341,06	\$ 4.327,69	\$ 4.272,40	\$ 4.228,52	\$ 4.281,60	\$ 4.198,09	\$ 4.139,54	\$ 4.123,40	\$ 4.154,56	\$ 4.230,34	\$ 4.329,67
Mora total de cartera vencida de la COAC		\$ 1.229,16	\$ 1.241,45	\$ 1.253,86	\$ 1.241,32	\$ 1.228,91	\$ 1.216,62	\$ 1.094,96	\$ 985,46	\$ 886,92	\$ 798,23	\$ 718,40	\$ 646,56
Gastos de cobranza		\$ 2.310,00	\$ 2.448,60	\$ 2.595,52	\$ 2.751,25	\$ 2.916,32	\$ 3.091,30	\$ 3.276,78	\$ 3.473,39	\$ 3.681,79	\$ 3.902,70	\$ 4.136,86	\$ 4.385,07
Obligaciones con el público total de COAC		\$ 1.398,25	\$ 1.364,26	\$ 1.360,05	\$ 1.342,68	\$ 1.328,89	\$ 1.345,57	\$ 1.319,32	\$ 1.300,92	\$ 1.293,85	\$ 1.305,65	\$ 1.329,46	\$ 1.360,68

Fuente: Generado por los Autores

Tabla 1.32: Proyecciones Rango Edad

No. Gen. Int.	dic-12	ene-13	feb-13	mar-13	abr-13	may-13	jun-13	jul-13	ago-13	sep-13	oct-13	nov-13	dic-13
1-30 Días	\$ 4.032,33	\$ 3.629,10	\$ 3.266,19	\$ 2.939,57	\$ 2.645,61	\$ 2.381,05	\$ 2.142,95	\$ 1.928,65	\$ 1.735,79	\$ 1.562,21	\$ 1.405,99	\$ 1.265,39	\$ 1.138,85
31-90 Días	\$ 1.812,80	\$ 1.631,52	\$ 1.468,37	\$ 1.321,53	\$ 1.189,38	\$ 1.070,44	\$ 963,40	\$ 867,06	\$ 780,35	\$ 702,32	\$ 632,08	\$ 568,88	\$ 511,99
91-180 Días	\$ 1.773,82	\$ 1.566,44	\$ 1.436,79	\$ 1.293,11	\$ 1.163,80	\$ 1.047,42	\$ 942,68	\$ 848,41	\$ 763,57	\$ 687,21	\$ 618,49	\$ 556,84	\$ 500,98
181-360 Días	\$ 1.480,05	\$ 1.332,05	\$ 1.198,84	\$ 1.078,96	\$ 971,06	\$ 873,95	\$ 786,56	\$ 707,90	\$ 637,11	\$ 573,40	\$ 516,06	\$ 464,46	\$ 418,01
360 - Más Días	\$ 51,23	\$ 46,11	\$ 41,50	\$ 37,35	\$ 33,61	\$ 30,25	\$ 27,23	\$ 24,50	\$ 22,05	\$ 19,85	\$ 17,86	\$ 16,08	\$ 14,47
Total	\$ 9.150,23	\$ 8.235,21	\$ 7.411,69	\$ 6.670,52	\$ 6.003,47	\$ 5.403,12	\$ 4.862,81	\$ 4.376,53	\$ 3.938,87	\$ 3.544,99	\$ 3.190,49	\$ 2.871,44	\$ 2.584,30
VENCIDA	dic-12	ene-13	feb-13	mar-13	abr-13	may-13	jun-13	jul-13	ago-13	sep-13	oct-13	nov-13	dic-13
1-30 Días	\$ 4.297,79	\$ 4.340,77	\$ 4.384,18	\$ 4.340,33	\$ 4.296,93	\$ 4.253,96	\$ 3828,57	\$ 3445,71	\$ 3101,14	\$ 2791,02	\$ 2511,92	\$ 2280,73	\$ 2034,66
31-90 Días	\$ 18.077,70	\$ 18.258,48	\$ 18.441,06	\$ 18.256,65	\$ 18.074,08	\$ 17.893,34	\$ 16104,01	\$ 14493,61	\$ 13044,25	\$ 11739,82	\$ 10565,84	\$ 9509,26	\$ 8558,33
91-180 Días	\$ 4.496,68	\$ 4.541,65	\$ 4.587,06	\$ 4.541,19	\$ 4.485,78	\$ 4.450,82	\$ 4005,74	\$ 3605,17	\$ 3244,65	\$ 2920,18	\$ 2628,17	\$ 2365,35	\$ 2128,81
181-360 Días	\$ 59.891,81	\$ 60.480,73	\$ 61.065,64	\$ 60.484,68	\$ 59.879,83	\$ 59.281,03	\$ 53352,93	\$ 48017,64	\$ 43215,87	\$ 38894,29	\$ 35004,86	\$ 31504,37	\$ 28353,93
Total vencida	\$ 86.763,98	\$ 87.631,62	\$ 88.507,94	\$ 87.622,86	\$ 86.746,63	\$ 85.879,16	\$ 77.291,25	\$ 69.562,12	\$ 62.605,91	\$ 56.345,32	\$ 50.710,79	\$ 45.639,71	\$ 41.075,74
100%	\$ 335.579,29	\$ 327.421,46	\$ 326.412,53	\$ 322.242,53	\$ 318.932,68	\$ 322.956,67	\$ 316.637,95	\$ 312.221,73	\$ 311.004,10	\$ 313.354,86	\$ 319.070,24	\$ 326.562,06	\$ 338.727,75
Morosidad	28,56%	29,28%	29,39%	29,26%	29,08%	28,27%	25,95%	23,68%	21,40%	19,11%	16,89%	14,86%	12,89%

Fuente: Generado por los Autores

Tabla 1.33: Flujo de Caja Mensual

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DEL EMGRANTE ECUATORIANO Y SU FAMILIA LTDA.
FLUJO DE CAJA MENSUAL
Periodo 1-Ene/2013 31-Dic/2013

Código	Descripción	dic-12	ene-13	feb-13	mar-13	abr-13	may-13	jun-13	jul-13	ago-13	sep-13	oct-13	nov-13	dic-13	Año 2013
INGRESOS DE EFECTIVO															
14	Recuperación Cartera de Créditos		78.151,04	66.931,66	71.647,61	72.921,05	72.666,05	78.068,93	76.546,75	79.212,66	79.230,80	83.984,05	86.287,50	92.557,91	939.235,01
1402	Recuperación de Cartera Vigente por vencer		50.702,45	38.464,71	43.135,51	44.870,45	45.073,70	50.878,55	52.073,61	57.188,84	59.407,56	66.143,13	70.340,66	78.103,77	686.281,95
1412	Recuperación de Cartera de Consumo que no devenga intereses		2.419,40	2.177,46	1.593,71	1.763,74	1.587,37	1.428,63	1.265,77	1.157,19	1.041,47	937,32	843,59	759,23	17.380,89
1422	Recuperación de Cartera de créditos de consumo vencida		26.029,19	26.289,49	26.952,38	26.286,86	26.023,99	25.763,75	23.197,37	20.863,64	18.781,77	16.903,60	15.213,24	13.691,91	265.592,18
51	Ingresos por cartera de crédito		7.968,38	8.031,11	8.177,06	8.294,97	8.373,75	8.566,52	8.598,83	8.593,39	8.652,10	8.555,46	9.085,90	9.361,30	102.367,51
5104	Intereses ganados por cartera		4.440,22	4.341,06	4.377,89	4.272,40	4.228,52	4.281,60	4.198,09	4.139,54	4.123,40	4.154,56	4.230,34	4.329,67	51.076,09
5105	Interés por Mora		1.228,16	1.241,45	1.253,86	1.241,32	1.228,91	1.216,62	1.094,96	985,46	886,92	798,23	718,40	646,56	12.541,85
5190	Gestiones de Cobranzas		2.310,00	2.448,60	2.596,52	2.791,25	2.916,32	3.091,30	3.276,78	3.473,39	3.681,79	3.902,70	4.136,86	4.388,07	38.960,56
54	Ingresos por servicios		97,50	109,20	122,30	136,98	153,42	171,63	192,45	215,54	241,41	270,38	302,82	338,16	2.352,96
56	Recuperación de Activos financieros				300,00			693,20			425,10		428,59		1.830,89
21	Depósito de Obligaciones con el público		4.355,71	3.933,55	9.530,66	5.049,12	5.507,26	9.563,46	7.383,06	8.553,64	17.728,19	11.286,73	12.797,76	19.688,02	115.495,34
2101	Depósitos a la vista		4.355,71	3.933,55	4.530,66	5.049,12	5.507,26	6.563,46	7.383,06	8.553,64	9.728,19	11.286,73	12.797,76	14.885,02	94.458,34
2103	Depósitos a plazo		-	-	5.000,00	-	-	3.000,00	-	-	8.000,00	-	-	5.000,00	21.000,00
1	Total Ingreso de Efectivo		91.592,63	79.065,62	98.467,63	98.372,11	98.719,47	98.383,74	92.892,09	96.892,43	106.892,60	104.405,63	108.483,69	122.124,39	1.188.631,84
EGRESOS DE EFECTIVO															
Código	Descripción	dic-12	ene-13	feb-13	mar-13	abr-13	may-13	jun-13	jul-13	ago-13	sep-13	oct-13	nov-13	dic-13	Año 2013
14	Concesión Cartera de Créditos		42.592,00	37.402,99	40.591,75	43.104,08	50.545,30	53.706,05	55.872,80	63.363,07	68.412,79	77.847,54	83.122,62	95.123,57	711.684,56
21	Retiro de Obligaciones con el público		12.912,05	5.509,93	4.108,13	7.329,00	6.455,27	7.461,95	5.814,88	4.888,43	8.198,50	7.334,92	11.742,64	6.992,26	88.747,94
2101	Retiro de Depósitos a la vista		2.912,05	2.509,93	2.108,13	2.329,00	2.455,27	2.461,95	2.814,88	2.888,43	3.198,50	3.334,92	3.742,64	3.992,26	34.747,94
2103	Retiro de Depósitos a plazo		10.000,00	3.000,00	2.000,00	5.000,00	4.000,00	5.000,00	3.000,00	2.000,00	5.000,00	4.000,00	8.000,00	3.000,00	54.000,00
28	Cuentas por pagar		376,95	397,94	420,20	443,80	468,85	495,43	523,66	553,64	585,50	619,38	655,40	693,74	6.234,50
2603	Obligaciones patronales (Sueldos, IESS)		334,05	350,75	368,29	386,70	406,04	426,34	447,66	470,04	493,54	518,22	544,13	571,34	5.317,12
2604	Retenciones (Impuestos Fiscales)		24,20	26,62	29,28	32,21	35,43	38,97	42,87	47,16	51,87	57,06	62,77	68,05	517,50
2608	Proveedores		18,70	20,57	22,63	24,86	27,38	30,12	33,13	36,44	40,09	44,09	48,50	53,35	399,89
41	Obligaciones con el público		1.386,25	1.364,26	1.360,05	1.342,68	1.328,89	1.345,57	1.319,32	1.300,92	1.286,85	1.305,65	1.329,46	1.360,68	16.051,57
45	Gastos de operación		4.450,42	4.493,54	4.537,93	4.583,61	4.630,61	4.678,93	4.728,61	4.778,67	4.832,13	4.888,02	4.941,37	4.998,19	56.541,04
4501	Gastos del personal		2.832,06	2.868,70	2.904,46	3.005,40	3.065,51	3.126,82	3.189,36	3.253,15	3.318,21	3.384,57	3.452,27	3.521,31	37.963,84
4502	Honorarios		205,50	205,50	205,50	205,50	205,50	205,50	205,50	205,50	205,50	205,50	205,50	205,50	2.055,00
4503	Servicios Varios		1.351,83	1.338,31	1.324,93	1.311,68	1.298,56	1.285,58	1.272,72	1.259,99	1.247,39	1.234,92	1.222,57	1.210,35	15.368,83
4504	Impuesto Contribuciones y multas		61,03	61,03	61,03	61,03	61,03	61,03	61,03	61,03	61,03	61,03	61,03	61,03	610,30
2	Total Egreso de Efectivo		61.726,66	48.198,66	51.016,07	56.803,19	63.426,91	67.667,94	69.259,27	74.885,74	80.324,78	81.993,51	101.791,49	108.168,43	879.286,84
11	Saldo Inicial Fondos disponibles		142.953,78	202.650,60	241.100,16	270.688,10	293.959,66	322.686,47	348.888,29	368.894,97	391.262,70	403.674,83	410.367,00	423.322,98	

VNA 308.862,59

Fuente: Generado por los Autores

Tabla 1.33: Estado de Pérdidas y Ganancias Proyectado

Cooperativa de Ahorro y Crédito del Emigrante Ecuatoriano y su Familia Ltda.
Estado de Perdidas y Ganancias Proyectado

