



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS

ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título
de Ingeniería de Empresas**

**“El servicio micro financiero y su incidencia en la baja
demanda de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito
Ambato Ltda., oficina Matriz”**

AUTOR: Carlos José Pilla Jerez

TUTORA: Ing. Paola Bricetto

AMBATO – ECUADOR

MARZO 2012

Ing. Paola Brichetto

CERTIFICA:

Que el presente trabajo ha sido prolijamente revisado. Por lo tanto autorizo la presentación de este Trabajo de Investigación, el mismo que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos de Grado de la Facultad.

Ambato, 16 de abril 2012

Ing. Paola Brichetto

TUTOR

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Carlos José Pilla Jerez, manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo a la obtención del título de Ingeniero de Empresas son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citas.

Sr. Carlos José Pilla Jerez

C.I. 180411380-9

AUTOR

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos Profesores Calificadores, aprueban el presente Trabajo de Investigación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

f).....

f).....

Ambato, mayo de 2012

DEDICATORIA

A mis padres, porque creyeron en mi y porque me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera.

A mis hermanos porque el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final.

Mil palabras no bastarían para agradecerles su apoyo, su comprensión y sus consejos en los momentos difíciles.

A todos, espero no defraudarlos y contar siempre con su valioso apoyo, sincero e incondicional.

AGRADECIMIENTO

La tesis dedico con todo mi amor y cariño.

A ti DIOS que me diste la oportunidad de vivir y de regalarme una familia maravillosa.

Con mucho cariño principalmente a mis padres que me dieron la vida y han estado en todos momentos. Gracias por todo papá y mamá por darme una carrera para mi futuro y creer en mí.

Agradezco también a la Universidad Técnica de Ambato y a sus docentes por brindarme una educación acertada que me ha permitido realizar este trabajo de investigación para lograr una de mis metas, la de obtener el título de Ingeniero en Empresas.

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de ésta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos en Línea Patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de ésta tesis, siempre y cuando ésta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Autor

Sr. Carlos José Pilla Jerez

180411380-9

INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

A. PÁGINAS PRELIMINARES

1. Página de título o portada	i
2. Página de aprobación por el tutor	ii
3. Página de autoría del trabajo	iii
4. Página de aprobación del tribunal de grado	iv
5. Página de dedicatoria	v
6. Página de agradecimiento	vi
7. Índice general de contenidos	viii
8. Índice de gráficos, tablas,, anexos	xiii
9. Resumen ejecutivo	xvi

B. TEXTO

PAGINAS

INTRODUCCIÓN 1

CAPITULO I

1. EL PROBLEMA 2

1.1. TEMA 2

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 3

1.2.1 Contextualización 3

1.2.2. Análisis crítico 4

1.2.3 Prognosis 5

1.2.4 Formulación del problema 5

1.2.5 Preguntas directrices 6

1.2.6 Delimitación del problema 6

1.3 JUSTIFICACIÓN 7

1.4 OBJETIVOS 8

1.4.1 Objetivo General 8

1.4.2 Objetivos Específicos 8

CAPÍTULO II	9
2. MARCO TEÓRICO	9
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	9
2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	12
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL	13
2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	15
2.5 HIPÓTESIS	33
2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES	33
CAPÍTULO III	34
3. METODOLOGÍA	34
3.1 MODALIDAD BÁSICA DE LA INFORMACIÓN	34
3.2 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN	35
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	36
3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	38
3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	42
3.7 PLAN PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	43

CAPÍTULO IV	45
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	45
4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	45
4.2 INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	65
4.3 VERIFICACIÓN DE HIPOTESIS	69
CAPÍTULO V	70
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
CAPÍTULO VI	73
6. PROPUESTA	73
6.1. DATOS INFORMATIVOS	74
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	75
6.3. JUSTIFICACIÓN	76
6.4. OBJETIVOS	77
6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD	78
6.6. FUNDAMENTACIÓN	83
6.7. METODOLOGÍA. MODELO OPERATIVO	87
6.8. ADMINISTRACIÓN	129

6.9. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA	130
---------------------------------	-----

C. MATERIALES DE REFERENCIA

1. BIBLIOGRAFÍA	131
-----------------	-----

2. ANEXOS	135
-----------	-----

INDICE DE TABLAS

TABLA		PAG.
1	Operacionalización de las variables	38
2	Operacionalización de las variables	40
3	Plan de recolección de información	41
4	Pregunta N° 1	46
5	Pregunta N° 2	47
6	Pregunta N° 3	49
7	Pregunta N° 4	51
8	Pregunta N° 5	52
9	Pregunta N° 6	54
10	Pregunta N° 7	55
11	Pregunta N° 8	57
12	Pregunta N° 9	58
13	Pregunta N° 10	60
14	Pregunta N° 11	61
15	Pregunta N° 12	63
16	Recolección de datos y calculo estadístico	67

17	Recolección de datos y calculo estadístico	67
18	Diagnostico del proceso de crédito actual	112
19	Diagnostico del proceso de crédito actual	113
20	Diagnostico del proceso de crédito actual	114
21	Diagnostico del proceso de crédito actual	115
22	Diagnostico del proceso de crédito actual	116
23	Diagnostico del proceso de crédito actual	117
24	Diagnostico del proceso de crédito actual	118
25	Diagnostico del proceso de crédito actual	119
26	Diagnostico del proceso de crédito actual	120
27	Previsión de la evaluación	130

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICOS		PAG.
1	Categorías fundamentales	15
2	Categorías fundamentales	16
3	Pregunta N° 1	46
4	Pregunta N° 2	48
5	Pregunta N° 3	50
6	Pregunta N° 4	52
7	Pregunta N° 5	53
8	Pregunta N° 6	54
9	Pregunta N° 7	56
10	Pregunta N° 8	57
11	Pregunta N° 9	59
12	Pregunta N° 10	60
13	Pregunta N° 11	62
14	Pregunta N° 12	64
13	Chi cuadrado	68

Resumen Ejecutivo

El principal negocio o actividad de la Cooperativa Ambato Ltda. Es la gestión de intermediación financiera, en consecuencia la captación y colocación de recursos de forma responsable. Dentro de este marco de gestión y en virtud de la importancia que tiene la cartera de crédito en la estructura financiera de la Cooperativa, es necesario el control de riesgo de crédito y de operación como una acción fundamental para salvaguardar los recursos entregados por los socios a la administración de la Cooperativa.

En el **CAPITULO I** se plantea el problema de investigación, analizando situaciones críticas que se derivan del manejo inadecuado del control interno, por lo cual sea contextualizado tomando en cuenta el proceso y el entorno de la investigación, delimitando la información en el sentido que nos permite cumplir los objetivos generales y los objetivos específicos planteados.

En el **CAPITULO II**, se desarrolla el marco teórico fundamentando la orientación filosófica, la que corresponde a la base legal que rige el proceso y control de los institucionales, las categorizaciones que sustentan la investigación, en donde se detalla la visión dialéctica y las conceptualizaciones que sustentan las variables de estudio, incluyendo gráficas de inclusión interrelacionados de superordinación y subordinación que nos permiten apreciar de mejor manera el campo de acción del tema planteado.

El **CAPITULO III**, en base al tema planteado nos permite operacionalizar las variables y determinar el enfoque que le damos a la investigación, planteando encuestas y otras técnicas de recolección de información que nos permita probar la hipótesis planteada. x i

En el **CAPÍTULO IV** se determina los costos y gastos de inversión, detallando los recursos requeridos, a demás que en orden cronológico se listan actividades a cumplir en los periodos determinados, analizando la información recopilada de la bibliografía relacionada con el tema de investigación.

En el **CAPÍTULO V** se establecen las conclusiones y recomendaciones del proyecto en estudio, relacionando con los objetivos propuestos, delimitando el esquema integral del estudio investigado.

En el **CAPÍTULO VI** se realiza la presentación de la propuesta de ejecución del proyecto, estableciendo las generalidades técnicas básicas en el esquema de la estructura organizacional y viabilidad que debe utilizarse para ejecutar el proyecto, y los pasos para la ejecución del proyecto, como la utilización de los resultados técnicos institucionales.

PALABRAS CLAVES:

SERVICIO

INVERSIÓN

CRÉDITOS

PRODUCTOS

PROCESOS

INTRODUCCIÓN

Por naturaleza, el hombre busca respuestas a las diferentes interrogantes que va encontrando a medida que desarrolla su saber, y una vez que consigue estas respuestas se realiza nuevas interrogantes, cuestiona estas respuestas.

Nos atreveríamos a decir que el proceso de reingeniería es una respuesta a una interrogante ("¿estamos acaso haciendo las cosas bien o podríamos hacerlas mejor?") que surgió después de haber obtenido una respuesta (el proceso o actividad en sí) a una interrogante que se planteó originalmente (Cómo hacer las cosas).

El objetivo de este trabajo, es realizar un viaje a través de la teoría de la reingeniería y como esta puede ser una herramienta eficaz en el desarrollo de nuestros negocios, en el desenvolvimiento de nuestra carrera administrativa y el ramo del mercadeo.

CAPITULO I

EL PROBLEMA.

1.1 Tema de investigación

El servicio micro financiero y su incidencia en la baja demanda de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., de la oficina Matriz.

1.2 Planteamiento del problema

El deficiente servicio micro financiero y su incidencia en la baja demanda de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., oficina Matriz.

1.2.1 Contextualización

Las Micro finanzas en el Ecuador han aminorado su ritmo de crecimiento y se enfocan en una expansión muy prudencial por la cobertura lograda, el riesgo de sobreendeudamiento y ante la expectativa del Nuevo Reglamento de la Ley Orgánica Popular y Solidaria que está en proceso de aprobación. La información pública del país tiene como objetivo de ser una muestra del desarrollo micro financiero.

En la provincia de Tungurahua, debido a su situación geográfica se ha convertido en un polo de desarrollo socio económico en el centro del país lo que ha provocado un desarrollo en la producción, en el aspecto turístico y en lo comercial principalmente lo cual, esto ayuda a las instituciones financieras, por lo tanto, es necesario que se establezcan patrones de estudio para medir la necesidades de los clientes potenciales y poder incrementar sus utilidades.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Es una institución que nace gracias a la visión de un grupo de indígenas pertenecientes a la Comunidad de Chibuleo San Alfonso, Parroquia: Juan Benigno Vela, situada a 15 Km. Al sur occidente de la ciudad de Ambato,

Provincia del Tungurahua. Pensando en mejorar las condiciones de la comunidad y el pueblo en general, por iniciativa del Ingeniero Santos Chango, la familia Yucailla inició un proceso organizativo social y económico con el objetivo de remediar las necesidades familiares, mediante aporte económico mensual y préstamos a miembros del mismo grupo. En el año 2002, se constituyó en una asociación de agricultores autónomo, con sede propia en la misma comunidad para las reuniones de la asociación, que actualmente es conocido como: “Paradero Turístico el Descanso de Taita Nico”. A mediados del año 2002 surgieron muchas ideas orientadas a cómo ayudar al desarrollo de la comunidad en general, fue entonces cuando nació la propuesta de establecer una Cooperativa de Ahorro y Crédito con oficinas ubicadas en la ciudad de Ambato.