	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016
Intereses Causados	\$ 23.360,40	\$ 16.051,57	\$ 17.656,72	\$ 19.422,40	\$ 21.364,64
Obligaciones con el público	\$ 23.360,40	\$ 16.051,57	\$ 17.656,72	\$ 19.422,40	\$ 21.364,64
Provisiones	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Provision Inversiones	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Provision Cartera de Credito	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Provision Cuentas por Cobrar	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Gastos de Operacion	\$ 88.652,90	\$ 70.218,33	\$ 73.581,48	\$ 76.981,31	\$ 81.199,04
Gastos del personal	\$ 56.658,51	\$ 37.983,84	\$ 39.883,03	\$ 41.877,19	\$ 43.971,05
Honorarios	\$ 201,60	\$ 2.466,00	\$ 2.490,66	\$ 2.515,57	\$ 2.540,72
Servicios Varios	\$ 16.222,62	\$ 15.358,83	\$ 17.048,31	\$ 18.923,62	\$ 21.005,22
Impuesto Contribuciones y multas	\$ 567,31	\$ 732,36	\$ 482,19	\$ 584,15	\$ 601,27
Depreciaciones	\$ 13.255,66	\$ 11.930,09	\$ 11.930,09	\$ 11.333,59	\$ 11.333,59
Amortizaciones	\$ 1.747,20	\$ 1.747,20	\$ 1.747,20	\$ 1.747,20	\$ 1.747,20
Total de Gastos	\$ 112.013,30	\$ 86.269,90	\$ 91.238,21	\$ 96.403,71	\$ 102.563,68
Intereses y Descuentos Ganados	\$ 104.860,39	\$ 102.587,51	\$ 112.846,26	\$ 124.130,88	\$ 136.543,97
Intereses ganados por cartera	\$ 85.214,06	\$ 51.076,09	\$ 78.992,38	\$ 86.891,62	\$ 95.580,78
Interes por Mora	\$ 1.262,55	\$ 12.541,85	\$ 15.798,48	\$ 17.378,32	\$ 19.116,16
Gestiones de Cobranzas	\$ 18.383,78	\$ 38.969,56	\$ 18.055,40	\$ 19.860,94	\$ 21.847,04
Otros intereses y descuentos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Comisiones Ganadas	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Cartera de credito	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Ingresos por servicios	\$ 22.147,10	\$ 2.352,98	\$ 2.423,57	\$ 2.496,28	\$ 2.571,17
Manejo y cobranzas	\$ 22.147,10	\$ 2.352,98	\$ 2.423,57	\$ 2.496,28	\$ 2.571,17
Otros ingresos	\$ 3.071,52	\$ 1.809,89	\$ 1.918,48	\$ 2.033,59	\$ 2.155,61
Arrendamientos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Recuperacion de Activos financieros	\$ 1.225,58	\$ 1.809,89	\$ 1.918,48	\$ 2.033,59	\$ 2.155,61
Otros	\$ 1.845,94	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Total de Ingresos	\$ 130.079,01	\$ 106.750,38	\$ 117.188,31	\$ 128.660,75	\$ 141.270,74
Utilidad/Perdida	\$ 18.065,71	\$ 20.480,48	\$ 25.950,10	\$ 32.257,04	\$ 38.707,06

Fuente: Generado por los Autores

Tabla 1.34: Punto de Equilibrio

COSTOS FIJOS (DATOS BALANCE)	datos acumulados (abril 2012)	valor mensualizado
gastos de personal	20.417,55	2.971,22
honorarios	3.600,00	300,00
servicios varios	7.859,72	280,00
impuesto	522,38	130,60
depreciaciones	4.284,03	1.071,01
amortizaciones	255,28	63,82
otros egresos	2.490,19	622,55
TOTAL	39.429,15	5.439,19

COSTOS FIJOS FUERA DE BALANCE

gastos de personal		958,39
honorarios		712,50
servicios varios		26,00
impuesto		
depreciaciones		
Servicios básicos		600,00
otros egresos		3.800,00
TOTAL	-	6.096,89

TOTAL DE COSTOS FIJOS

11.536,08 10.465,07

CALCULO DEL PUNTO DE EQUILIBRIO	CASO 1	CASO 2	CASO 3	CASO 4
	TASA MAXIMA CONSUMO	TASA ACTUAL	INCLUYE GASTOS ADMINISTRATIVOS	EXCLUIDO DEPRECIACION
TIA Tasa de interés Activa	15,90%	30,50%	27,60%	36,98%
TIPP (tasa de interés pasiva ponderada)	3%	3%	1%	1%
MARGEN	12,79%	27,39%	26,60%	35,98%
MARGEN MEN	1,07%	2,28%	2,22%	3,00%
PUNTO DE EQUI	1.082.353	505.414	520.425	349.030

Fuente: Generado por los Autores

El punto de equilibrio para el caso 1 incluye la tasa máxima de consumo, en el caso 2 incluye la tasa actual que se maneja en el mercado, en el caso 3 se incluya la tasa con los gastos administrativos, y en el caso 4 incluye la tasa pero excluyendo la depreciación

Conclusión del Análisis Financiero

De acuerdo al análisis y estudio realizado a los estados financieros, se puede concluir que es factible el proyecto como lo pudimos observar en los índices financieros, luego de un análisis minucioso de las fuentes de financiamientos, y los presupuestos, los resultados son promisorios, ya que se cumplirían los objetivos planteados incrementar la cartera de socios activos, reducir los índices de morosidad, disminuir la transaccionalidad y gastos operativos.

Conclusión y Recomendaciones

Introducción

A continuación detallaremos las conclusiones finales del proyecto y las recomendaciones propuestas para resolver los principales problemas antes identificados.

Conclusión /

Recomendación /



Conclusión del proyecto

En la tesis, se hizo énfasis en la gran necesidad que es para la cooperativa contar con un producto el cual le ayude en todos los inconvenientes que detallamos en la problemática del proyecto. Se propuso crear un producto el cual ayudaría a la Coop. Crédito Familiar en sus problemas. Este producto se realizaría en la ciudad de Guayaquil.

A nivel mundial el cooperativismo ha crecido notablemente y nuestro país no deja de ser la excepción, debido a que las ventajas que sus socios obtienen de unir fuerzas y cooperar entre ellos, son de gran importancia para cada uno de los socios quienes basados en los principios corporativos se permiten superarse así mismos, y a la sociedad que les rodea

Consideramos que luego de los resultados obtenidos de las investigaciones y encuestas realizadas, al implementar este nuevo producto en el mercado, tendría una alta aceptación, debido a que nuestra competencia que existe actualmente, no cumplen las expectativas de los clientes.

Poniendo en práctica el plan de acción, con el proyecto red amplitud, nos damos cuenta en los estados financieros que las captaciones y el número de clientes aumentaría cada año y reduciría la morosidad y los gastos operacionales gracias a los nuevos procesos administrativos.

La Cooperativa contará con nuevos procesos y productos, lo cual será de gran ayuda para el cliente, además que la cooperativa tendrá nuevos procesos en su administración, lo cual le dará una base de socios sostenible.

Por último, es factible el proyecto como lo pudimos observar en los índices financieros, luego de un análisis minucioso de las fuentes de financiamientos, y los presupuestos, los resultados son promisorios, ya que se cumplirían los objetivos planteados, alcanzando el número de socios propuestos, teniendo un crecimiento anual, para así poder formarse como una de las más importantes del país.

Recomendaciones

En base a lo analizado a lo largo del desarrollo del estudio de investigación, podemos destacar las siguientes recomendaciones:

- Con la creación del nuevo producto, se debe utilizar una estrategia eficiente que permita aumentar la cantidad de socios de forma activa, y se menciona activa porque se necesita que, tanto como aporten, también obtén por beneficiarse de los demás servicios que ofrece, con la finalidad de que la cooperativa se fortalezca día a día.
- AL aumentar el número de socios también se debería aumentar el tamaño de la Coop. De Ahorro y Crédito Familiar, ya que al existir mayor demanda de ahorros y de los créditos ofertados, será necesario contar con el suficiente recurso humano para solventar las necesidades de la cooperativa, es decir se requerirá la incorporación de talento humano competitivo.
- Se deberá mantener como política , el crear un ambiente de confianza y solidaridad entre la cooperativa y cada uno de los socios
- Se deberá desarrollar constantemente nuevos productos financieros con la finalidad de incentivar la cultura del ahorro y del crédito pensando siempre en ofrecerle al socio más beneficios.
- Buscar alternativas para aumentar los ingresos de la cooperativa

5. ANEXOS

Anexo 1: Modelo de Entrevista Personal

Necesidades de los microempresarios

1. Como microempresario ¿Qué necesidades o dificultades se le presentan a menudo en el ámbito empresarial?
2. ¿Qué aporte externo consideraría usted que sería de vital importancia para el crecimiento de su microempresa?
3. Como microempresario ¿Qué áreas de trabajo de manera interna considera más importante desarrollar para el crecimiento eficaz de su microempresa?

Bienestar de sus empleados

1. ¿Qué tan importante considera preocuparse por el bienestar de sus empleados?
2. Sus empleados en alguna ocasión han recurrido a usted a realizarle algún adelanto de sueldo o
3. Como microempresario ¿Qué necesidades ha descubierto que mantienen sus empleados?
4. ¿Qué opina en relación a los fondos o ahorros comunes, como beneficio para sus empleados?
5. ¿Qué opina con referente a los créditos? ¿Considera que estos aportan a la economía de sus empleados?
6. ¿Qué tan atractivo considera que un crédito pueda ser emitido en menos de una hora?
7. ¿De qué manera usted realiza la acreditación de los roles de pago?

Alianzas o Convenios estratégicos

1. ¿Qué opina con referente a las alianzas o convenios estratégicos? ¿Considera que estos aportan al crecimiento empresarial?

2. ¿Qué necesidades con referente a su microempresa deberían ser satisfechas para poder aceptar formar parte de un convenio estratégico con una Institución Financiera?

3. ¿Qué beneficios le gustaría que puedan acceder sus empleados a través de alguna alianza estratégica con alguna Institución Financiera?

Fidelidad

1. Usted cuando cumple el rol de cliente ¿Qué aspectos considera importante para mantener su fidelidad?

Anexo 2: Modelo Encuesta

Preguntas a realizar:

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

1. ¿Conoce usted lo que es una Cooperativa de Ahorro y crédito?

SI _____ NO _____

2. ¿Nombre 2 Cooperativas de Ahorro y Crédito que usted haya escuchado?

3. ¿Qué tan a menudo usted suele realizar un préstamo en alguna institución financiera?

___ Ninguna vez
___ 1 vez cada tres años
___ 1 vez al año
___ 3 veces al año
___ 6 veces al año
___ 12 veces al año

4. ¿Alguna vez ha recurrido a realizar un préstamo a alguna persona informal (Chulquero)?

SI _____ NO _____

5. Aparte de tener fácil acceso a cuentas de ahorro y crédito, ¿Qué servicios adicionales considera que le beneficiarían en gran manera?

☐ Seguros de gravamen
☐ Seguros médicos
☐ Servicios exequiales
☐ Capacitación Presupuestaria
☐ Ahorros Programados
Otros _____

6. De los siguientes aspectos, indique su grado de importancia (5 muy importante y 1 nada importante) al momento de seleccionar una institución crediticia:

☐ Agilidad en trámites
☐ Solicitud de requisitos
☐ Amabilidad en trato al cliente
☐ Montos de aprobación
☐ Plazos de aprobación

7. De las siguientes opciones, determine cual suele ser el destino del dinero cuando usted realiza un préstamo.

☐ Alimentación
☐ Pago de Arriendo
☐ Pago de pensiones escolares
☐ Vestimenta
☐ Medicina
Otro _____

8. Cuando usted realiza un crédito, ¿qué monto de dinero suele acceder?

\$100.00 \$200.00 \$300.00 \$400.00 \$500.00 \$600.00 \$700.00

\$800.00 \$900.00 \$1,000.00 Más de \$1,000.00

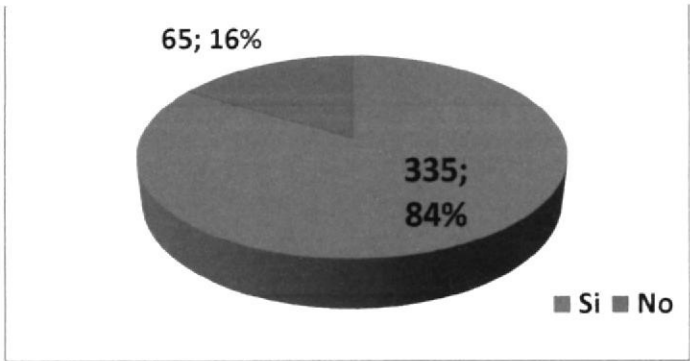
9. ¿Qué plazo considera conveniente para realizar un crédito?

☐ Menos de 3 meses
☐ De 3 a 6 meses

- ___De 6 a 12 meses
- ___De 12 a 18 meses
- ___De 18 a 24 meses
- ___Más de 24 meses.

Anexo 3: Gráficos de los Resultados de la Investigación de Mercado

Grafico A1: Frecuencia de Personas que conocen que es una Cooperativa.



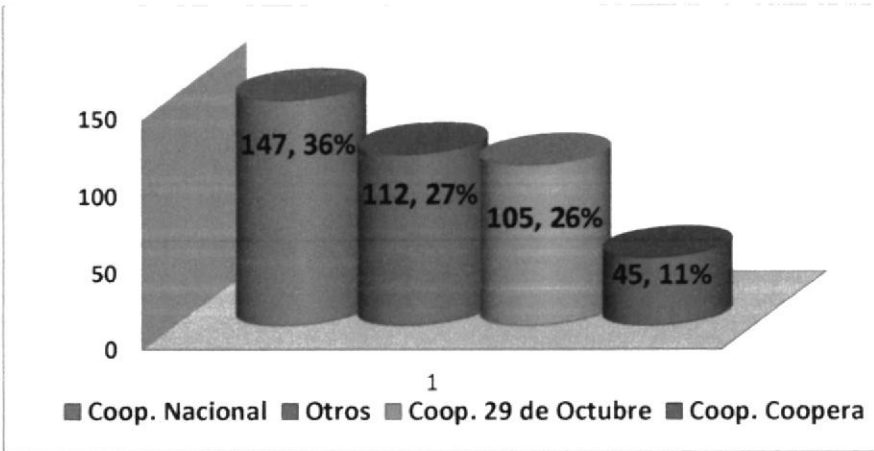
Base 400

Elaborado por Autores

Pregunta 1: ¿Conoce usted lo que es una Cooperativa de Ahorro y Crédito?

En relación al cuestionario realizado se puede determinar que el 84% del público guayaquileño encuestado conoce qué es una Cooperativa de Ahorro y Crédito, teniendo en conocimiento los servicios que brindan, y qué les diferencia de un banco. A su vez se determina que el 16% de la muestra encuestada no conoce el concepto de este tipo de institución.

Grafico A2: Nombre Cooperativas que haya escuchado



Base 409

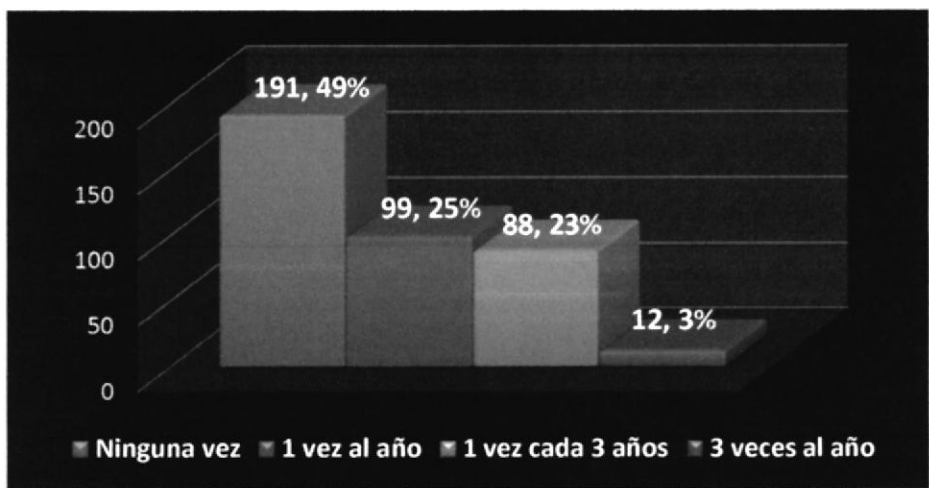
Elaborado por Autores

OTROS
Fernando Daquilema
15 de abril
La guardiana
Procredit
San pedro
Nuestra señora de la merced
Oscus
Coopad
Salitre
Centro
Otros
Coop. CPN
Coop. Progreso
Coop. JEP
Coop. Dolorosa
Coop. 23 de Julio

Pregunta 2: Nombre 2 Cooperativas de Ahorro y Crédito que usted haya escuchado

Según las encuestas realizadas, se puede determinar en el tema de posicionamiento, que el Banco Coop. Nacional y la Coop. 29 de Octubre abarcan el 70% del público encuestado, concluyendo claramente que son las Instituciones con mayor posicionamiento en el mercado. La institución Coopera se ubica en tercer lugar, a pesar de que existe una gran diferencia en porcentaje, en comparación con quienes abarcan los primeros lugares. Cooperativas como la 23 de Julio y la JEP, son instituciones que a pesar de que pertenecen a otras ciudades, poco a poco se han establecido y han ido ganando territorio en la ciudad de Guayaquil, en la mente de los consumidores.

Grafico A3: Frecuencia que tienen los consumidores para solicitar un crédito

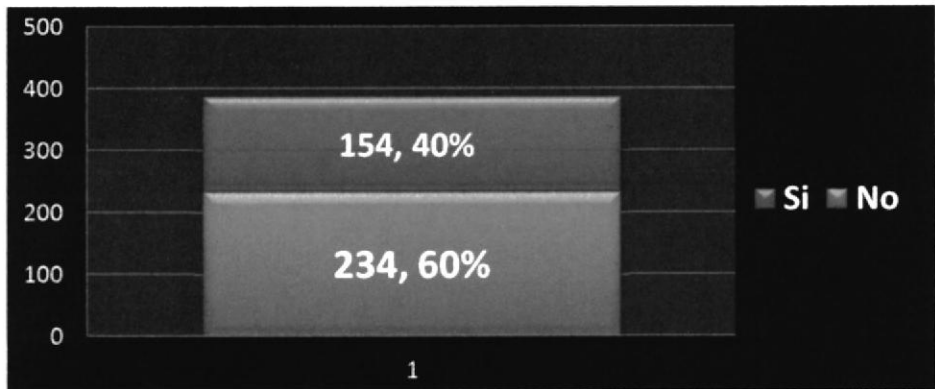


Base 390

Elaborado por Autores

Pregunta 3: ¿Qué tan a menudo usted suele realizar un préstamo en alguna institución financiera? Conforme a la investigación de mercado realizada se determina que el 49% de nuestro público meta no realiza algún tipo de préstamo en el transcurso del año, seguido por aquellos que realizan créditos una vez al año que mantiene el 25% de la muestra encuestada. De muy de cerca les acompañan aquellos que realizan préstamos 1 vez cada 3 años manteniendo un 23% de la muestra.

Grafico A4: Frecuencia de préstamos a personas informales

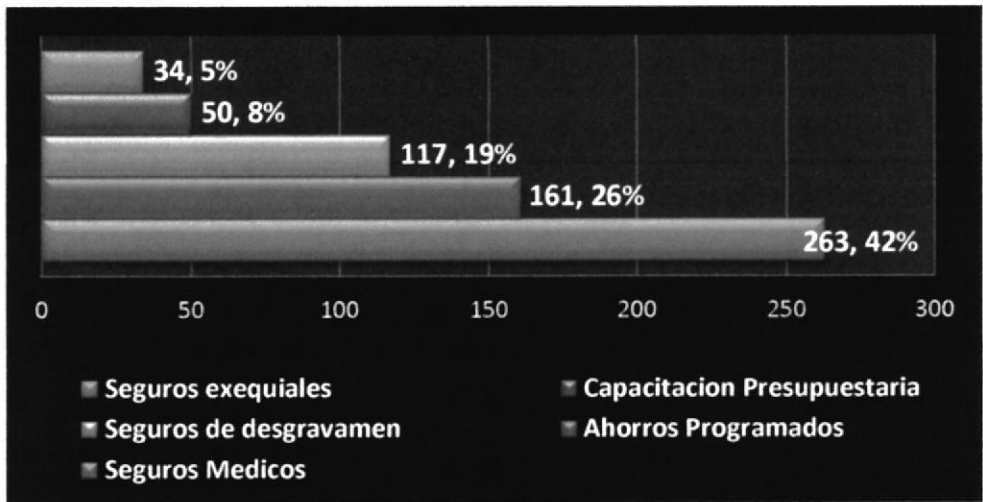


Base 388

Elaborado por Autores

Pregunta 4: ¿Alguna vez ha recurrido a realizar un préstamo a alguna persona informal? Considerando el cuestionario realizado se determina que el 40% del público meta, ha recurrido a realizar algún crédito a alguna persona informal, tomando en cuenta la facilidad para acceder al crédito aun conociendo el alto interés a cancelar.

Grafico A5: Servicios adicionales para Clientes



Base 625

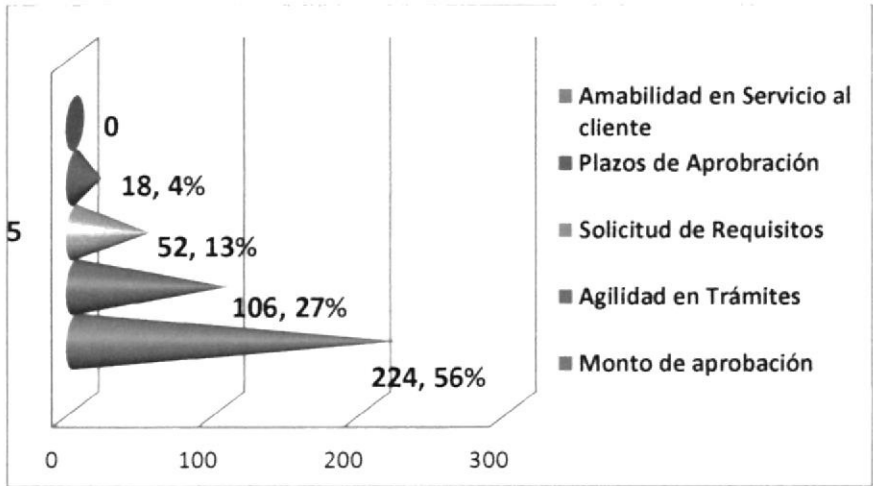
Elaborado por Autores

Pregunta 5: ¿Qué servicios adicionales considera que le beneficiarían en gran manera?

Considerando las encuestas realizadas se determina que para el público meta le es más atractivo, que le brinden un seguro médico como servicio adicional, obteniendo el 42% de los encuestados. Se aprecia a su vez, que para los consumidores les es importante tener

acceso a un ahorro programado, presentando un 26% y un seguro de desgravamen obteniendo un 19% de la muestra encuestada.

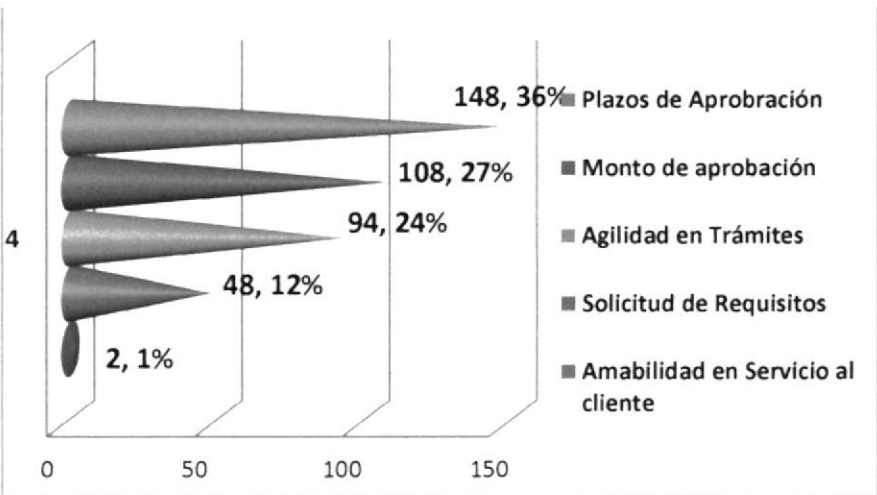
Grafico A6a: Grado de importancia 5 para elección de institución financiera



Base 400

Elaborado por Autores

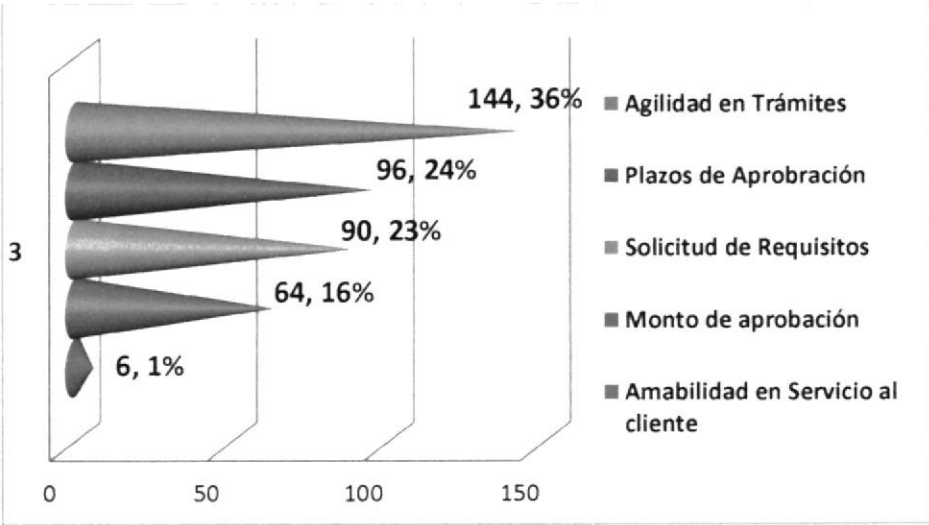
Grafico A6b: Grado de importancia 4 para elección de institución financiera