1.2.2 Análisis crítico

Luego de haber recopilado la información se realizó un estudio minucioso del servicio micro financiero que brinda la institución, se ha realizado un análisis de las causas del problema y con ello se puede notar que no existe un seguimiento a los servicios que brinda la institución a sus socios, la falta de conocimiento de la política de crédito por cada uno de los empleados de la institución, el desconocimiento del potencial del mercado ya que en este tiempo el socio es muy exigente en un mercado competitivo, esto permite que situaciones simples y comunes se desmotiven constantemente la cual influye en gran medida la baja demanda de créditos de la institución.

1.2.3 Prognosis

El deficiente servicio micro financiero que existe en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. de la oficina matriz en la ciudad de Ambato afecta directamente al rendimiento, como es la captación de número de socios, numero de inversiones, por lo que es prioritario resolver el problema existente en un tiempo corto, ya que si no se resuelve tendríamos pérdidas como: el prestigio de la Institución y económica.

El desconocimiento de los productos y servicios que presta la institución, puede perjudicar la imagen institucional, si no se llega a solucionar el problema, ya que un cliente mal atendido especula y no regresa.

Al no captar nuevos socios e inversiones, no podrá cumplir con el presupuesto que esta establecido, poniéndose en riesgo al coordinador de oficina y su personal a cargo.

1.2.4 Formulación de problema

¿De qué manera incide el inadecuado servicio micro financiero en la baja demanda de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.de la oficina Matriz?

1.2.5 Interrogantes

¿Cómo es el servicio micro financiero en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.?

¿Qué servicio micro financiero pueden satisfacer la demanda de los socios?

¿En que afecta la disminución de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.?

1.2.6 Delimitación del problema

Límite del contenido

Campo: Administrativo

Área: Organización

Aspecto: Créditos

Límite espacial: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Oficina Matriz.

Límite temporal: 01 de octubre del 2011 hasta el 05 de noviembre del 2011

1.3 Justificación

Con la presente investigación de problema en el entorno financiero se pretende conocer y profundizar en los problemas que tiene la institución como es en la atención al cliente, ya que el objetivo principal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Es brindar un servicio de calidad a todos sus socios, ser competitivos, en otras palabras posicionarse en el mercado financiero como una de la mejores instituciones en brindar servicios financieros en la Provincia y en el país.

El presente trabajo investigativo lo he seleccionado, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Oficina matriz. Buscando implementar estrategias que ayuden a brindar un mejor servicio a todos sus socios, ya que con ello tendríamos una competencia mejorable con el resto de instituciones financieras, desarrollando las actividades de una manera ágil, eficiente y oportuna, captando mayor número de socios e inversionistas. Ya que con la aplicación de nuevas estrategia se prevee cumplir con los parámetros planteados por la institución.

Considerando que el tema objeto de estudio es muy beneficioso para la institución y como para mi persona ya que en ella plasmare mis conocimientos adquiridos a través de los ciclos de estudio y los que adquirido en el tiempo de labor en la institución. También teniendo en cuenta el beneficio que se presentara a la institución, brindar un servicio de calidad y oportuno, con ello incrementaran sus ingresos y la confianza de cada uno los socios.

1.4 Objetivo

1.4.1 General

Determinar de qué manera incide el inadecuado servicio micro financiero en la baja demanda de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. de la oficina matriz.

1.4.2 Específicos

Identificar los servicios micro financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Analizar los servicios micro financiero que pueden satisfacer la demanda de los socios

Proponer nuevos servicios financieros para incrementar número de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO.

2.1 Antecedente investigativo

CARRANZA. S. (2011). La calidad de servicio y su incidencia en las ventas de la Farmacia Cruz Azul San José de la ciudad de Latacunga. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Técnica de Ambato.

Objetivos:

Determinar que la calidad de servicio, incide en el volumen de ventas de la Farmacia Cruz Azul San José.

Formular un plan de calidad del servicio al cliente para incrementar las ventas de la Farmacia Cruz Azul San José.

Conclusiones:

Se determino que la principal falencia de la Farmacia Cruz Azul San José de Latacunga esta en el servicio que los dependientes brindan a sus clientes. Para el cliente hoy en día, el servicio es uno de los factores más importantes al momento de decidir a que farmacia acudir.

Una de las principales fortalezas que se detecto, es el tiempo que se toma el dependiente en atender al cliente que la mayoría se encuentra satisfecho, sin que esto quiera decir que se ha logrado un nivel óptimo.

CASTILLO. R (2011). El marketing de servicio y su incidencia en la atención al cliente de la empresa Pdodelta CIA. Ltda., de la ciudad de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica d Ambato.

Objetivos:

Investigar los procesos referentes a clientes internos y externos, mediante encuestas, entrevistas, trabajo de campo, con el fin de mejorar la atención al cliente de la empresa Prodelta Cia. Ltda. De la ciudad de Ambato.

Identificar los factores que generan una deficiente atención al cliente, a través de un diagnostico de causas y efectos, con el fin de proponer soluciones para contrarrestar las deficiencias de la Empresa PRODELTA Cis. Ltda. De Ambato.

Conclusiones:

La empresa ha seguido desarrollándose mediante la inserción de nuevos productos y nuevas líneas lo cual esto acaeciese en un éxito total ya que el mercado lo demanda así, pero no han notado aumento de pedidos si no que más bien los clientes no han mantenido su fidelidad si no que han preferido a la competencia.

La atención a los clientes reciben de parte de los vendedores no satisface en sentido de motivación a la compra y en ocasiones los pedidos no se cumplen a cabalidad.

PÉREZ. G. (2011). La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la Cooperativa de Transportes “Flota Pelileo”. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

Objetivos:

Desarrollar estrategias de calidad del servicio para mejorar la satisfacción de los clientes en la Cooperativa de Transportes “Flota Pelileo”

Determinar la situación actual en cuanto a la calidad del servicio, utilizando encuestas para lograr un mejor servicio.

Conclusiones:

Los usuarios encuestados dan a conocer que ocupar las unidades de la cooperativa Flota Pelileo, dan seguridad pero no en un cien por ciento, ya que no existe mucha diferencia con las unidades de otras cooperativas, ya que algunas personas no se sienten seguras del servicio por muchos motivos uno de ellos por los accidentes que existe hoy en la actualidad.

La calidad de atención que existe dentro de la cooperativa es buena pues los empleados hacen su mayor esfuerzo ya que no han recibido curso de capacitación, pero esto debe otorgarse para que mejoren y tengan clientes fijos y su relación con ellos sea más clara, concisa y oportuna.

RAREDES. R. (2011). El Servicio al cliente y su incidencia en el volumen de ventas de los Servicios de la Empresa textil “RAREDAZUL” de la ciudad de Pelileo. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

Objetivos:

Investigar detalladamente la incidencia del servicio al cliente en el volumen de ventas de los servicios de la empresa textil “PAREDAZUL” de la ciudad de Pelileo.

Diagnosticar las fallas en el proceso de servicio al cliente, realizando encuestas de satisfacción, para identificar las necesidades de los clientes de la empresa textil.

Conclusiones:

Se debe tomar en cuenta que el segmento de mercado es muy amplio ya que existe muchos clientes considerados mayoristas, siendo estos los que proporcionan mayor rentabilidad a la empresa, es allí donde se debe poner énfasis en las ventas, mejorando el servicio que ofrece la competencia para ganar participación de la industria.

El servicio al cliente es una forma de vida, muy válida para pequeñas, medianas y grandes empresas adoptando tendencias de los países desarrollados, generando ambientes extraordinarios para los clientes actuales y potenciales.

VELASCO. V. (20011). La Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Clientes del Comisariato FECOS de la ciudad de Salcedo. Facultad de Ciencias administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

Objetivos:

Determinar si la calidad del servicio influye en las satisfacciones de los clientes del Comisariato FECOS de la ciudad de salcedo.

Diagnosticar cual es el nivel de la calidad de servicio que brinda actualmente el Comisariato.

Conclusiones:

Este estudio determina que la mayor parte de las personas son clientes del comisariato entre 1 y 3 años, esta es una fortaleza que posee el FECOS y hay que aprovecharla ya que tenemos clientes fidelizados. Por eso decimos que un mercado público orienta a la excelencia en la atención y servicio al cliente pudiendo salir airoso de los ataques de la competencia, pues los clientes premian un buen servicio con su lealtad.

Con el estudio se analiza que en el comisariato hay disponibilidad de productos, pero hay momentos que la demanda de clientes es mayor, es por ello que se necesita distintas marcas de un mismo producto para que los clientes puedan escoger.

2.2 Fundamentación filosófica

La investigación se sustenta bajo los criterios del paradigma critico-propositivo ya que se busca la participación activa del investigador y los involucrados, para generar transformaciones positivas en la institución.

Este paradigma nos permitirá conocer el problema tanto teórico como práctico pudiendo determinar las causas y efectos del mismo, permitiéndonos proponer alternativas de solución utilizando estrategias, modelos, planes y metas, con la participación de todos sus integrantes, para fortalecer el crecimiento del número de socios de la Institución.

Con las situaciones presenciadas en la Institución, nos permitirá conocer el problema, dándonos la facilidad de establecer una o varias soluciones, partiendo de su comprensión y conocimientos dentro de su estudio.

Esta investigación se sustentará en los siguientes valores que maneja la Institución en estudio, como son la agilidad, honestidad, respeto a las personas, profesionalismo, integración y creatividad. También en los principios como serenidad y puntualidad, comunicación efectiva, transparencia en la gestión, trabajo en equipo, calidad de vida y gestión en función de metas y resultados; a más de ello, el investigador aportará sus valores personales como la honradez, trabajo arduo y sinceridad.

La metodología aplicada será la investigación cualitativa de campo, ya que es un problema que se podrá visualizar, comparar con la teoría seleccionada y plantear una o varias soluciones.