Base 400

Elaborado por Autores

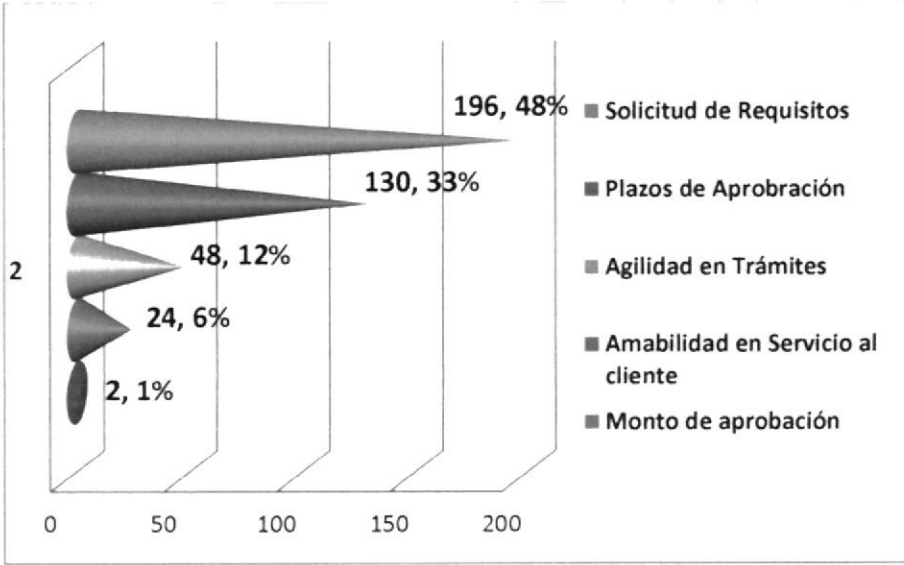
Grafico A6c: Grado de importancia 3 para elección de institución financiera



Base 400

Elaborado por Autores

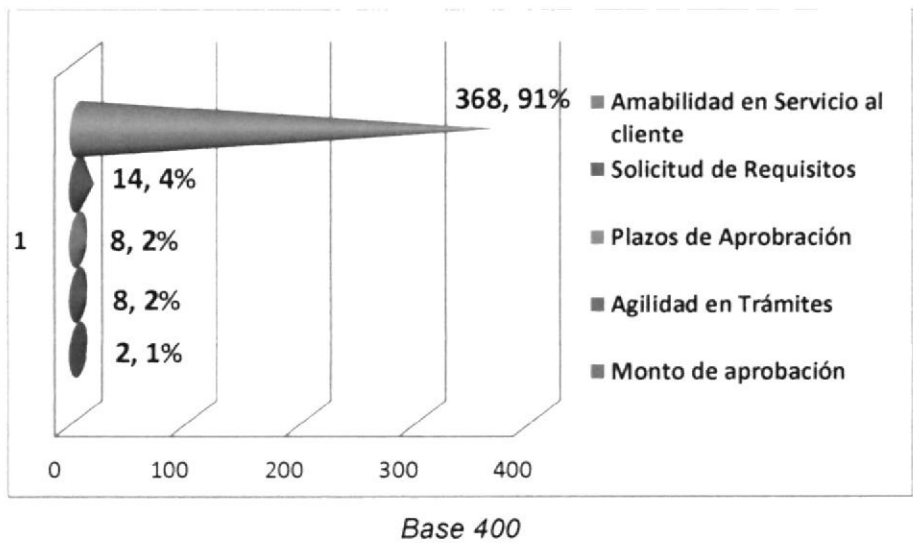
Grafico A6d: Grado de importancia 2 para elección de institución financiera



Base 400

Elaborado por Autores

Grafico A6e: Grado de importancia 1 para elección de institución financiera

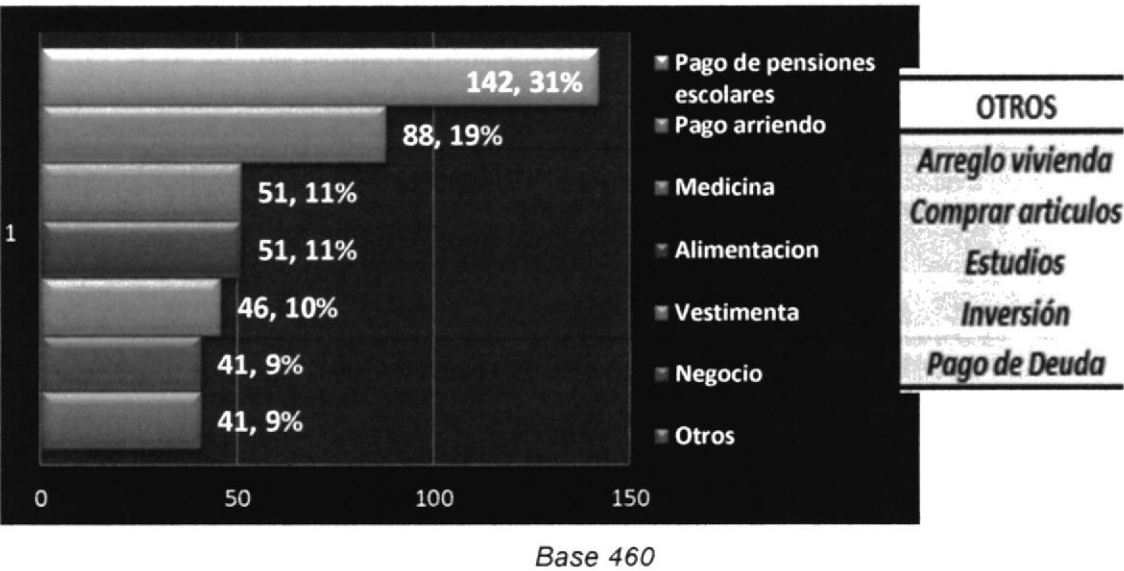


Elaborado por Autores

Pregunta 6: Indique el grado de importancia al momento de seleccionar una institución financiera

La investigación de mercado nos permite visualizar que el público meta considera mucho más importante ante diferentes aspectos, el monto de probación al que podrían acceder dentro de una institución financiera, seguido de la agilidad.

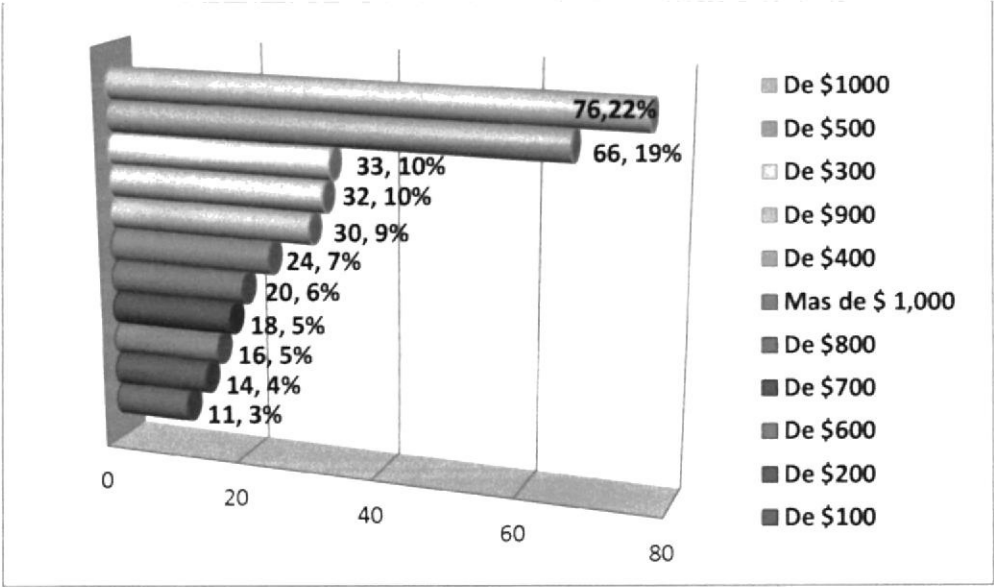
Grafico A7: Destino del Dinero Cuando se realiza un Crédito



Elaborado por Autores



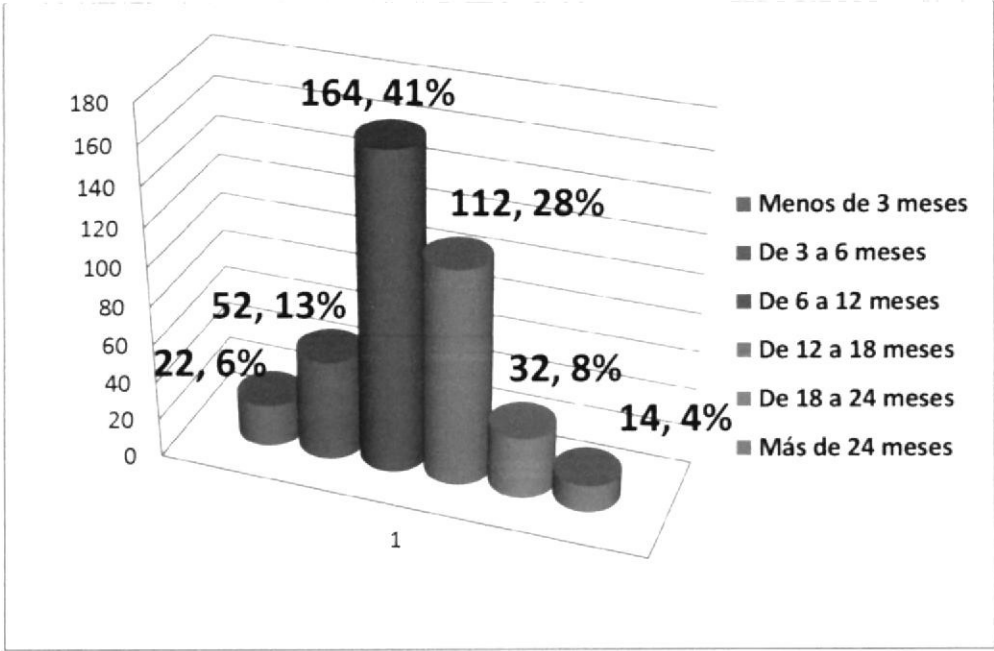
Grafico A8: Montos de dinero a los que suelen acceder



Base 340

Elaborado por Autores

Grafico A9: Plazos Preferidos para Acceder a Créditos

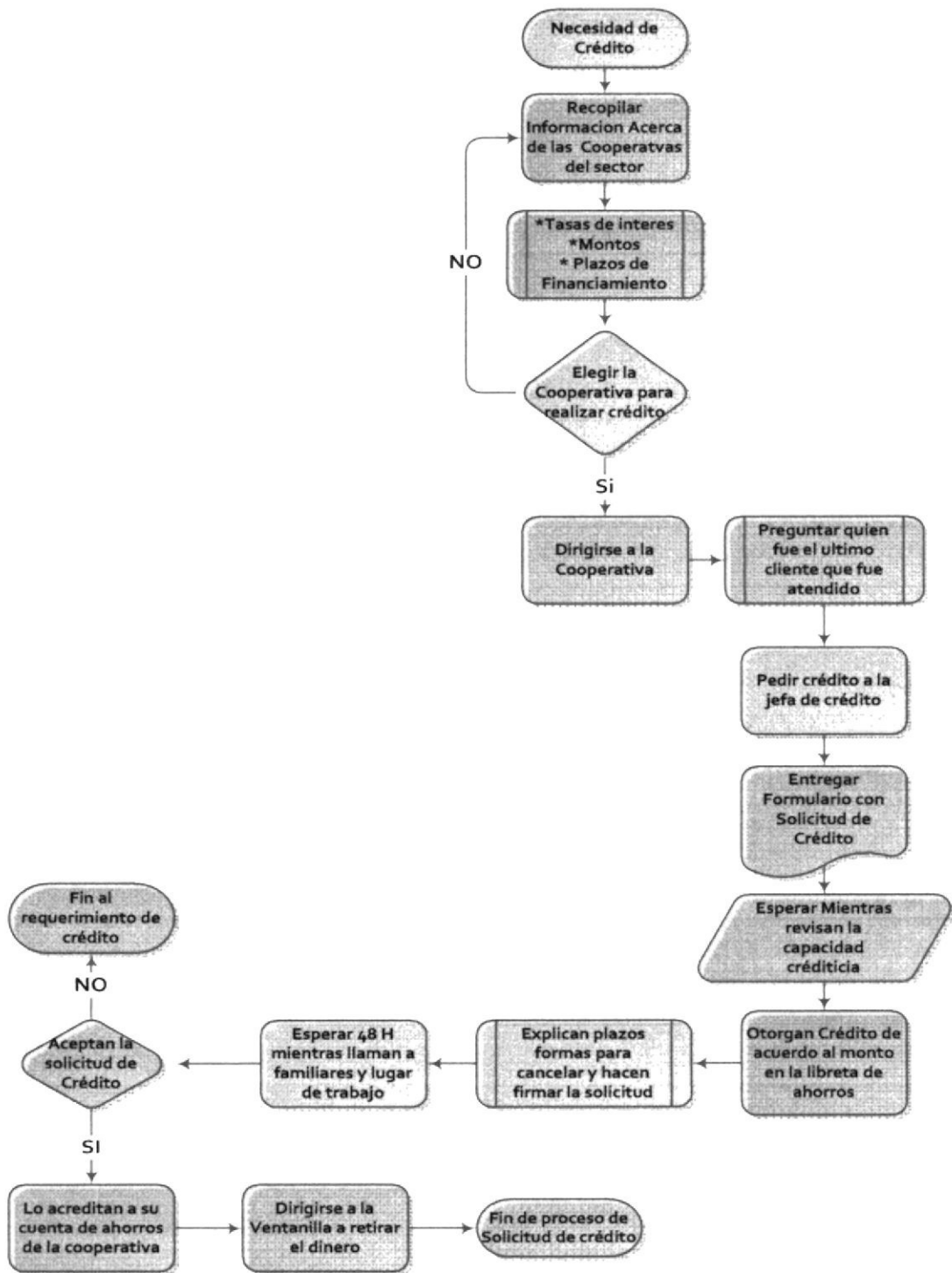


Base 460

Elaborado por Autores

Anexo 4: Modelo del Proceso de Mystery Shopper

Grafico A10: Proceso de Mystery Shopper



Elaborado por Autores

Grafico A11: Libreta de Ahorro Mi Aporte

Elaborado por Autores

Grafico A12: Libreta de Ahorro Lealtad

Elaborado por Autores

Grafico A13: Libreta de Ahorro Felicidad



Credito Ecuatoriano

Cooperativa de Ahorro y Crédito del Emigrante Ecuatoriano y su Familia Ltda.