2.3 Fundamentación legal

La ejecución de la presente investigación se fundamenta en los siguientes artículos de la ley orgánica del consumidor.

Art. 18. Entrega del bien y la prestación de servicio.- todo proveedor esta en la obligación de entregar ofertas, oportuna y eficiente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precios, tarifa, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partea, será motivo de diferimiento.

Estatuto reformado de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato Ltda.

Artículo 7.- son objetivos y fines de la cooperativa los siguientes.

a.- promover la cooperación económica y social entre los socios, para cuyo cumplimiento recibirá de estos aportes, ahorros, depósitos a plazo fijo, efectuar cobros y pagos y todos aquellas operaciones que sean necesarias para el fortalecimiento institucional y prestación de servicio eficiente y de calidad a sus miembros, dentro del marco legal permitidos para las cooperativas.

Disposición legal en el ámbito de créditos.

Ley de la economía popular y solidaria.

De la codificación de la ley General de instituciones de sistema financiera.

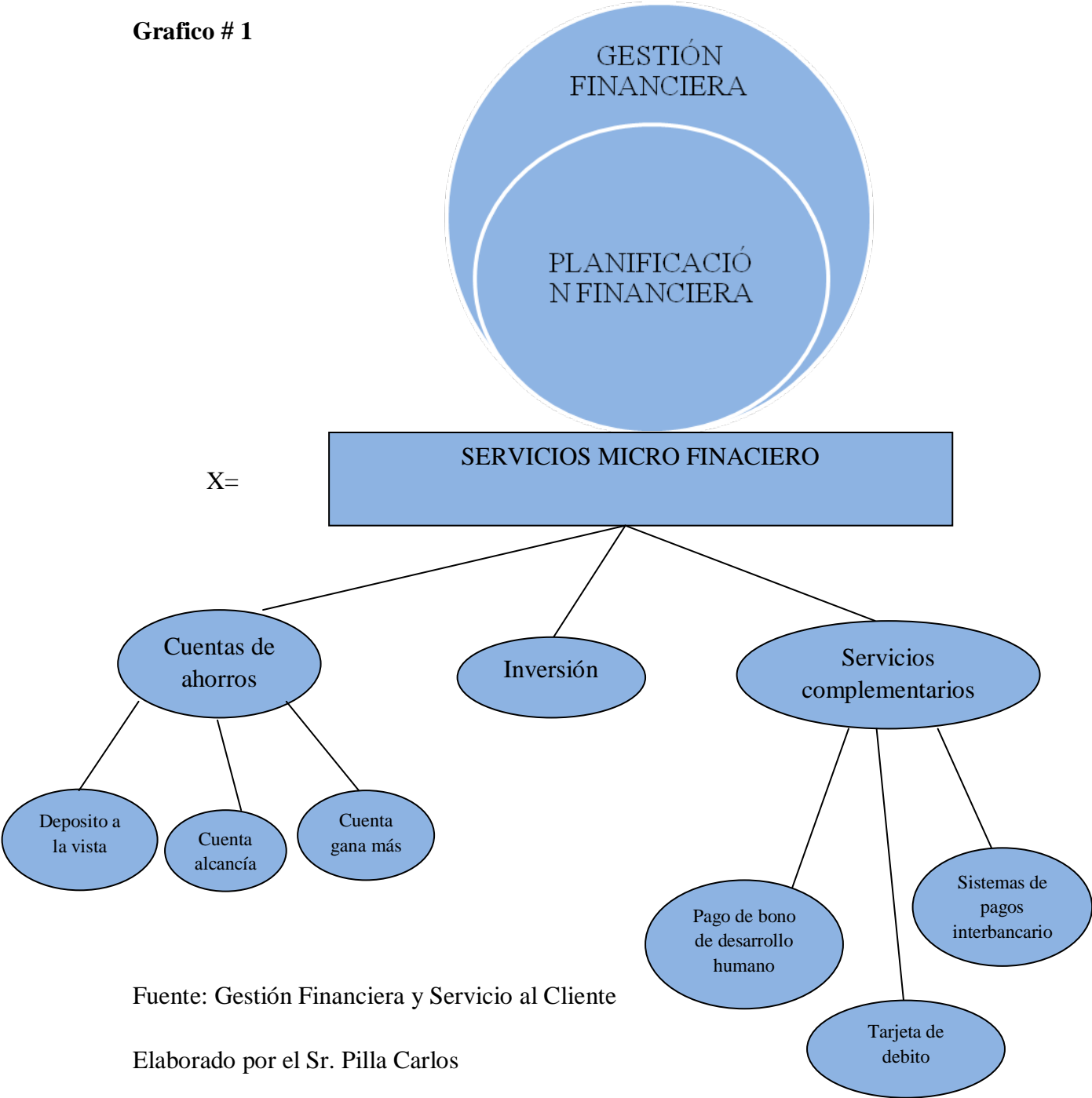
En el literal b) Título (V) "De las operaciones"

Artículo 53.- Las cooperativas podrán realizar las operaciones permitidas a estas en la ley. Para la realización de nuevas operaciones o servicios financieros se estará a lo dispuesto en el último inciso del Artículo 51 de la codificación de la ley general de las instituciones del sistema financiero.

2.4 Categorías fundas mentales.

Súper ordenación y subordinación de la variable independiente

Grafico # 1

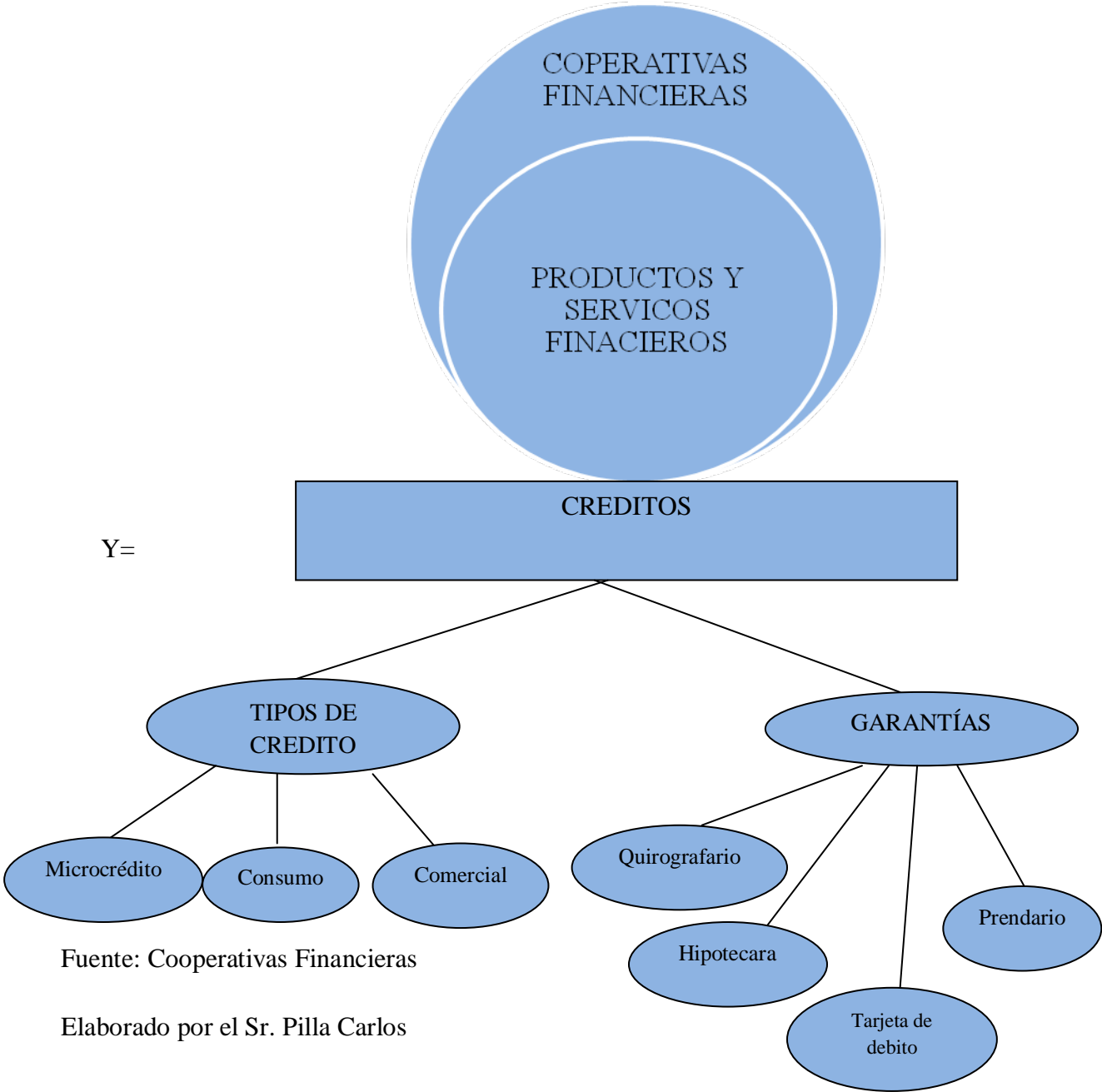


Fuente: Gestión Financiera y Servicio al Cliente

Elaborado por el Sr. Pilla Carlos

Súper ordenación y subordinación de la variable dependiente.

Grafico # 2



Definición de categorización.

Gestión financiera

Según Marcial Córdoba Padilla en el año 2007 nos manifiesta que la gestión financiera es considerada una fase de la administración general o una forma de una economía aplicada, que tiene como objetivo maximizar el patrimonio de la empresa, mediante la obtención de recursos financieros por aportaciones de capital u obtención de crédito, su correcto manejo y aplicación, así como la administración eficiente del capital de trabajo, inversiones y resultados que permitan tomar decisiones acertadas a corto y largo plazo.

Según Jaime Loring en el año 2004 nos manifiesta que la que la gestión financiera es el mecanismo por el que se intercambia activos financieros contra dinero en efectivo y se determina sus precios.

Según Camila Pinar, Stefanía Rivas en el año 2007 nos manifiesta que la gestión financiera (o gestión de movimiento de fondos) a todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito. La gestión financiera es la que convierte a la visión y misión en operaciones monetarias.

Conclusión

Según los tres autores nos manifiestan que la gestión financiera se trata de una fase de la administración financiera como es la administración de todo los recursos de una institución de una manera eficiente y con ello poder incrementar el capital de sus acciones.

Planificación financiera

Según Marcial Córdoba Padilla en el año 2007 nos manifiesta que la planificación financiera es las ventas, el ingreso y los activos, tomando como base estrategias alternativas de producción y mercadotecnia, así como la determinación de los recursos que es necesitan para lograr estas proyecciones.

Según Joan M. Amant Salas en el año 1996 nos manifiesta que la planificación financiera es la selección de alternativas estratégicas que sean más adecuadas para alcanzar los objetivos de la empresa se puede proceder a elaborar la planificación detallada a largo y corto plazo desglosándose la estrategia para cada uno de los años que comprende aquella y para cada uno de los diferentes centros de responsabilidad que compone la organización.

Según Guillermo L. Dumarf en el año 2006 nos manifiesta que la planificación financiera es una forma de pensar en el futuro de manera sistemática. En tal sentido, el plan financiero

de la compañía constituye una declaración formal de lo que se pretende hacer hacia delante y el modo en que se llevara a cabo.

Conclusión

Según los autores coinciden en que la planificación financiera se trata de planificar de todos los procesos y procedimientos que se debe llevar a cabo en una institución para poder llegar al objetivo planteado.

Servicio financieros

Los servicios financieros son aquellos con los cuales la gente controla el dinero por todo el mundo. Las finanzas incluyen los préstamos de dinero, las acciones de las empresas de carácter mundial, transnacionales o no y el flujo de capital de mover el intercambio comercial. El sector de los servicios financieros corresponde a una actividad comercial, prestadora de servicios de intermediación relacionados al ámbito de generación de valor a través del dinero

Según Marcos Cobra en el año 2000 manifiesta que el servicio deben combinar de manera apropiada aspectos tangibles e intangibles de los servicios, puesto que deben ayudar a realizar los sueños y las fantasías de los consumidores para satisfacer sus deseos ocultos y explícitos. El servicio es mencionar la necesidad de la vida diaria de las personas.

Para John C. Shaw en el año 1991 nos manifiesta que los servicios en tales términos se refuerzan la actual tendencia de las empresas de servicio a imitar la planificación y los modelos estratégicos del sector industrial. Resulta más exacto y eficaz considerar el servicio como algo que cambia de modo fundamental la condición o la posición de quien lo consume.

Conclusión

El servicio es una combinación de los aspectos tangibles e intangibles, como son los ahorros, préstamos, servicios adicionales, con ello llegando a satisfacer la necesidad de todas las personas.

Cuentas de ahorros

Según George Gerald Reisman en el año 2011 nos manifiesta que el ahorro es la diferencia entre el ingreso disponible y el consumo efectuado por una persona, una empresa, una administración pública, entre otros. Igualmente el ahorro es la parte de la renta que no se destina al consumo, o parte complementaria del gasto.

El ahorro es la parte del ingreso (nacional, familiar o personal) que no se destina a la compra de bienes de consumo.

Conclusión

El ahorro se obtiene restándole a los ingresos totales el gasto total en consumo.

Depósitos a la vista

La cuenta de ahorros a la vista es el complemento ideal para sus inversiones ya que gana una tasa del 3.0% dependiendo del monto, además de que tiene total disponibilidad de su dinero en el momento en que lo necesite, a través de nuestras ventanillas o de nuestros cajeros automáticos. Y adicionalmente no cobramos costo de mantenimiento en libreta de ahorros.

Conclusión

El ahorro a la vista se diferencia por la tasa de interés que tiene por el monto del ahorro.

Cuenta alcancía

Es la mejor forma de invertir, ya que le ofrecemos una mayor rentabilidad al menor tiempo. El monto para invertir va desde un mínimo de \$100.000 dólares en adelante y el plazo al cual puede dejarlo es desde 8 días en adelante ganando el interés del 6%.

Cuenta gana más

La cuenta alcancía es el complemento ideal para sus inversiones de sus niños ya que gana una tasa del 3.0% , además de que tiene total disponibilidad de su dinero en el momento en que lo necesite, a través de nuestras ventanillas o de nuestros cajeros automáticos. Y adicionalmente no cobramos costo de mantenimiento en libreta de ahorros

Conclusión

La cuenta gana más está dirigido a todo los socios menores de edad y que no tiene ningún costo de mantenimiento.

Inversión

Representan colocaciones de dinero sobre las cuales una empresa espera obtener algún rendimiento a futuro, ya sea, por la realización de un interés, dividendo o mediante la venta un mayor valor a su costo de adquisición.

Conclusión

Es el flujo de producto de un período dado que se usa para mantener o incrementar el stock de capital de la economía.

Servicios complementarios

Los servicios complementarios pueden ser divididos por su necesidad. Estas son: seguridad, confiabilidad, calidad de servicio, eficiencia operacional, etc.

Bono de desarrollo humano.

El bono de desarrollo humano bdh es un producto del ministerio del bienestar social administrado por la unidad de programa de protección social pps, que tiene como objetivo proveer de una ayuda económica a ciudadanos calificados dentro del sector de alta pobreza (quintil 1 y 2). Mediante este producto a los beneficiarios del bdh, se les entrega mensualmente un bono económico dependiendo del tipo de subsidio asignado.

Sistema de pagos interbancarios

El Sistema de Pago Interbancario es un servicio que presta el BCE, a través de las instituciones del sistema financiero, que permite que clientes de una institución financiera transfieran, en forma electrónica, recursos de su cuenta a un cliente de otra entidad del sistema financiero. La Cooperativa Ambato tiene un código a través del cual tu sueldo se acredita directamente en tu cuenta de ahorros, a través del sistema de pagos interbancarios (SPI), solo tienes que solicitar la acreditación directa en tu lugar de trabajo, sin costo alguno.

Cooperativas financieras

El cooperativismo es una herramienta que permite a las comunidades y grupos humanos participar para lograr el bien común. La participación se da por el trabajo diario y continuo, con la colaboración y la solidaridad.

La Cooperación son las estrategias mediante las cuales el hombre en su largo recorrido por la historia ha dado respuesta a sus necesidades de supervivencia, ya sea en sus legendarios estadios primitivos, cuando la producción se sustentaba en las incipientes actividades de recolección y caza, o inmerso en la hostil sociedad de la postmodernidad donde encontrar alternativas solidarias compensatorias a la inequidad generada por los sistemas de producción excluyentes, es un imperativo, porque la lucha ya no se dirige a salvar las inclemencias de la naturaleza, sino a superar las adversidades sociales.

Conclusión.

Es un atributo innato del hombre como ser social dotado de inteligencia, y es precisamente en virtud de la cooperación que la sobrevivencia de la especie humana hasta nuestros días, ofreciendo créditos.

Productos y servicios financieros

Según Eugenio Bahilla Marcos en el año 2010 nos manifiesta que los servicios financieros son las funciones que ofrecen las organizaciones que operan en el sector financiero. En

general, tales organizaciones se dedican a la administración del dinero; las personas que trabajan en las mismas, por ejemplo bancos, compañías de seguros, casa de bolsa y otras empresas similares, ofrecen sus servicios con el fin de ayudar a las personas a determinar cómo invertir su dinero para lograr ciertas metas.

El sistema financiero es el conjunto de instituciones, medio y mercado cuyo fin principal es canalizar el ahorro que generan las unidades económicas con superávit (ahorradores) hacia los prestatarios o unidades económicas con déficit (inversores).

Para Valarie A. Zeithaml y Mary Jo Bitner en el año 2002 nos manifiesta que el servicio cobra significado para el cliente a través de las actividades de análisis de los problemas, las reuniones con el proveedor, las llamadas de seguimiento y el reporte de una serie de las acciones, procesos y ejecuciones. De manera semejante, las ofertas básicas hospital, hoteles, bancos y empresas de servicio público, comprenden principalmente hechos acciones que se realizan para los clientes.

Conclusión

El servicio y productos financieros son las ofertas que realiza una institución a todos sus clientes, comprometiéndose a satisfacer la necesidad de cada uno de ellos.

Crédito

Según John W. Seder dice que el crédito es el dinero, dicen los economistas, es un medio de intercambio, lo cual quiere decir que es algo que se usa para facilitar el comercio o la entrega de bienes y servicios de una persona a otra.

Según Chard P. Ettinger y David E. Golieb son dicen que el crédito como el permiso para usar el capital de otro, en el dinero y la circulación, lo llama “el poder para obtener bienes o servicios por medio de la promesa de pago... en una fecha determinada en el futuro”.

Conclusión

Es una prestación de dinero o producto a las personas.

Microcrédito

Los microcréditos son pequeños préstamos realizados a prestatarios pobres que no pueden acceder a los préstamos que otorga un banco tradicional. Los microcréditos posibilitan, especialmente en países en vías de desarrollo, que muchas personas sin recursos puedan financiar proyectos laborales por su cuenta que les reviertan unos ingresos. El microcrédito

es la parte esencial del campo micro financiación, dentro del que se encuentran otros servicios tales como los micro seguros, ahorros u otros.

Es todo crédito concedido a un prestatario, persona natural, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades y cuyo monto no excede los USD 20,000 (VEINTE MIL dólares de los Estados Unidos de América).

Dirigido a personas naturales no asalariadas, usualmente informales; personas jurídicas; o unidades familiares; o grupos de prestatarios con garantía mancomunadas o solidarias.

La fuente de repago proviene de ventas o ingresos brutos generados por la actividad financiada o por los ingresos de la unidad familiar microempresaria.

El destino es las actividades productivas y de comercialización o prestación de servicios a pequeña escala, con ventas o ingresos brutos de hasta USD 100.000 anuales, además para nivelar el ingreso familiar, para adecuación o ampliación de vivienda con garantía personal.

Conclusión

Son las operaciones de crédito de montos pequeño y a plazos cortos otorgados a una micro empresa.

Crédito de consumo

Según Richard P. Ettinger y David E. Golieb nos manifiesta que es un término general para todo tipo de crédito extendido a individuos para uso personal o desembolso.

Préstamo a corto o mediano plazo (1 a 4 años) que sirve para adquirir bienes o cubrir pago de servicios.

Se entiende por créditos de consumo, a los otorgados a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas. Las características de esta clase de créditos.

La fuente de repago proviene de sueldos, salarios, honorarios o rentas promedios (siendo su concepción, la suma de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar, menos los gastos familiares estimados; que se mantengan vigentes mientras dure el crédito, tales como contratos de arrendamiento, pensiones jubilares y otros que se deriven de derechos permanentes y estables).

Su destino es la adquisición de bienes de consumo, pago de servicios, adquisición o remodelación de vivienda con garantía personal, o consolidación de deudas.