CUENTA DE AHORROS

FELICIDAD

LIBRETA DE AHORROS

SOCIO

CÉDULA

N. DE CUENTA

N	FECHA	DETALLE	RETRIEGOS Y NOTAS DE DÉBITO	DEPOSITOS Y NOTAS DE CRÉDITO	SALDO

OBLIGATORIO PRESENTAR ESTE COMPROBANTE PARA SU SIGUIENTE TRANSACCIÓN

Elaborado por Autores

Anexo 6: Autorización de Descuento de Roles de Pago

AUTORIZACIÓN DE DESCUENTO DE ROLES DE PAGO.



Crédito Familiar

Cooperativa de Ahorro y Crédito del Emigrante Ecuatoriano y su Familia Ltda.

Yo _____ con CI _____ autorizo hoy ____ de _____ del ____ a la EMPRESA _____ para que efectúe los descuentos de roles de pago de mis compromisos adquiridos con la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Emigrante Ecuatoriano y sus Familia Ltda., detallados a continuación:

PRODUCTO	FECHA DE INICIO DEL DESCUENTO	FECHA DE FINALIZACIÓN DEL DESCUENTO	VALOR MENSUAL DE DESCUENTO
			US/
			US/
			US/
			US/
			US/
		TOTAL	US/

Socio: _____
CI: _____



Crédito Familiar

Cooperativa de Ahorro y Crédito del Emigrante Ecuatoriano y su Familia Ltda.

AUTORIZACIÓN DE DESCUENTO DE ROLES DE PAGO.

Yo _____ con CI _____ autorizo hoy ____ de _____ del ____ a la EMPRESA _____ para que efectúe los descuentos de roles de pago de mis compromisos adquiridos con la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Emigrante Ecuatoriano y sus Familia Ltda., detallados a continuación:

PRODUCTO	FECHA DE INICIO DEL DESCUENTO	FECHA DE FINALIZACIÓN DEL DESCUENTO	VALOR MENSUAL DE DESCUENTO
			US/
			US/
			US/
			US/
			US/
		TOTAL	US/

Socio: _____
CI: _____

Anexo 7: Convenios de Prestación de Servicios



Crédito Familiar

Cooperativa de Ahorro y Crédito del
Emigrante Ecuatoriano y su Familia Ltda.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DEL EMIGRANTE ECUATORIANO Y SU FAMILIA LTDA.

CONVENIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON EMPRESAS PRIVADAS.

De forma libre y voluntaria comparecen por una parte La Cooperativa de Ahorro y Crédito del Emigrante Ecuatoriano y su Familia LTDA. Con nombre comercial "COOPERATIVA CREDITO FAMILIAR" representada legalmente por su GERENTE General Sra. Mónica Román Rizzo con CI: _____ a quien en adelante se conocerá por "LA COOPERATIVA", por otra parte la Empresa _____ representada legalmente por el o la Sr.(a) _____ con CI _____, a quien en adelante se le denominará LA EMPRESA, y por parte de los Empleados el Sr. _____ a quien en adelante se le conocerá como REPRESENTANTE DE LOS EMPLEADOS convienen en celebrar el siguiente convenio de prestación de servicios.

ANTECEDENTES

Artículo I. La cooperativa de Ahorro y Crédito del Emigrante Ecuatoriano y su Familia LTDA., es una cooperativa constituida legalmente ante el Ministerio de Bienestar Social, Dirección Nacional de Cooperativas, aprobada mediante acuerdo ministerial No. 0017, el 27 de abril del 2006, e inscrita en el Registro General de Cooperativas con número de orden No. 6878, el 13 de Julio del 2006.

Artículo II. La Empresa que es una Institución _____ cuya finalidad es _____, y que por dar mejores prestaciones a sus empleados está interesado en los servicios que ofrece la Cooperativa, que ha aceptado constituirse en agente de retención de las cuotas de ahorro y/o pagos de crédito mensuales de los productos adquiridos por sus empleados.

Artículo III. Los empleados que desempeñan sus funciones para la EMPRESA _____, que han decidido nombrar a _____ como su representante, y quien será el nexo entre las partes que integran este convenio.

RAZON DEL CONVENIO

La Empresa por medio de este convenio se compromete a:

Artículo IV. Efectuar los descuentos de roles de pago que la Cooperativa solicite para:

Cancelación de cuotas de pago de crédito

Compromisos de cuotas de ahorro para Ahorro programado

Artículo V. En caso de que la Empresa no esté de acuerdo con el descuento notificará del hecho 24 horas luego de recibido la solicitud, indicando el nombre del socio en que se genera la dificultad y la razón.

Artículo VI. Si el impase no es solucionado la Empresa deberá tramitar el descuento del resto del personal en los tiempos estipulados.

Los Empleados se comprometen a:

Artículo VII. Firmar las autorizaciones de descuento de roles de pago para cancelar los valores que se comprometa con la Cooperativa.

Artículo VIII. Notificar a la Cooperativa de cualquier cambio en su domicilio, y situación laboral.

Artículo IX. Efectuar la actualización de las libretas de ahorro de los productos que defina mantener con la Cooperativa

Artículo X. Disponer de fondos suficientes para que le sean descontados los valores que se ha comprometido con la Cooperativa a tiempo.

Del Representante de los Empleados se comprometen a:

Artículo XI. Notificar a la Cooperativa de cualquier inquietud que disponga la Empresa respecto a este CONVENIO

Artículo XII. Notificar a los socios de cualquier aspecto que la Cooperativa le informe respecto del estado de sus productos.

Artículo XIII. Acordar con los empleados reuniones requeridas por la Cooperativa con los socios integrantes del convenio.

La Cooperativa por su parte se compromete a:

Artículo XIV. Realizar los trámites de apertura de cuenta tanto de ahorro a la vista y programado en las oficinas de la Empresa.

Artículo XV. Facilitar el depósito de los haberes autorizados por los empleados en las cuentas de ahorro programado y a la vista mediante descuento de roles de pago.

Artículo XVI. Manejar de manera transparente, clara y objetiva la información y las transacciones que realicen los empleados.

Artículo XVII. Proporcionar de forma mensual al representante de los Empleados un estado de saldos de los productos tanto de crédito como de captación.

Artículo XVIII. Acceso a los otros productos que ofrece la Cooperativa tanto de crédito como futuros servicios que la Cooperativa añadirá buscando ofrecer una variedad de alternativas para facilitar el desarrollo económico de sus asociados, siempre y cuando el socio cumpla con los requisitos de calificación o de exigencia que dispone la Cooperativa para tal efecto.

Artículo XIX. De calificar al socio para un crédito se otorgará la agilidad del mismo y a su vez la rapidez posible para que se haga efectivo.

Artículo XX. Facilitar el pago de las cuotas de crédito mediante descuento de roles de pago de los empleados, si es que los socios acceden a estos productos.

Artículo XXI. Los descuentos tanto de cuotas de ahorro como de cuotas de pago de crédito serán notificados a la empresa 5 días antes del fin mes. La información que se proporcionará es Nombre del socio y CI al que se le realizará el descuento, el valor del descuento, la razón del mismo, y le número de cuenta donde se depositará el valor.

DEL RETRASO EN EL PAGO DE LOS DESCUENTOS

Artículo XXII. La Empresa se compromete a efectuar la cancelación de los haberes descontados a los Empleados de forma puntual mediante transferencia bancaria o cheque a nombre de la Cooperativa, hasta 10 días posteriores al fin de mes.

Artículo XXIII. El retraso del pago de parte de la Empresa aun cuando haya efectuado los descuentos a los empleados a tiempo, no exime a los EMPLEADOS de los costos adicionales que por mora, gestión de cobranza, notificaciones u otros se genere por el retraso.

DURACIÓN DEL CONVENIO

Artículo XXIV. El presente convenio tiene una duración de ____ año(s), presentando la alternativa de renovación inmediata si así amerita hasta cuando existan empleados que requieran del servicio de descuento de roles de pago.

Para constancia de lo escrito firman por duplicado:

Por los Empleados
REPRESENTANTE

Sr (a) _____

CI: _____

Por la Empresa
REPRESENTANTE LEGAL

Sr(a) _____

CI: _____

Por la Cooperativa
GERENTE GENERAL

Sra. Mónica Román Rizzo

CI: _____

Anexo 8: Contratos de Ahorros

Anexo 8.1: Contrato de Ahorros "Mi Aporte"

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DEL EMIGRANTE ECUATORIANO Y SU FAMILIA LTDA.

CONTRATO DE AHORROS "MI APORTE"

De forma libre y voluntaria comparecen por una parte La Cooperativa de Ahorro y Crédito del Emigrante Ecuatoriano y su Familia Ltda., representada legalmente por su Gerente General Sra. Mónica Román Rizzo con CI No.: _____ a quien en adelante se conocerá por "LA COOPERATIVA", y por otra parte el o la Sr.(a) _____ con CI _____, quien en adelante se le denominará el SOCIO quienes convienen en celebrar el contrato de cuenta de ahorros forzoso denominado AHORROS "MI APORTE" bajo las siguientes cláusulas.

ANTECEDENTES

PRIMERA: La cooperativa de Ahorro y Crédito del Emigrante Ecuatoriano y su Familia LTDA., es una cooperativa constituida legalmente ante el Ministerio de Bienestar Social, Dirección Nacional de Cooperativas, aprobada mediante acuerdo ministerial No. 0017, el 27 de abril del 2006, e inscrita en el Registro General de Cooperativas con número de orden No. 6878, el 13 de Julio del 2006.

SEGUNDA: El socio que libre y voluntariamente desea mantener una cuenta de ahorros "MI APORTE", quien declara que los recursos que manejará en esta cuenta han sido obtenidos y serán destinados a actividades lícitas, en consecuencia declaro que no provienen de actividad ilegal o ilícita alguna. Así mismo, no admitiré que terceras personas efectúen transacciones provenientes de actividades ilegales o ilícitas en mis cuentas.

CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

TERCERA: El producto Ahorros "MI APOORTE" es un ahorro forzoso, destinado a personas que disponen de un empleo estable; ahorro que tiene el objetivo de crear una reserva que le permita a nuestro socio a tener en fácil disponibilidad recursos económicos en momentos de mayor necesidad. Los recursos acumulados servirán para satisfacer emergencias económicas o necesidades básicas del hogar del socio. Las cuotas mensuales son descontadas de forma directa de roles de pago.

CUARTA: El producto Ahorro "MI APOORTE" implica que los recursos que se depositen o se acrediten por cualquier medio no están a la disposición del socio. Por lo tanto, el socio no puede retirar parte o todos los recursos que dispone en la cuenta, sino hasta la terminación del contrato de forma normal o de acuerdo a los causales de terminación anticipada.

QUINTO: La Cooperativa para el control de los movimientos contables proporcionará al socio beneficiario una libreta de ahorros especial para el producto de ahorro "MI APOORTE" donde llevará el registro de las aportaciones que se realicen en la cuenta, este es el único documento que demuestra la existencia de los fondos en la Cooperativa, por lo que es de responsabilidad del socio su debido cuidado y buen resguardo. Además proporcionará al representante de los Empleados un informe consolidado mensual del estado de sus saldos.

Sistema de depósitos

SEXTA. La Cooperativa con el afán de prestar mejores servicios a sus asociados establece el servicio de descuento directo de las cuotas de roles de pago. Por medio del cual de forma mensual la Cooperativa solicitará a la Empresa los valores acordados en este contrato, para que sean descontados del rol de pagos.

Formas de retiro

SEPTIMA: Para el retiro de los valores de la cuenta de ahorro "MI APOORTE" se efectuará una transferencia interna entre la cuenta de ahorro forzoso a una cuenta de ahorro a la vista. Una vez que se haya cumplido en tiempo estipulado en este contrato.

El socio una vez acreditado los valores en la cuenta de ahorros a la vista podrá hacer uso de parte o del total de los recursos mediante los sistemas de retiro disponibles para ahorro a la vista,

OCTAVA: La Cooperativa reconocerá por los valores depositados una tasa de interés nominal según lo que se establece en los reglamentos internos de la Cooperativa, la capitalización de los intereses será de forma mensual.

RESPONSABILIDADES DEL SOCIO

NOVENA: Disponer de los recursos suficientes para que se pueda realizar los descuentos de roles de pago de manera oportuna, De no disponer de los recursos es responsabilidad del socio acercarse a la Cooperativa para cancelar los haberes comprometidos.

DECIMA: Autorizar a la EMPRESA para que la Cooperativa pueda efectuar los descuentos respectivos de los valores sujetos a este contrato de roles de pago.

DECIMA PRIMERA: Informar de manera oportuna a la Cooperativa de cualquier cambio en el domicilio, del estado laboral, situación legal, y cualquier otro aspecto que afecte las relaciones cooperativa-socio; con el fin de que se pueda solventar de manera favorable los compromisos adquiridos en este contrato.