Conclusión

Créditos otorgados a personas naturales y que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios.

Crédito Comercial

Los créditos comerciales se realizan con el fin de suplir necesidades dentro de una empresa como lo son el capital para la realización de trabajos, facilitando por medio de la adecuación del ambiente los medios de producción y de la circulación de mercancías, para poder adquirir ciertos bienes y servicios que impulsaran la actividad de las empresas o para refinanciar pasivos que se tienen con otras entidades comerciales y proveedores, con los que se tiene una obligación que se debe cumplir a corto plazo. De tal forma con los créditos comerciales se potenciaran criterios como las ventas, la producción, propiciar el desarrollo de capital y por tanto el incremento de ganancias

Se entiende por créditos comerciales, todos aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo financiamiento está dirigido a las diversas actividades productivas que demanda la economía. Las características de esta clase de créditos.

Están dirigidos al fortalecimiento de la actividad productiva de pequeña y mediana escala, de personas naturales o jurídicas, de los sectores de comercio, servicios profesionales,

servicios de transporte, turismo, industria, manufactura, exportación, construcción, comunicaciones, agricultura, ganadería y otras actividades productivas.

Orientados a solventar las diversas necesidades financieras empresariales, solventar capital de trabajo y/o proyectos de inversión en activos fijos tales como adquisición de maquinaria y equipos, instalaciones empresariales, locales comerciales.

Conclusión

Son los orientados a la adquisición, construcción, reparación, remodelación, mejoramiento de vivienda, adquisición de terrenos no utilizados como residencia por el solicitante.

Tipo de garantías

Una garantía es un negocio jurídico mediante el cual se pretende dotar de una mayor seguridad al cumplimiento de una obligación o pago de una deuda.

Las garantías son muy importantes para los consumidores. Permiten tener la certeza de que, en caso de vicios o defectos que afecten el correcto funcionamiento del producto, los responsables se harán cargo de su reparación para que el producto vuelva a reunir las condiciones óptimas de uso.

Quirografario

O garantía sobre firmas, es la garantía constituida únicamente mediante la firma del prestatario.

Conclusión

Son todos los créditos otorgados con garantía o sobre firmas.

Hipotecario

Es un derecho real que recae sobre un inmueble que, permaneciendo en poder del que lo constituye, da derecho al acreedor para perseguirlo de manos de quien se encuentre y de pagarse preferentemente del producido de la subasta.

Conclusión

Son todos los créditos que se presta como garantía un inmueble como son los terrenos e edificio.

Prendario

La garantía prendaria se constituye sobre un bien mueble transfiriendo la posesión al prestamista que adquiere el derecho a enajenarlo en caso de incumplimiento, para resarcirse del importe adeudado. Puede tratarse de una garantía prendaria sin desplazamiento de prenda en la que el bien no pase a poder del acreedor. Las valoraciones para fijar el límite de crédito se fundamentan esencialmente en el valor de liquidación que pueden alcanzar los bienes en prenda.

Conclusión

Son todos los créditos que son otorgados con una prenda como son los vehículos, maquinaria, electrodomésticos, etc.

2.5 Hipótesis

Formulación del problema.

¿De qué manera incide el inadecuado servicio micro financiero en la baja demanda de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Ambato Ltda.de la oficina matriz?

La aplicación de un adecuado servicio micro financiero incrementara la demanda de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato Ltda.de la oficina matriz.

2.6 Señalización de variables.

Variable independiente Servicio micro financiero

Variable dependiente Créditos

CAPITULO III

MARCO TEÓRICO.

3.1 Modalidad básica de la investigación.

Para el presente investigación se utilizará la investigación bibliográfica y documental, ya que a través de esta tendré la oportunidad de escoger y analizar la información escrita más acertada, se ha investigado en medios bibliográficos tales como: libros, revistas técnicas,

internet, tesis de grado; temas que han guardado relación con las variables del problema en estudio, como son los servicios y créditos.

La modalidad de campo es una investigación más cercana a la realidad de la institución, es decir tendré la oportunidad de vivir más de cerca lo que sucede en el interior y entorno de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato Ltda. , esta investigación se sustenta en la aplicación de técnicas e instrumentos como la observación, entrevista y la encuesta.

3.2 Nivel o tipo de investigación

Para el desarrollo del presente trabajo se utilizará los siguientes tipos de investigación:

La investigación Exploratoria, por cuanto permitirá a través de la conceptualización, definir el problema de ¿De qué manera incide el inadecuado servicio micro financiero en la baja demanda de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Ambato Ltda. de la oficina matriz?

Se ubica también en la categoría de investigación Descriptiva, porque a diferencia de la investigación exploratoria que se centra en descubrir el fenómeno de estudio, ésta se encarga de describir y medir con la mayor precisión posible el mismo.

Llega a caer en una investigación Correlacional puesto que el investigador establece una correlación entre la Variable Independiente (Servicio financiero) y la Variable Dependiente (Créditos), como se llevó a cabo en la formulación de la hipótesis.

3.3 Población y muestra

Para la ejecución de la presente investigación se trabajará con 6000 socios de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato Ltda. De la oficina matriz, para lo cual se aplicará la siguiente fórmula:

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

$$n = \frac{6000}{0,05^2(6000-1)+1}$$

n= 375 socios de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato Ltda. De la oficina matriz.

Para integrar la población se aplicará el muestreo aleatorio o probabilístico simple, debido a que cada elemento de la población tiene la misma probabilidad para ser seleccionado como integrante de la muestra que se ha obtenido.

3.4. Operacionalización de las variables

Hipótesis: La aplicación de un adecuado servicio micro financiero incrementara la demanda de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. De la oficina matriz

Tabla # 1

3.4.1. Variable independiente: Servicios micro financieros

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMES	TECNICA INSTRUMENTO DE INVESTIGACION
Servicios financieros	Encaje	5×1 tasa de interés 22% 7×1 tasa de interés 20% 10×1 tasa de interés 18%	¿Qué tipo de encaje le gustaría para el crédito?	Encuetas y cuestionario a los socios
Es el control del dinero por todo el mundo, las finanzas incluyen los préstamos de dinero, las acciones de las empresas de carácter mundial, trasnacionales o no y el flujo de capital de mover el intercambio comercial, el	Servicios	Excelente Bueno Malo Insuficiente	¿Cómo califica el servicio que presta la COAC?	Encuetas y cuestionario a los socios

servicio es mencionar las necesidades de la vida diaria de las personas.	Finanzas	Ahorro Inversión Crédito	¿Cuáles son las finanzas que utiliza con mayor frecuencia en la COAC?	Encuestas y cuestionario a los socios
	Necesidades	Social Individual Grupal	¿Qué tipo de necesidad satisface la COAC?	Encuestas y cuestionario a los socios

Fuente: Propio

Elaborado por el Sr. Carlos Pilla

	Tiempo o plazo	Corto plazo Mediano plazo Largo Plazo	¿Cuál es el tiempo máximo que le gustaría que otorguen un crédito?	Encuestas y cuestionario a los socios
--	----------------	---	--	---------------------------------------

Fuente: Propio

Elaborado por el Sr. Carlos Pilla

3.5 Plan de recolección de información

Tabla # 3

TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN
<p>1. INFORMACIÓN SECUNDARIA</p> <p>1.1 Lectura científica</p> <p>2. INFORMACIÓN PRIMARIA</p> <p>2.1 Observación</p> <p>2.2 Encuesta</p>	<p>1.1.1 Libros administrativos Gestión financiera. Planificación financiera Servicios financieros Red financiera rural Manual de créditos Reglamento interno de la <u>COAC</u> Ambato Ltda. Página web www.cooperativaambato.com</p> <p>1.1.2 Tesis de servicios de calidad</p> <p>1.1.3 Ficha bibliográfica</p> <p>2.1.1 Ficha de observación</p> <p>2.2.1 Cuestionario</p>

3.6 Plan de proceso de la información

En lo que corresponde al procesamiento y análisis de la información, como primer paso se procederá a realizar una revisión minuciosa de las encuestas debidamente contestadas por los socios de la institución, con el propósito de establecer si dicha técnica de investigación ha sido debidamente respondida conforme a todas y cada una de las preguntas, con la finalidad de que posteriormente sea de fácil comprensión para el encuestador.

Luego, como segundo paso se realizará la tabulación de los datos de manera manual, debido a que la aplicación de la encuesta se la hizo a un número pequeño de socios, por lo que no es necesario un sistema computarizado para el conteo, sino que simplemente se utilizará la técnica de tabulación quinaria.

Posteriormente, en el tercer paso se realizará el análisis de los datos, a través de la utilización del estadígrafo denominado porcentual, y para lograr este objetivo se empleará la ayuda de la media aritmética, puesto que es el más apropiado en lo que respecta a proyectos con relación a las Ciencias Administrativas y a su vez se lo maneja en investigaciones descriptivas, debido a la facilidad que posee al momento de interpretar los resultados de la información.

Finalmente, la interpretación de los resultados se lo realizará mediante una síntesis de los mismos, con la finalidad de encontrar la información pertinente que permitirá el planteamiento de una propuesta de solución frente a la problemática de la institución.

CAPITULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

De acuerdo al diseño efectuado para el trabajo de campo utilizando las técnicas de la encuesta para los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., oficina Matriz

PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.

1. Género

Tabla 4

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Masculino	205	0,55	55
Femenino	170	0,45	45
Total	375	1,00	100

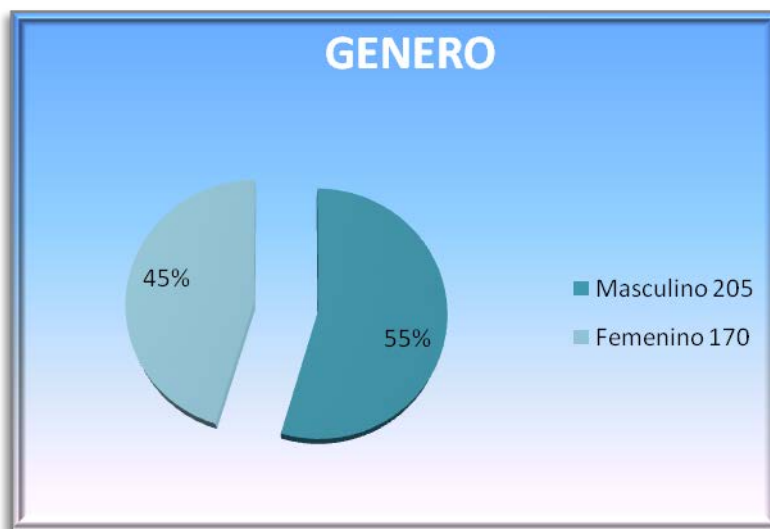


Grafico N.: 3

Fuente: Tabla 4

Elaborado por: Carlos Pilla

Fecha: 7 y 8 de Diciembre del 2011

Análisis

La investigación proporcionó como resultado que: 205 personas correspondientes al 55%, son de sexo masculino, mientras que 170 personas correspondientes al 45 % son de sexo femenino.