DECIMA SEGUNDA: El socio tiene la responsabilidad de administrar y cuidar la libreta de ahorros que le es entregada por la Cooperativa. En caso de pérdida el socio se sujetará a la normativa vigente para tal efecto y deberá cubrir los valores que involucren la emisión de un nuevo documento. El hecho deberá ser comunicado a la Cooperativa por escrito de forma inmediata, La Cooperativa deslinda todo tipo de responsabilidad por las transacciones que sean efectuadas antes de la comunicación de pérdida que realice el socio.

DECIMA TERCERA: El socio autoriza a la Cooperativa a realizar el análisis y verificación que considere necesario para confirmar la información de procedencia de los fondos. También autoriza a la Cooperativa a informar a las autoridades competentes cuando se detecte cualquier hecho o transacciones inusuales o sospechosas, que presuma que se esté efectuando actividades ilícitas con la cuenta de ahorros, ante lo cual renuncio cualquier acción legal a consecuencia de lo actuado por la Cooperativa. Por lo tanto, exime de toda responsabilidad a la Cooperativa en el caso de que las declaraciones sean falsas o no se ajusten a la verdad.

DECIMA CUARTA: El socio declara conocer las condiciones, tasas de interés, servicios, beneficios y obligaciones que adquiere con este contrato de ahorro y declara conocer los costos que este producto dispone, así mismo, declara que se sujetará al cambio de costos que estos servicios pueden tener en el futuro.

DECIMA QUINTA: El socio se comprometa a los siguientes aspectos:

- Aportar el valor de \$_____ de forma mensual, valores que serán descontados de roles de pago hasta el 30 de cada mes vencido. El socio si lo desea podrá depositar valores mayores a los indicados, asunto que deberá ser notificado por escrito.
- Mantener un saldo mínimo en la cuenta de 10 dólares.
- Cumplir sin retrasos las aportaciones comprometidas.
- No mantener aportaciones atrasadas por más de 3 meses consecutivos

Si no se cumple con los límites definidos en esta cláusula la Cooperativa podrá dar por terminado el contrato de forma unilateral.

DECIMA SEXTA: Cualquier inquietud o desacuerdo que tenga el socio con las transacciones registradas en la libreta de AHORRO "MI APOORTE", deberá notificarlo a la Cooperativa dentro de los 30 días luego de la fecha en que se realizó el movimiento, pasado este tiempo, la Cooperativa lo dará como aceptado y el socio no tendrá derecho a reclamo alguno.

DECIMA SEPTIMA: El socio aportante autoriza a la Cooperativa a debitar de su cuenta de ahorros a la vista todos los valores que la Cooperativa estipule de acuerdo a sus reglamentos internos o normativas emitidas por el Consejo de Administración, relacionadas con la administración de la cuenta de AHORRO "MI APOORTE" del beneficiario (sea por gastos, cargos, seguros, cuotas etc.).

DECIMA OCTAVA. En caso, de que el socio aportante disponga de una operación crediticia o sea garante de otro socio, la Cooperativa podrá efectuar débitos de la cuenta de AHORRO "MI APOORTE".

DECIMA NOVENA. La falta de oportunidad en la cancelación de las aportaciones por parte de la EMPRESA no desliga las responsabilidades al socio que sobre recargos implican, tales como, intereses de mora, cargos por gestiones de cobranza, etc.

VIGESIMA: Se concederá un tiempo de gracia de máximo 6 meses por única vez cuando el aportante de modo documentado certifique que haya perdido su trabajo o tengo una calamidad doméstica que impide temporalmente dar sus aportaciones con normalidad.

DURACIÓN DEL CONTRATO

VIGÉSIMA PRIMERA: El plazo de duración del presente contrato es de _____ meses a partir de la fecha de suscripción del contrato. Por lo tanto, el contrato se terminará el _____

QUIEBRA DEL CONTRATO

VIGÉSIMA PRIMERA: El contrato podrá darse por terminado de forma anticipada sin penalidad alguna cuando:

El socio dejara de pertenecer a la EMPRESA con la que se tiene convenio y por fallecimiento del socio

El contrato se dará por terminado de forma anticipada y unilateralmente con penalidad cuando:

Por solicitud del socio

Por incumplimiento consecutivo de 3 aportaciones mensuales

Por retraso consecutivo de 3 aportaciones por parte de la Empresa

Por retrasos reiterados de parte del Empresa en cancelar las aportaciones

Cuando se detecte que la Empresa a efectuado los descuentos a los Empleados y no ha cancelado los valores respectivos a la Cooperativa

PENALIZACIÓN POR ROMPIMIENTO DE CONTRATO

VIGESIMA SEGUNDA: La penalización por ruptura de contrato es la siguiente:

- Cierre de la cuenta AHORRO "MI APORTE"
- Bloqueo de los ahorros "MI APORTE" por el plazo de 2 meses a partir de la fecha de ruptura del contrato
- Perdida del derecho de poder adquirir el servicio CREDIFAST a partir de la fecha de ruptura del contrato.

BENEFICIARIO

VIGESIMA TERCERA. En caso de fallecimiento autorizo a al beneficiario de cual se estipulan los datos a que pueda retirar de mi cuenta los valores que le corresponden al socio por generados por el AHORRO "MI APORTE"

DATOS DEL BENEFICIARIO

DATOS	INFORMACIÓN
Nombre:	
CI:	
Dirección:	
Teléfono:	
No. Cta.	

CAMBIO EN LAS CONDICIONES DEL CONTRATO

VIGESIMA CUARTA: Las condiciones definidas en el contrato no podrán ser modificadas salvo en las siguientes circunstancias:

- Se ha cumplido con el tiempo del contrato y se ha cumplido con el contrato anterior pero el socio requiere un nuevo producto en cuyo caso se renovará el contrato.
- El socio desea ampliar el tiempo de ahorro, el socio plantea aumentar el compromiso de aporte, en cuyo caso el contrato debe ser renegociado.

VIGESIMA QUINTA: El socio se compromete a dar cumplimiento del contrato sea que este califique o no a los servicios de crédito complementarios.

Lugar y Fecha,

Por el Socio

Por la Cooperativa

Firma:.....

Firma:.....

Nombre:

Nombre: Sra. Mónica Román Rizzo

CI:.....

CI:.....

Anexo 8.2: Contrato de Ahorros "Mi Lealtad"

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DEL EMIGRANTE ECUATORIANO Y SU FAMILIA LTDA.

CONTRATO DE AHORROS "MI LEALTAD"

De forma libre y voluntaria comparecen por una parte La Cooperativa de Ahorro y Crédito del Emigrante Ecuatoriano y su Familia Ltda., representada legalmente por su Gerente General Sra. Mónica Román Rizzo con CI No.:_____ a quien en adelante se conocerá por "LA COOPERATIVA", y por otra parte el o la Sr.(a)_____ con CI _____, quien en adelante se le denominará el SOCIO quienes convienen en celebrar el contrato de cuenta de ahorros programado denominado AHORROS "LEALTAD" bajo las siguientes cláusulas.

ANTECEDENTES

PRIMERA: La cooperativa de Ahorro y Crédito del Emigrante Ecuatoriano y su Familia LTDA., es una cooperativa constituida legalmente ante el Ministerio de Bienestar Social, Dirección Nacional de Cooperativas, aprobada mediante acuerdo ministerial No. 0017, el 27 de abril del 2006, e inscrita en el Registro General de Cooperativas con número de orden No. 6878, el 13 de Julio del 2006.

SEGUNDA: El socio que libre y voluntariamente desea mantener una cuenta de ahorros "LEALTAD", quien declara que los recursos que manejará en esta cuenta han sido obtenidos y serán destinados a actividades lícitas, en consecuencia declaro que no provienen de actividad ilegal o ilícita alguna. Así mismo, no admitiré que terceras personas efectúen transacciones provenientes de actividades ilegales o ilícitas en mis cuentas.

CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

TERCERA: El producto Ahorros "LEALTAD" es un ahorro programado, destinado a personas que disponen de un empleo estable; ahorro que tiene el objetivo de motivar al socio a vivir por metas, a trazarse propósitos, a tener sueños, pero que no mueran sino que se cumplan,

se hagan realidad, eso es lo interesante de la vida. Las cuotas mensuales son descontadas de forma directa de roles de pago.

CUARTA: El producto Ahorros "LEALTAD" implica que los recursos que se depositen o se acrediten por cualquier medio no están a la disposición del socio. Por lo tanto, el socio no puede retirar parte o todos los recursos que dispone en la cuenta, sino hasta la terminación del contrato de forma normal, fecha estipulada en el mismo o de acuerdo a los causales de terminación anticipada.

QUINTO: La Cooperativa para el control de los movimientos contables proporcionará al socio beneficiario una libreta de ahorros especial para el producto de ahorros "LEALTAD" donde llevará el registro de las aportaciones que se realicen en la cuenta, este es el único documento que demuestra la existencia de los fondos en la Cooperativa, por lo que es de responsabilidad del socio su debido cuidado y buen resguardo. Además proporcionará al representante de los Empleados un informe consolidado mensual del estado de sus saldos.

Sistema de depósitos

SEXTA. La Cooperativa con el afán de prestar mejores servicios a sus asociados establece el servicio de descuento directo de las cuotas de roles de pago. Por medio del cual de forma mensual la Cooperativa solicitará a la Empresa los valores acordados en este contrato, para que sean descontados del rol de pagos.

Formas de retiro

SEPTIMA: Para el retiro de los valores de la cuenta de ahorros "LEALTAD" se efectuará una transferencia interna entre la cuenta de ahorro programado a una cuenta de ahorro a la vista. Una vez que se haya cumplido en tiempo estipulado en este contrato.

El socio una vez acreditado los valores en la cuenta de ahorros a la vista podrá hacer uso de parte o del total de los recursos mediante los sistemas de retiro disponibles para ahorro a la vista,

OCTAVA: La Cooperativa reconocerá por los valores depositados una tasa de interés nominal según lo que se establece en los reglamentos internos de la Cooperativa, la capitalización de los intereses será de forma mensual.

RESPONSABILIDADES DEL SOCIO

NOVENA: Disponer de los recursos suficientes para que se pueda realizar los descuentos de roles de pago de manera oportuna, De no disponer de los recursos es responsabilidad del socio acercarse a la Cooperativa para cancelar los haberes comprometidos.

DECIMA: Autorizar a la EMPRESA para que la Cooperativa pueda efectuar los descuentos respectivos de los valores sujetos a este contrato de roles de pago.

DECIMA PRIMERA: Informar de manera oportuna a la Cooperativa de cualquier cambio en el domicilio, del estado laboral, situación legal, y cualquier otro aspecto que afecte las relaciones cooperativa-socio; con el fin de que se pueda solventar de manera favorable los compromisos adquiridos en este contrato.

DECIMA SEGUNDA: El socio tiene la responsabilidad de administrar y cuidar la libreta de ahorros que le es entregada por la Cooperativa. En caso de pérdida el socio se sujetará a la normativa vigente para tal efecto y deberá cubrir los valores que involucren la emisión de un nuevo documento. El hecho deberá ser comunicado a la Cooperativa por escrito de forma inmediata, La Cooperativa deslinda todo tipo de responsabilidad por las transacciones que sean efectuadas antes de la comunicación de pérdida que realice el socio.

DECIMA TERCERA: El socio autoriza a la Cooperativa a realizar el análisis y verificación que considere necesario para confirmar la información de procedencia de los fondos. También autoriza a la Cooperativa a informar a las autoridades competentes cuando se detecte cualquier hecho o transacciones inusuales o sospechosas, que presuma que se esté efectuando actividades ilícitas con la cuenta de ahorros, ante lo cual renuncio cualquier acción legal a consecuencia de lo actuado por la Cooperativa. Por lo tanto, exime de toda responsabilidad a la Cooperativa en el caso de que las declaraciones sean falsas o no se ajusten a la verdad.

DECIMA CUARTA: El socio declara conocer las condiciones, tasas de interés, servicios, beneficios y obligaciones que adquiere con este contrato de ahorro y declara conocer los costos que este producto dispone, así mismo, declara que se sujetará al cambio de costos que estos servicios pueden tener en el futuro.

DECIMA QUINTA: El socio se comprometa a los siguientes aspectos:

- Realizar una aportación mensual con el objetivo de obtener el monto de _____ dólares que serán destinados para _____

- Aportar el valor de \$ _____ de forma mensual, valores que serán descontados de roles de pago hasta el 30 de cada mes vencido. El socio si lo desea podrá depositar valores mayores a los indicados, asunto que deberá ser notificado por escrito.
- Mantener un saldo mínimo en la cuenta de 5 dólares.
- Cumplir sin retrasos las aportaciones comprometidas.
- No mantener aportaciones atrasadas por más de 3 meses consecutivos

Si no se cumple con los límites definidos en esta cláusula la Cooperativa podrá dar por terminado el contrato de forma unilateral.

DECIMA SEXTA: Cualquier inquietud o desacuerdo que tenga el socio con las transacciones registradas en la libreta de AHORROS "LEALTAD", deberá notificarlo a la Cooperativa dentro de los 30 días luego de la fecha en que se realizó el movimiento, pasado este tiempo, la Cooperativa lo dará como aceptado y el socio no tendrá derecho a reclamo alguno.