Interpretación

Según la investigación que se realizó se puede notar que la mayoría de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato Ltda. Oficina matriz son de sexo masculino.

2. Nivel de educación

Tabla 5

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Ninguna	32	0,09	9
Primaria	107	0,29	29
Bachiller	151	0,40	40
Superior	65	0,17	17
Posgrado	20	0,05	5
Total	375	1,00	100

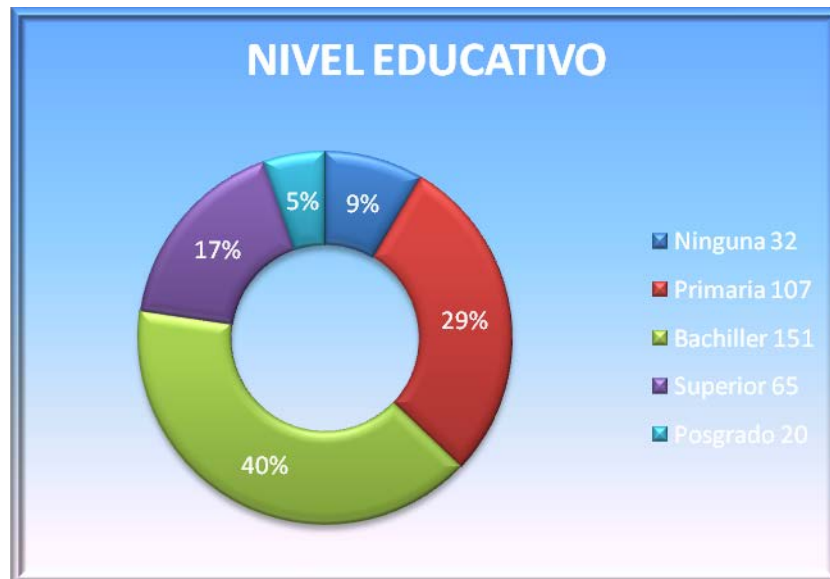


Grafico N.4

Fuente: Tabla 5

Elaborado por: Carlos Pilla

Fecha: 7 y 8 de Diciembre del 2011

Análisis

Del total de los encuestados, del 100% tenemos un resultado de que nivel educativo tienen los socios. El 9% de los socios no tiene ningún grado de educación ya que la mayoría es gente de campo, mientras que el 29% de los socios tiene conocimiento educativo como es la primaria, mientras 40% que es la mayoría de los socios tienen el bachillerato, mientras que el 5% de los socios tienen la educación superior, y teniendo un porcentaje del 5% de un nivel educativo alto.

Interpretación

La mayoría de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato Ltda. Tienen un nivel de educación aceptable y con ello podemos entregar créditos sin mayor riesgo, y que el socio puede administrar en recurso económico.

3. ¿Qué tiempo es socio activo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.?

Tabla 6

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
De un mes a tres meses	25	0,07	7
De tres meses a seis meses	78	0,21	21
De seis a un año	152	0,41	41
De un año o más	120	0,32	32
Total	375	1,00	100



Grafico N. 5

Fuente: Tabla 6

Elaborado por: Carlos Pilla

Fecha: 7 y 8 de Diciembre del 2011

Análisis

De la totalidad de la muestra del 100% de encuestados el 7% que corresponde a 25 socios de la encuesta nos manifiesta que son socios activos de un mes a tres meses, el 21% equivalente a 78 encuestados nos manifiesta que son socios activos de tres meses a seis meses, el 40% representado por 152 encuestados nos manifiestan que son socios activos de seis meses a un año y el 32% representando por 120 socios son activos mayor a un año.

Interpretación

La gran mayoría de los socios encuestado son supieron manifestar que son socios activos mayor a seis meses, notándose que no existe un incremento de socios durante los seis meses.

4. ¿Cómo califica el servicio que presta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.?

Tabla 7

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Excelente	150	0,40	40
Bueno	154	0,41	41
Deficiente	71	0,19	19
Total	375	1,00	100



Gráfico N. 6

Fuente: Tabla 7

Elaborado por: Carlos Pilla

Fecha: 7 y 8 de Diciembre del 2011

Análisis

De la totalidad de la muestra del 100% de encuestados el 40% que corresponde a 150 socios de la encuesta califican los servicios de la cooperativa como excelente, el 41% equivalente a 154 encuestados los califican como buenos y el 19% representado por 71 encuestados dicen que los servicios de la institución son deficientes.

Interpretación

De acuerdo al análisis de grafico se puede manifestar que la gran mayoría de los socios nos califican con un nivel de satisfacción que es buena, por ello la institución tiene que mejorar la calidad de servicio que presta a sus socios y poder tener la aceptación que seria excelente.

5. ¿Cuáles son los servicios financieros que utiliza con mayor frecuencia en la Cooperativa de Ahorro y Credito Ambato Ltda.?

Tabla 8

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Ahorro	89	0,24	24
Inversión	77	0,21	21
Créditos	209	0,56	56
Total	375	1,00	100

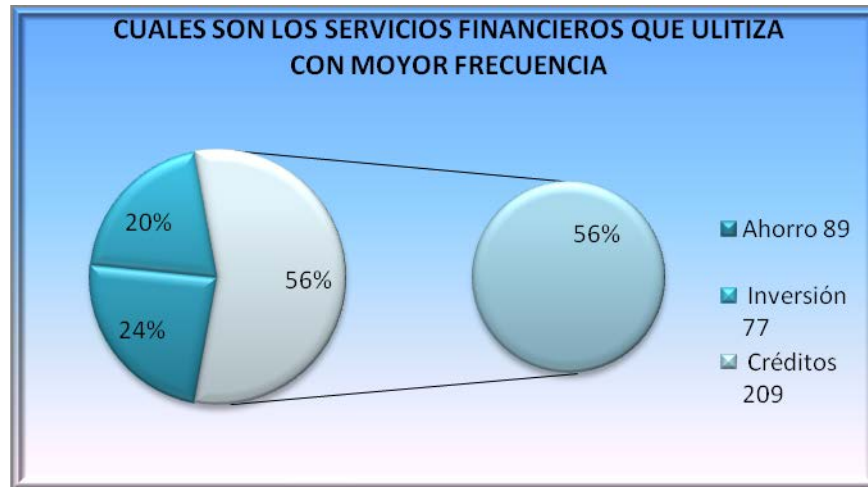


Grafico N. 7

Fuente: Tabla 8

Elaborado por: Carlos Pilla

Fecha: 7 y 8 de Diciembre del 2011

Análisis

De la totalidad de la muestra de 375 encuestados, correspondiente al 100%; manifestaron que el 24% de los socios realizan los ahorros, mientras que 20% de los socios realizan inversión, mientras que el 56% de los socios realizan créditos.

Interpretación

Luego del la tabulación se puede concluir que el servicio financiero mas utilizado es el crédito que tiene el 56%de todo los encuestado. Pudiendo notar que la institución tiene que poner énfasis en los créditos.

6. ¿Cuál es el número de créditos que ha realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.?

Tabla 9

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Ninguno	76	0,20	20
Uno	109	0,29	29
Dos	106	0,28	28
Tres en adelante	84	0,22	22
Total	375	1,00	100

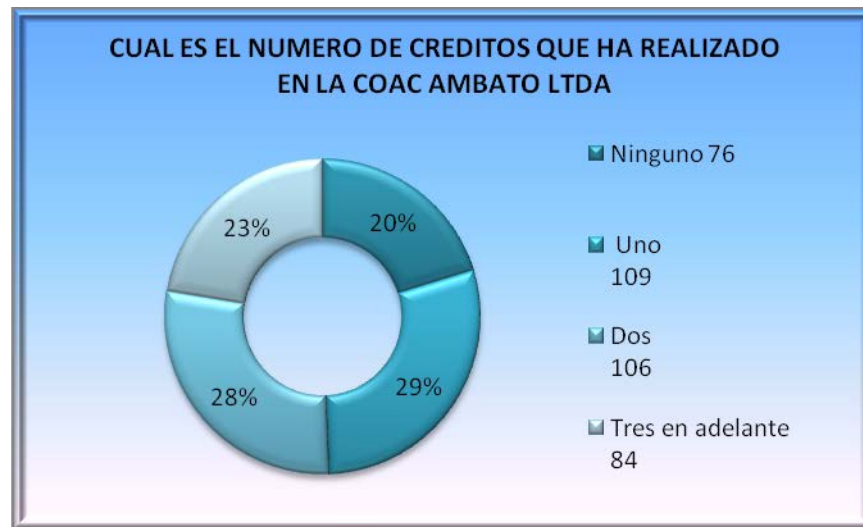


Grafico N. 8

Fuente: Tabla 9

Elaborado por: Carlos Pilla

Fecha: 7 y 8 de Diciembre del 2012

Análisis

De la totalidad de la muestra de 375 encuestados, correspondiente al 100%; manifestaron que el 20% de los socios no tiene ningún crédito en la institución, el 29% de los socios manifiestan que han realizado su primer crédito, el 28% de los socios responde que han realizados segundo crédito, y el 23 de los socios manifiestan que tienen barrios créditos realizados.

Interpretación

La investigación que se realizo a los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato Ltda. Se puede observan que la gran mayoría de los créditos entregados son a los socios que ya han realizado créditos, pudiendo notar que no existe el incremento de nuevos créditos.

7. ¿Cuál es su calificación en la entrega de crédito?