DECIMA SEPTIMA: El socio aportante autoriza a la Cooperativa a debitar de su cuenta de ahorros a la vista todos los valores que la Cooperativa estipule de acuerdo a sus reglamentos internos o normativas emitidas por el Consejo de Administración, relacionadas con la administración de la cuenta de AHORROS "LEALTAD" del beneficiario (sea por gastos, cargos, seguros, cuotas etc.).

DECIMA OCTAVA. En caso, de que el socio aportante disponga de una operación crediticia o sea garante de otro socio, la Cooperativa podrá efectuar débitos de la cuenta de AHORROS "LEALTAD".

DECIMA NOVENA. La falta de oportunidad en la cancelación de las aportaciones por parte de la EMPRESA no desliga las responsabilidades al socio que sobre recargos implican, tales como, intereses de mora, cargos por gestiones de cobranza, etc.

VIGESIMA: Se concederá un tiempo de gracia de máximo 6 meses por única vez cuando el aportante de modo documentado certifique que haya perdido su trabajo o tengo una calamidad doméstica que impide temporalmente dar sus aportaciones con normalidad.

DURACIÓN DEL CONTRATO

VIGÉSIMA PRIMERA: El plazo de duración del presente contrato es de _____ meses a partir de la fecha de suscripción del contrato. Por lo tanto, el contrato se terminará el _____

QUIEBRA DEL CONTRATO

VIGÉSIMA PRIMERA: El contrato podrá darse por terminado de forma anticipada sin penalidad alguna cuando:

El socio dejara de pertenecer a la EMPRESA con la que se tiene convenio y por fallecimiento del socio

El contrato se dará por terminado de forma anticipada y unilateralmente con penalidad cuando:

Por solicitud del socio

Por incumplimiento consecutivo de 3 aportaciones mensuales

Por retraso consecutivo de 3 aportaciones por parte de la Empresa
 Por retrasos reiterados de parte del Empresa en cancelar las aportaciones
 Cuando se detecte que la Empresa a efectuado los descuentos a los Empleados y no ha cancelado los valores respectivos a la Cooperativa

PENALIZACIÓN POR ROMPIMIENTO DE CONTRATO

VIGESIMA SEGUNDA: La penalización por ruptura de contrato es la siguiente:

- Un valor del 10% del valor ahorrado por concepto de gastos administrativos.

BENEFICIARIO

VIGESIMA TERCERA. En caso de fallecimiento autorizo a al beneficiario de cual se estipulan los datos a que pueda retirar de mi cuenta los valores que le corresponden al socio por generados por el AHORROS "LEALTAD"

DATOS DEL BENEFICIARIO

DATOS	INFORMACIÓN
Nombre:	
CI:	
Dirección:	
Teléfono:	
No. Cta.	

CAMBIO EN LAS CONDICIONES DEL CONTRATO

VIGESIMA CUARTA: Las condiciones definidas en el contrato no podrán ser modificadas salvo en las siguientes circunstancias:

- Se ha cumplido con el tiempo del contrato y se ha cumplido con el contrato anterior pero el socio requiere un nuevo producto en cuyo caso se renovará el contrato.
- El socio desea ampliar el tiempo de ahorro, el socio plantea aumentar el compromiso de aporte, en cuyo caso el contrato debe ser renegociado.

VIGESIMA QUINTA: El socio se compromete a dar cumplimiento del contrato sea que este califique o no a los servicios de crédito complementarios.

Lugar y Fecha,

Por el Socio

Por la Cooperativa

Firma:.....

Firma:.....

Nombre:

Nombre: Sra. Mónica Román Rizzo

CI:.....

CI:.....

Anexo 8.3: Contrato de Ahorros "MI Felicidad"

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DEL EMIGRANTE ECUATORIANO Y SU FAMILIA LTDA.

CONTRATO DE AHORROS "MI FELICIDAD"

De forma libre y voluntaria comparecen por una parte La Cooperativa de Ahorro y Crédito del Emigrante Ecuatoriano y su Familia Ltda., representada legalmente por su Gerente General Sra. Mónica Román Rizzo con CI No.: _____ a quien en adelante se conocerá por "LA COOPERATIVA", y por otra parte el o la Sr.(a) _____ con CI _____, quien en adelante se le denominará el SOCIO quienes convienen en celebrar el contrato de cuenta de ahorros programado denominado AHORROS "FELICIDAD" bajo las siguientes cláusulas.

ANTECEDENTES

PRIMERA: La cooperativa de Ahorro y Crédito del Emigrante Ecuatoriano y su Familia LTDA., es una cooperativa constituida legalmente ante el Ministerio de Bienestar Social, Dirección Nacional de Cooperativas, aprobada mediante acuerdo ministerial No. 0017, el 27 de abril del 2006, e inscrita en el Registro General de Cooperativas con número de orden No. 6878, el 13 de Julio del 2006.

SEGUNDA: El socio que libre y voluntariamente desea mantener una cuenta de ahorros "FELICIDAD", quien declara que los recursos que manejará en esta cuenta han sido obtenidos y serán destinados a actividades lícitas, en consecuencia declaro que no provienen de actividad ilegal o ilícita alguna. Así mismo, no admitiré que terceras personas efectúen transacciones provenientes de actividades ilegales o ilícitas en mis cuentas.

CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

TERCERA: El producto Ahorros "FELICIDAD" es un ahorro programado, destinado a personas que disponen de un empleo estable; ahorro que tiene el objetivo de fomentar en el socio, el deseo de obsequiarse un cumpleaños a su gusto, nuestro socio quien día a día se esfuerza por proveer en su hogar y cubrir las necesidades económicas presentadas, es quien se merece al menos una vez al año ser festejado como se lo merece, y qué mejor que aprovechar el día de su cumpleaños para darse ese bello obsequio. El socio tendrá para escoger, quizás una reunión familiar, un viaje, adquirir un bien que tanto desea, pero sobre todo habrá generado una reserva para poder hacerlo realidad, su deseo. Las cuotas mensuales son descontadas de forma directa de roles de pago.

CUARTA: El producto Ahorros "FELICIDAD" implica que los recursos que se depositen o se acrediten por cualquier medio no están a la disposición del socio. Por lo tanto, el socio no puede retirar parte o todos los recursos que dispone en la cuenta, sino hasta la terminación

del contrato de forma normal que será 10 días antes de la fecha de su cumpleaños o de acuerdo a los causales de terminación anticipada.

QUINTO: La Cooperativa para el control de los movimientos contables proporcionará al socio beneficiario una libreta de ahorros especial para el producto de ahorros "FELICIDAD" donde llevará el registro de las aportaciones que se realicen en la cuenta, este es el único documento que demuestra la existencia de los fondos en la Cooperativa, por lo que es de responsabilidad del socio su debido cuidado y buen resguardo. Además proporcionará al representante de los Empleados un informe consolidado mensual del estado de sus saldos.

Sistema de depósitos

SEXTA. La Cooperativa con el afán de prestar mejores servicios a sus asociados establece el servicio de descuento directo de las cuotas de roles de pago. Por medio del cual de forma mensual la Cooperativa solicitará a la Empresa los valores acordados en este contrato, para que sean descontados del rol de pagos.

Formas de retiro

SEPTIMA: Para el retiro de los valores de la cuenta de ahorros "FELICIDAD" se efectuará una transferencia interna entre la cuenta de ahorro programado a una cuenta de ahorro a la vista. Una vez que se haya cumplido en tiempo estipulado en este contrato.

El socio una vez acreditado los valores en la cuenta de ahorros a la vista podrá hacer uso de parte o del total de los recursos mediante los sistemas de retiro disponibles para ahorro a la vista,

OCTAVA: La Cooperativa reconocerá por los valores depositados una tasa de interés nominal según lo que se establece en los reglamentos internos de la Cooperativa, la capitalización de los intereses será de forma mensual.

RESPONSABILIDADES DEL SOCIO

NOVENA: Disponer de los recursos suficientes para que se pueda realizar los descuentos de roles de pago de manera oportuna, De no disponer de los recursos es responsabilidad del socio acercarse a la Cooperativa para cancelar los haberes comprometidos.

DECIMA: Autorizar a la EMPRESA para que la Cooperativa pueda efectuar los descuentos respectivos de los valores sujetos a este contrato de roles de pago.

DECIMA PRIMERA: Informar de manera oportuna a la Cooperativa de cualquier cambio en el domicilio, del estado laboral, situación legal, y cualquier otro aspecto que afecte las relaciones cooperativa-socio; con el fin de que se pueda solventar de manera favorable los compromisos adquiridos en este contrato.

DECIMA SEGUNDA: El socio tiene la responsabilidad de administrar y cuidar la libreta de ahorros que le es entregada por la Cooperativa. En caso de pérdida el socio se sujetará a la normativa vigente para tal efecto y deberá cubrir los valores que involucren la emisión de un nuevo documento. El hecho deberá ser comunicado a la Cooperativa por escrito de forma inmediata, La Cooperativa deslinda todo tipo de responsabilidad por las transacciones que sean efectuadas antes de la comunicación de pérdida que realice el socio.

DECIMA TERCERA: El socio autoriza a la Cooperativa a realizar el análisis y verificación que considere necesario para confirmar la información de procedencia de los fondos. También autoriza a la Cooperativa a informar a las autoridades competentes cuando se detecte cualquier hecho o transacciones inusuales o sospechosas, que presuma que se esté efectuando actividades ilícitas con la cuenta de ahorros, ante lo cual renuncio cualquier acción legal a consecuencia de lo actuado por la Cooperativa. Por lo tanto, exime de toda responsabilidad a la Cooperativa en el caso de que las declaraciones sean falsas o no se ajusten a la verdad.

DECIMA CUARTA: El socio declara conocer las condiciones, tasas de interés, servicios, beneficios y obligaciones que adquiere con este contrato de ahorro y declara conocer los costos que este producto dispone, así mismo, declara que se sujetará al cambio de costos que estos servicios pueden tener en el futuro.

DECIMA QUINTA: El socio se comprometa a los siguientes aspectos:

- Aportar el valor de \$_____ de forma mensual, valores que serán descontados de roles de pago hasta el 30 de cada mes vencido. El socio si lo desea podrá depositar valores mayores a los indicados, asunto que deberá ser notificado por escrito.
- Mantener un saldo mínimo en la cuenta de 5 dólares.
- Cumplir sin retrasos las aportaciones comprometidas.
- No mantener aportaciones atrasadas por más de 3 meses consecutivos

Si no se cumple con los límites definidos en esta cláusula la Cooperativa podrá dar por terminado el contrato de forma unilateral.

DECIMA SEXTA: Cualquier inquietud o desacuerdo que tenga el socio con las transacciones registradas en la libreta de AHORROS "FELICIDAD", deberá notificarlo a la Cooperativa dentro de los 30 días luego de la fecha en que se realizó el movimiento, pasado este tiempo, la Cooperativa lo dará como aceptado y el socio no tendrá derecho a reclamo alguno.

DECIMA SEPTIMA: El socio aportante autoriza a la Cooperativa a debitar de su cuenta de ahorros a la vista todos los valores que la Cooperativa estipule de acuerdo a sus reglamentos internos o normativas emitidas por el Consejo de Administración, relacionadas con la administración de la cuenta de AHORROS "FELICIDAD" del beneficiario (sea por gastos, cargos, seguros, cuotas etc).

DECIMA OCTAVA. En caso, de que el socio aportante disponga de una operación crediticia o sea garante de otro socio, la Cooperativa podrá efectuar débitos de la cuenta de AHORROS "FELICIDAD".

DECIMA NOVENA. La falta de oportunidad en la cancelación de las aportaciones por parte de la EMPRESA no desliga las responsabilidades al socio que sobre recargos implican, tales como, intereses de mora, cargos por gestiones de cobranza, etc.

VIGESIMA: Se concederá un tiempo de gracia de máximo 6 meses por única vez cuando el aportante de modo documentado certifique que haya perdido su trabajo o tengo una calamidad doméstica que impide temporalmente dar sus aportaciones con normalidad.

DURACIÓN DEL CONTRATO

VIGÉSIMA PRIMERA: El plazo de duración del presente contrato es de _____ meses con _____ días a partir de la fecha de suscripción del contrato. Por lo tanto, el contrato se terminará el _____

QUIEBRA DEL CONTRATO

VIGÉSIMA PRIMERA: El contrato podrá darse por terminado de forma anticipada sin penalidad alguna cuando:

El socio dejara de pertenecer a la EMPRESA con la que se tiene convenio y por fallecimiento del socio

El contrato se dará por terminado de forma anticipada y unilateralmente con penalidad cuando:

Por solicitud del socio

Por incumplimiento consecutivo de 3 aportaciones mensuales

Por retraso consecutivo de 3 aportaciones por parte de la Empresa

Por retrasos reiterados de parte del Empresa en cancelar las aportaciones

Cuando se detecte que la Empresa a efectuado los descuentos a los Empleados y no ha cancelado los valores respectivos a la Cooperativa

PENALIZACIÓN POR ROMPIMIENTO DE CONTRATO

VIGESIMA SEGUNDA: La penalización por ruptura de contrato es la siguiente:

- Un valor de \$25.00 por concepto de gastos administrativos.

BENEFICIARIO

VIGESIMA TERCERA. En caso de fallecimiento autorizo a al beneficiario de cual se estipulan los datos a que pueda retirar de mi cuenta los valores que le corresponden al socio por generados por el AHORROS "FELICIDAD"

DATOS DEL BENEFICIARIO

DATOS	INFORMACIÓN
Nombre:	
CI:	
Dirección:	
Teléfono:	
No. Cta.	