Tabla 10

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Excelente 1 días	100	0,27	27
Bueno 3 días	116	0,31	31
Deficiente 5 días	159	0,42	42
Total	375	1,00	100

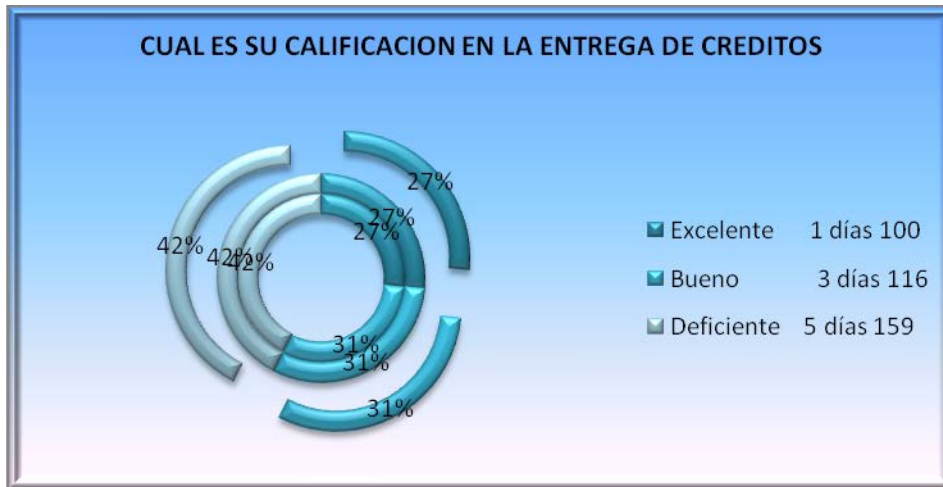


Grafico N. 9

Fuente: Tabla 10

Elaborado por: Carlos Pilla

Fecha: 7 y 8 de Diciembre del 2011

Análisis

Del total de los encuestados, 100 socios de la institución que corresponde al 27% nos califican con excelente en la entrega de crédito, 116 socios de la institución que corresponde al 31% nos dan una calificación que es bueno, y los 159 socios de la institución que corresponde el 42% nos dan una calificación deficiente.

Interpretación

Es necesario que la cooperativa de ahorro y crédito Ambato Ltda., que de prioridad en la entrega de crédito, en el grafico podemos notar que la gran mayoría de los socios son insatisfechos en lo que se refiera al tiempo en la entrega de crédito, es por ello que la institución debe mejorar en ese aspecto.

8. ¿Cuál es el tipo de préstamo que más utiliza?

Tabla 11

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Familiar	64	0,17	17
Emprendedor	185	0,49	49
Inversión	126	0,34	34
Total	375	1,00	100



Gráfico N. 10

Fuente: Tabla 11

Elaborado por: Carlos Pilla

Fecha: 7 y 8 de Diciembre del 2012

Análisis

De la totalidad de la muestra de 375 encuestados, correspondiente al 100%; manifestaron que el 17% de los socios realizan créditos familiares, mientras que 49% de los socios realizan créditos de emprendimiento, y el 34% de los socios realizan créditos de inversión.

Interpretación

Luego de la tabulación se puede observar que la mayoría de los socios realizan créditos de emprendimiento, ya que son de montos mayores a 4000 dólares. La institución debe promocionar los créditos familiares ya que los montos son pequeños y en tiempo de retorno es menor y con ello tienen menor riesgo.

9. ¿Qué tipo de necesidades satisface la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.?

Tabla 12

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Social	10	0,03	3
Individual	338	0,90	90
Grupal	27	0,07	7
Total	375	1,00	100



Grafico N. 11

Fuente: Tabla 12

Elaborado por: Carlos Pilla

Fecha: 7 y 8 de Diciembre del 2011

Análisis

La información otorgada a través de las encuestas determinan que: el 3% de los socios que corresponde a 10 personas nos manifiestan que la cooperativa satisface la necesidad social, el 90% de los socios que corresponde a 338 persona nos manifiestan que satisface la necesidad individual, y el 7 % de los socios que corresponde a 27 persona nos manifiestan que la institución satisface la necesidad grupal

Interpretación

La cooperativa Ambato Ltda. Entrega creditos individuales, con ello podemos notar que existe una despreocupacion en los credito de tipo grupal.

10. ¿Qué tipo de garantía utiliza usted para los créditos?

Tabla 13

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Quirografario	161	0,43	43
Hipotecario	129	0,34	34
Prendario	85	0,23	23
Total	375	1,00	100

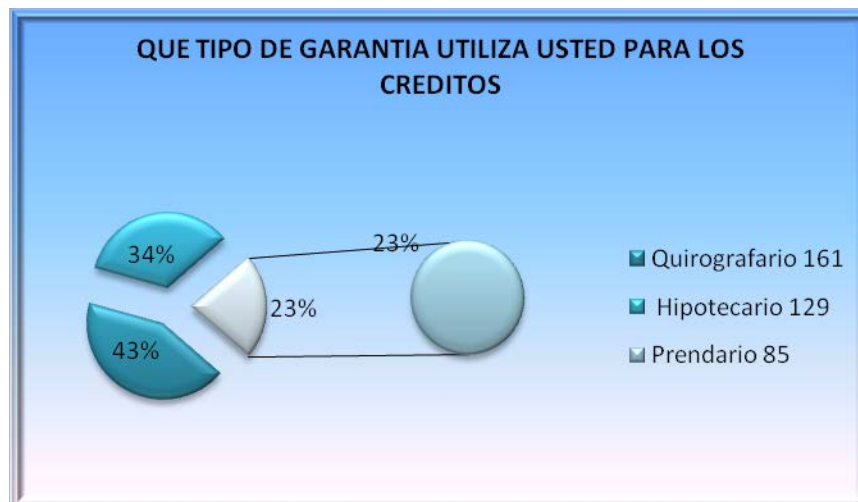


Grafico N. 12

Fuente: Tabla 13

Elaborado por: Carlos Pilla

Fecha: 7 y 8 de Diciembre del 2011

Análisis

La investigación determinó que: el 43% de los encuestados (161 personas) realizan créditos con una garantía quirografaria, el 34% de los encuestados (129 personas) realizan créditos con una garantía hipotecaria, y el 23% de los encuestados (85 personas) realizan créditos con una garantía prendaria.

Interpretación

Luego de la tabulación de las encuestas podemos notar que la gran mayoría de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato Ltda. Realizan créditos con la garantía prendaria. Pudiendo tener una aceptación que los créditos hipotecarios son seguros de cobrar.

11. ¿Cuál es el tiempo máximo que le gustaría que le otorguen un crédito?

Tabla 14

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Corto plazo Menor a un año	52	0,14	14
Mediano plazo Mayor a un año y menor a tres años	153	0,41	41
Largo plazo Mayor a tres años y hasta cinco años	170	0,45	45
Total	375	1,00	100

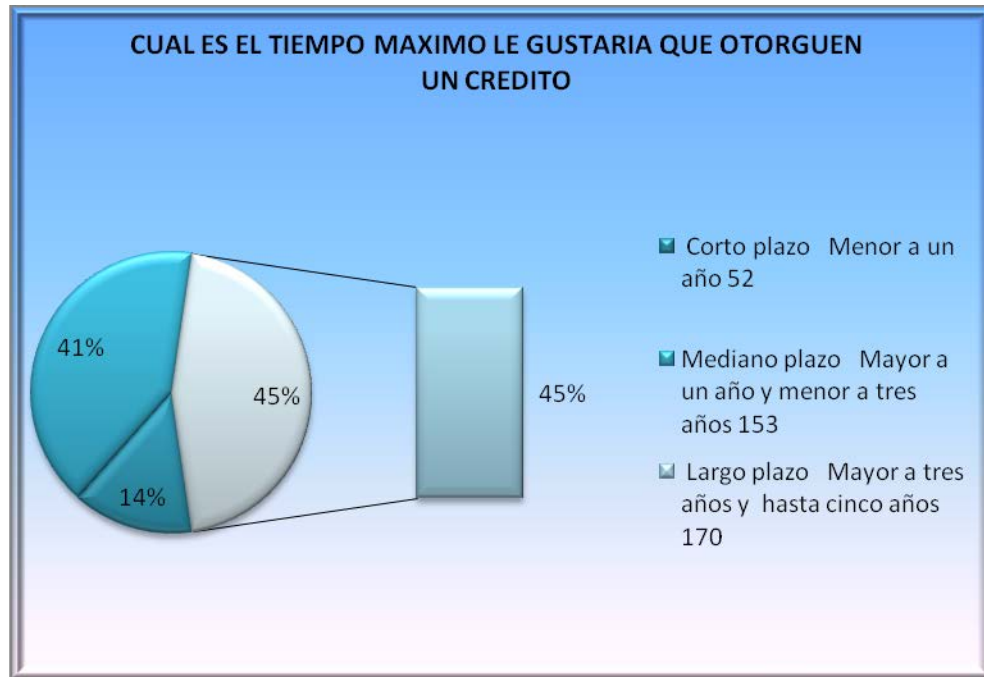


Grafico N. 13

Fuente: Tabla 14

Elaborado por: Carlos Pilla

Fecha: 7 y 8 de Diciembre del 2011

Análisis

Las encuestas determinaron que: para el 14% (52 personas) nos manifiestan que los créditos deben ser otorgados a un corto plazo, para el 45% (153 personas) nos manifiestan que los créditos deben ser otorgados a un mediano plazo, mientras que el 41% (170) nos manifiestan que los créditos deben ser entregados a un largo plazo.

Interpretación

Los socios de la cooperativa nos manifiesta que los créditos deben ser otorgados a mediano y largo plazo, ya que los valores a pagar sean de monto menor y se ajusten a sus ingresos que perciben.

12. ¿Qué tipo de encaje le gustaría para el crédito?

Tabla 15

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
5×1 tasa de interés 22%	72	0,19	19
7×1 tasa de interés 20%	112	0,30	30
10×1 tasa de interés 18%	191	0,51	51
Total	375	1,00	100

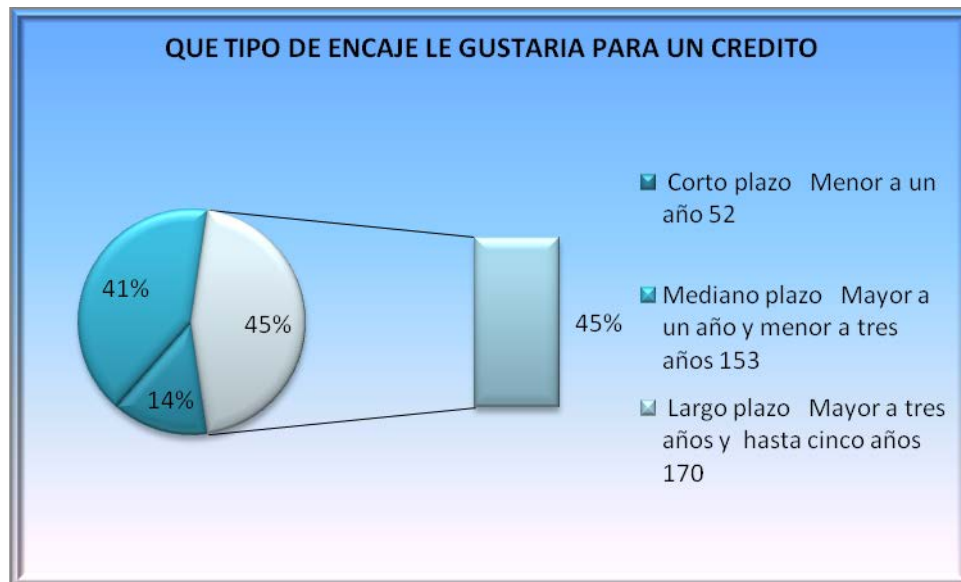


Grafico N. 14

Fuente: Tabla 15

Elaborado por: Carlos Pilla

Fecha: 7 y 8 de Diciembre del 2011

Análisis

Del total de los encuestados, 72 socios de la institución que corresponde al 19% nos manifiesta que los encajes le gustaría al 5x1, 112 socios de la institución que corresponde al 30% nos manifiesta que los encajes le gustaría al 7x1 y los 191 socios de la institución que corresponde el 51% nos manifiesta que los encajes le gustaría al 10x1.