CAMBIO EN LAS CONDICIONES DEL CONTRATO

VIGESIMA CUARTA: Las condiciones definidas en el contrato no podrán ser modificadas salvo en las siguientes circunstancias:

- Se ha cumplido con el tiempo del contrato y se ha cumplido con el contrato anterior pero el socio requiere un nuevo producto en cuyo caso se renovará el contrato.
- El socio desea ampliar el tiempo de ahorro, el socio plantea aumentar el compromiso de aporte, en cuyo caso el contrato debe ser renegociado.

VIGESIMA QUINTA: El socio se compromete a dar cumplimiento del contrato sea que este califique o no a los servicios de crédito complementarios.

Lugar y Fecha,

Por el Socio

Por la Cooperativa

Firma:.....

Firma:.....

Nombre:

Nombre: Sra. Mónica Román Rizzo

CI:.....

CI:.....

Anexo 9: Informe de Crédito de la Empresa

Cooperativa de Ahorro Y Crédito

"Crédito Familiar" Ltda.

Informe de Crédito Empresa

Empresa:..... Tipo de empresa..... Fecha:.....

Datos Empresariales

- 1 Años De Servicio
- 2 Tipo De Empresa
- 3 N° De Empleados.....
- 4 Ubicación
- 5 Derechos Laborales

Puntaje : 10

Datos Representante legal

- 1 Años de trabajo.....
- 2 Cargo
- 3 Calificación Encuesta

Puntaje : 6

E	MB	B	R	Observación
				=

				=



SOLICITUD DE CRÉDITO

CREDIFAST

Fecha: _____
Empresa: _____
Datos Personales

Primer Apellido:	Segundo Apellido:	Nombres:		Cédula de Identidad:
Sexo: F () M ()	Fecha de Nacimiento: DD/MM/AA	Estado Civil: Soltero() Casado() Divorciado() Viudo() Unión Libre() Cargas Familiares:()	Ciudad:	Sector:
Dirección Domiciliaria:		Correo Electrónico:		
Teléfono 1:	Teléfono 2:	Celular:	Residencia: Propia() Arrendada() Vive con Familiares() Tiempo: () años () meses	

Datos del trabajo/Actividad

Empresa:	Actividad de la Empresa:		Cargo:	Tiempo:
Dirección:	Departamento:	Teléfono 1:	Teléfono 2:	Ext:

Datos del Cónyuge

Primer Apellido:	Segundo Apellido:	Nombres:		Cédula de Identidad:
Empresa:	Cargo:	Tiempo:	Dirección:	
Teléfono 1:	Teléfono 2:	Ext:	Celular:	Correo Electrónico:

NO CELULAR Referencias Familiares (Que no vivan con usted): Padres, Hermanos, Tíos, Primos, Sobrinos.

Nombres y Apellidos	Dirección:	Teléfono:	Parentesco:
---------------------	------------	-----------	-------------

Nombres y Apellidos	Dirección:	Teléfono:	Parentesco:
---------------------	------------	-----------	-------------

NO CELULAR Referencias Familiares de Esposa(o), Compadres, Compañeros de trabajo, Vecinos, Amigos.

Nombres y Apellidos	Dirección:	Teléfono:	Parentesco:
Nombres y Apellidos	Dirección:	Teléfono:	Parentesco:

Información Financiera del Cliente

Ingresos	Egresos	Referencias Bancarias		
Sueldo Propio:	Gastos Básicos:	Banco:	Ah. Cte.	Número de Cta.
Comisiones y Otros:	Otros Gastos:	Banco:	Ah. Cte.	Número de Cta.
Total Ingresos:	Total Egresos:	Tarjeta de Crédito:	Cupo:	Entidad:
Origen de otros Ingresos: (Especifique)				

Declaración de Bienes:

Número de Casas: ()	Número de Terrenos: ()	Número de Vehículos: ()
Avalúo:	Avalúo:	Avalúo:
Ubicación:	Ubicación:	Año:
Ubicación:	Ubicación:	Año:

Declaro y me responsabilizo de que toda información en esta solicitud es correcta. Así mismo, expresamente autorizo para que se obtenga, reporte, solicite y divulgue mi comportamiento crediticio a los establecimientos de comercio, instituciones financieras, de crédito y cobranza, compañía de informes, empleador, personas señaladas como referencias y cualquier central de información autorizada por la Superintendencia de Banco, según las condiciones establecidas por las unidades de control y vigilancia respectiva.

Adicionalmente autorizo se proporcione cualquier información de carácter financiero y comercial que requiera un tercer interesado en adquirir la cartera, para efectos de emisión de títulos con base en dicha cartera

Firma del Cliente

Firma del Cónyuge

Trabajos citados

- Eluniverso*. (5 de octubre de 2012). Recuperado el 29 de octubre de 2012, de www.eluniverso.com: <http://www.eluniverso.com/2012/10/05/1/1356/inflacion-llego-112-septiembre.html>
- AA.VV. (24 de junio de 2009). *Banco Central del Ecuador*. Recuperado el 31 de octubre de 2012, de <http://www.bce.fin.ec>:
<http://www.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Regulaciones/Libro1.pdf>
- AA.VV. (1 de 1 de 2011). *Cooperativa de Ahorro y Credito Juventud Ecuatoriana Progresista*. Recuperado el 21 de noviembre de 2012, de <http://www.coopjep.fin.ec>:
<http://www.coopjep.fin.ec/cooperativismo/que-es-cooperativismo>
- AA.VV. (martes 10 de mayo de 2011). *Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado el 31 de octubre de 2012, de <http://www.ieps.gob.ec>:
<http://www.ieps.gob.ec/files/ley%20de%20economia%202011/LEY%20D%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA.PDF>
- AA.VV. (1 de diciembre de 2011). *Instituto Nacional de Estadística y Censos*. Recuperado el 30 de octubre de 2012, de <http://www.inec.gob.ec>:
http://www.inec.gob.ec/estadisticas/?option=com_content&view=article&id=112&Itemid=90&&TB_iframe=true&height=400&width=931
- AA.VV. (30 de diciembre de 2011). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Recuperado el 30 de octubre de 2012, de <http://www.inec.gob.ec>:
http://www.inec.gob.ec/sitio_tics/internet.html
- AA.VV. (30 de diciembre de 2011). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Recuperado el 30 de octubre de 2012, de <http://www.inec.gob.ec>:
http://www.inec.gob.ec/sitio_tics/computadora.html
- AA.VV. (30 de diciembre de 2011). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Recuperado el 30 de octubre de 2012, de <http://www.inec.gob.ec>:
http://www.inec.gob.ec/sitio_tics/telefonía.html

- AA.VV. (10 de Mayo de 2011). *Ley Organica de Economia Popular y Solidaria*. Recuperado el 2013 de 01 de 23, de <http://www.seps.gob.ec>:
http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=4d879bbc-2bbc-47db-a27d-09642ef8a0c7&groupId=10157
- AA.VV. (01 de 10 de 2012). *Banco Central del Ecuador*. Recuperado el 20 de 10 de 2012, de <http://www.bce.fin.ec>:
<http://www.bce.fin.ec/docs.php?path=documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/Indice.htm>
- AA.VV. (30 de septiembre de 2012). *Banco Central del Ecuador*. Recuperado el 20 de septiembre de 2012, de <http://www.bce.fin.ec>:
<http://www.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorReal/Previsiones/IndCoyuntura/EstMacro092012.pdf>
- AA.VV. (1 de septiembre de 2012). *Banco Central del Ecuador*. Recuperado el 29 de octubre de 2012, de <http://www.bce.fin.ec>:
<http://www.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/BoletinTasasInteres/ect201209.pdf>
- AA.VV. (1 de septiembre de 2012). *Banco Central del Ecuador*. Recuperado el 30 de octubre de 2012, de <http://www.bce.fin.ec>: <http://www.bce.fin.ec/home1/economia/tasas/ET-ODC-IIIT-2012.pdf>
- AA.VV. (01 de 10 de 2012). *Banco Central del Ecuador*. Recuperado el 20 de 10 de 2012, de <http://www.bce.fin.ec>.
- AA.VV. (1 de julio de 2012). *Camara de Comercio de Guayaquil*. Recuperado el 30 de octubre de 2012, de <http://www.lacamara.org>:
[http://www.lacamara.org/ccg/2012%20julio%20Boletin%20CCG%20Sist.%20Financiero%20\(1\).pdf](http://www.lacamara.org/ccg/2012%20julio%20Boletin%20CCG%20Sist.%20Financiero%20(1).pdf)
- AA.VV. (miercoles 18 de julio de 2012). *Diario el Comercio*. Recuperado el 31 de octubre de 2012, de <http://www.elcomercio.com>: http://www.elcomercio.com/negocios/Ecuador-reajusta-baja-crecimiento-PIB-economia_0_739126089.html

- AA.VV. (1 de febrero de 2012). *Diario El Mercurio*. Recuperado el 29 de octubre de 2012, de <http://www.elmercurio.com.ec>: <http://www.elmercurio.com.ec/319597-banca-celular-nuevo-servicio-de-entidades-financieras.html>
- AA.VV. (lunes 20 de agosto de 2012). *Diario el Telegrafo*. Recuperado el 31 de octubre de 2012, de <http://www.telegrafo.com.ec>: http://www.telegrafo.com.ec/index.php?option=com_zoo&task=item&item_id=50758&Itemid=11
- AA.VV. (16 de octubre de 2012). *Diario Hoy*. Recuperado el 29 de octubre de 2012, de <http://www.hoy.com.ec>: <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/ecuador-reporta-caida-de-desempleo-a-4-6-y-de-pobreza-a-16-3-564175.html>
- AA.VV. (1 de abril de 2012). *ekosnegocios*. Recuperado el 29 de octubre de 2012, de <http://ekosnegocios.com>: <http://ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=364>
- AA.VV. (23 de junio de 2012). *El Diario EC*. Recuperado el 30 de octubre de 2012, de <http://www.eldiario.com.ec>: <http://www.eldiario.com.ec/noticias-manabi-ecuador/233534-no-subiran-los-precios-por-pagar-con-tarjeta-de-credito/>
- AA.VV. (16 de julio de 2012). *El Telégrafo*. Recuperado el 29 de octubre de 2012, de www.Eltelegrafo.com.ec: http://www.telegrafo.com.ec/index.php?option=com_zoo&task=item&item_id=46517&Itemid=11
- AA.VV. (17 de octubre de 2012). *El Universo*. Recuperado el 29 de octubre de 2012, de www.eluniverso.com: <http://www.eluniverso.com/2012/10/17/1/1356/desempleo-pobreza-bajan-tercer-trimestre-segun-inec.html>
- AA.VV. (23 de junio de 2012). *El Universo*. Recuperado el 30 de octubre de 2012, de <http://www.eluniverso.com>: <http://www.eluniverso.com/2012/06/23/1/1356/ley-hipotecas-trae-cambios-contratos-plazos-creditos-II.html>
- AA.VV. (22 de 12 de 2012). *ElDiario*. Recuperado el 2012 de 12 de 25, de <http://www.eldiario.com.ec>: <http://www.eldiario.com.ec/noticias-manabi-ecuador/250696-correa-anuncia-que-el-sueldo-basico-aumenta-a-318/>

- AA.VV. (lunes 4 de junio de 2012). *ElDiario.ec*. Recuperado el 29 de octubre de 2012, de <http://www.eldiario.com.ec>: <http://www.eldiario.com.ec/noticias-manabi-ecuador/231776-posesionan-a-superintendente-de-economia-popular/>
- AA.VV. (7 de Septiembre de 2012). *ElUniverso*. Recuperado el 29 de octubre de 2012, de www.Eluniverso.com: <http://www.eluniverso.com/2012/09/07/1/1356/bebidas-alcoholicas-incidieron-inflacion.html>
- AA.VV. (1 de septiembre de 2012). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Recuperado el 31 de octubre de 2012, de <http://www.inec.gob.ec>: http://www.inec.gob.ec/estadisticas/index.php?option=com_remository&Itemid=&func=startdown&id=1619&lang=es&TB_iframe=true&height=250&width=800
- Cueva, S. (3 de agosto de 2012). *Diario Hoy*. Recuperado el 31 de octubre de 2012, de <http://www.hoy.com.ec>: <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/inclusion-financiera-y-pobreza-557835.html>
- Kotler, P. (s.f.). *La Dirección del Marketing* (Vol. Octava Edición).
- Padilla, L. (16 de julio de 2012). *Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Suramérica*. Recuperado el 30 de octubre de 2012, de <http://www.andes.info.ec>: <http://www.andes.info.ec/econom%C3%ADa/4196.html>
- Spendolini, M. J. (s.f.). *Benchmarking*. Norma.
- Vela, C. (1 de junio - julio de 2012). *Clave*. Recuperado el 30 de octubre de 2012, de <http://www.clave.com.ec>: <http://www.clave.com.ec/index.php?idSeccion=690>
- VV., A. (27 de febrero de 2012). *Diario el Universo*. Recuperado el 25 de noviembre de 2012, de <http://www.eluniverso.com>: <http://www.eluniverso.com/2012/02/27/1/1356/ahorros-cartera-crecen-mejor-ritmo-cooperativas.html>