Interpretación

Según el resultado que se ha obtenido de la encuesta nos refleja que la gran mayoría de los socios nos manifiestan que el encaje que trabaja la cooperativa Ambato limitada es la aceptada.

4.2 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.

La prueba o comprobación de las hipótesis se refiere al modo de presentar los resultados de una investigación, las cuales no se realizan al total de la población investigada, sino a las muestras seleccionadas. Para lo cual se aplica el método del chi- cuadrado que es una prueba estadística que permite relacionar datos observados y esperados.

Comprobación de la hipótesis con el Chi Cuadrado

Ho:

La aplicación de un adecuado servicio micro financiero no incrementara la demanda de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato Ltda.de la oficina matriz.

H₁:

La aplicación de un adecuado servicio micro financiero incrementara la demanda de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato Ltda.de la oficina matriz.

Selección del nivel de significación

Se trabaja con un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$

Especificación Estadística

Se trata de un cuadrado de contingencia de 3 filas por 3 columnas con la aplicación de la siguiente fórmula estadística

$$X^2 = \frac{\sum (O - E)^2}{E}$$

X^2 = Chi cuadrado

Σ = Sumatoria

O = Frecuencias Observadas

E = Frecuencias Esperadas

Especificación de las regiones de Aceptación y Rechazo

Para decidir primero determinamos los grados de libertad (gl) con el cuadro formado por 3 filas y 3 columnas.

$$gl = (f-1) (c-1)$$

$$gl = (2-1) (3-1)$$

$$gl = 1 \times 2$$

$$gl = 2$$

$$gl = \mathbf{5.991}$$

RECOLECCIÓN DE DATOS Y CÁLCULOS ESTADÍSTICOS

Tabla 16

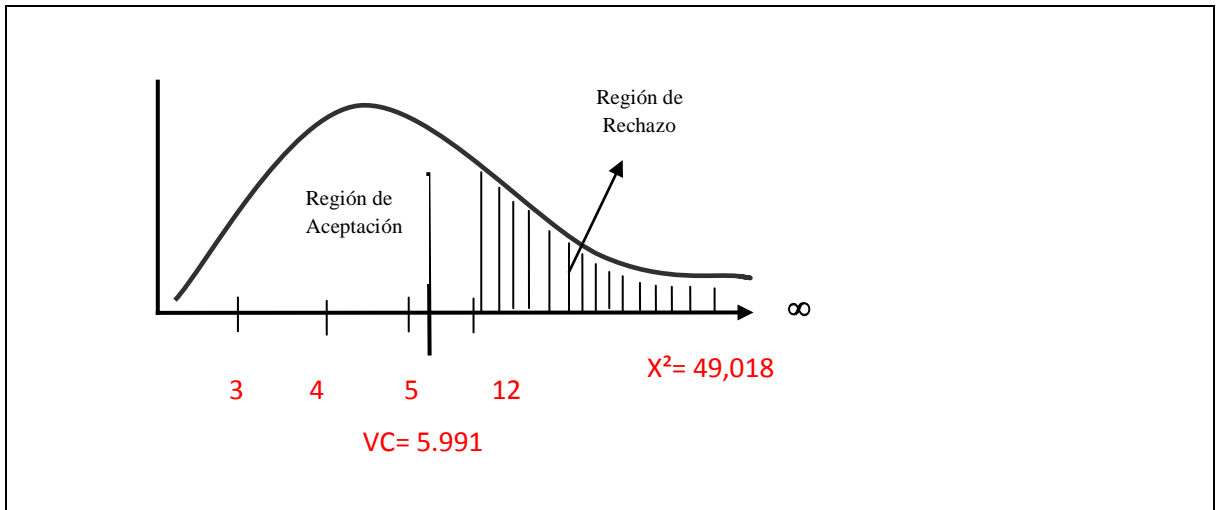
OPCIONES	ALTERNATIVAS						
	Excelente		Bueno		Deficiente		Total
	fo	fe	fo	fe	fo	fe	
4.- Como califica usted el servicio que presta la COAC Ambato Ltda.	150	125	154	135	71	115	375
7.- Cual es la calificación en la entrega de crédito.	100	125	116	135	159	115	375
Total	250	250	270	270	230	230	750

Cálculo de X^2

Tabla 17

FO	FE	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
150	125	25	625	5,000
154	135	19	361	2,674
71	115	-44	1936	16,835
100	125	-25	625	5,000
116	135	-19	361	2,674
159	115	44	1936	16,835
		0		49,018

Gráfico 15: Cálculo de X^2



Interpretación

El valor de $X^2_t = 5.991 < X^2_c = 49.018$; por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, es decir. La aplicación de un adecuado servicio micro financiero incrementara la demanda de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato Ltda.de la oficina matriz.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- ❖ Del total de los datos de la encuesta se puede observar y concluir que mucho de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., llevan utilizando por un tiempo prolongado el servicio financiero, aunque una minoría son socios nuevos, es importante para la institución conocer el tiempo que llevan con socios sobre todo para mejorar sus productos en cuestión de calidad y agilidad. Es decir que la institución pueda mediante un control en sus proceso de servicio alcanzar un

reconocimiento y llegar a ser líder en el mercado financiero por sobre todo satisfaciendo y cubriendo la necesidad de todo sus socios actuales y potenciales, marcando de esta manera en la mente de nuestros socios y además nos promocionan con sus familiares y amigos.

- ❖ De acuerdo con los datos de la encuesta se concluye que la frecuencia de uso de nuestro servicio micro financiero por parte de nuestros socios en su mayoría, lo hacen varias veces como son los créditos, por lo tanto todavía se obtiene una buena aceptación por parte de nuestros socios a pesar de una falencia en los servicio que presta la institución para mantener a toda esta clientela satisfecho con los servicios financieros.

- ❖ De acuerdo con los datos de la encuesta se puede concluir que las expectativas de nuestro clientes es y será la calidad y la imagen que esta brindando en su vida diaria comprometiendo de esta manera a la institución a mejorar cada día su calidad e imagen de sus productos para seguir compitiendo en un mercado que cada día es mucho más exigente.

- ❖ De acuerdo con las encuestas se puede concluir que los directivos de la institución toman sus decisiones empíricamente mas no técnicamente debido a eso no se ha capacitado de una manera adecuada al personal de campo como son los asesores de negocio, al contrario se les presiona para que cumplan con una meta o un objetivo.

- ❖ De acuerdo al análisis de los resultados los socios indicaron que no están muy conformes con el servicio que presta la Coac, ya que algunos empleados son groseros al momento de brindar información de crédito.

- ❖ De acuerdo al análisis de los resultados de los socios nos concluye que la falta de información clara, precisa y confiable del personal a ocasionado que los clientes pierdan el interés de utilizar los servicios de la cooperativa y por ende ir a la competencia.

RECOMENDACIÓN

- ❖ Se recomienda poner mucha énfasis sobre todo en el porcentaje de clientes que no utilizan nuestro servicio o lo utilizan muy poco, además se identifiquen que tipo de calidad oferta la institución lo cual influye en la compra del servicio para nuevos y futuros socios, ya que la institución depende de la calidad y en la entrega de créditos para poder mantener en un mercado tan competitivo como el actual y sobre todo mantener a un socio que cada vez es más existente. Es por esto que se debe implementar un sistema de control de calidad aprovechando el grado de aceptación que existe por parte de los socios antes que se disminuya y así poder incrementar su fidelidad.
- ❖ Se recomienda cubrir esas falencias de calidad en todo tipo de servicios que presta la institución y además de crear o implementar nuevos servicios.
- ❖ Realizar constantemente investigación de satisfacción del cliente mediante el índice de satisfacción, mediante una fórmula, y también se las puede hacer a través de entrevistas donde el cliente expresa su inconformidad.

- ❖ Se recomienda realizar promociones de todos los tipos de crédito por distintos tipos de medio como son, afiches, tv, radio, pancartas, etc., y así poder incrementar el número de socios de la institución.

CAPITULO VI

6. PROPUESTA

6.1 TEMA

Implementar una reingeniería de procesos de créditos que permita mejorar la calidad de servicio micro financiero y la satisfacción de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., oficina Matriz.

6.1.1 DATOS INFORMATIVOS

Institución ejecutora: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., oficina Matriz

Beneficiarios: Directivos de la Cooperativa

Socios de la Cooperativa

Ubicación

Provincia: Tungurahua

Ciudad: Ambato

Dirección: Juan Benigno Vela y Lalama

Teléfono: 03-2420544

Equipo Técnico responsable: Gerente General Ing. Santos Chango

Coordinadora oficina Matriz. Lcd: Myriam Yucailla

Investigador. Sr. Carlos Pilla

Costo de la propuesta:

Financiamiento: 2690.88 dólares americanos (Ver anexo 3)

Tiempo estimado para la ejecución

Inicio: 1 de enero del 2012

Finalización: 31 de marzo del 2012

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

El servicio micro financiero de América latina a lo largo de los últimos treinta años, las micro finanzas se han convertido en una herramienta alternativa y novedosa frente al fracaso de las acciones puestas en marcha en el marco del paradigma tradicional de la Ayuda Oficial al Desarrollo. Más aún, el sector de las micro finanzas ha tenido un crecimiento constante en, cuanto a número de actores que han decidido apostar por la idea de que si los pobres se quedan atrapados en el círculo vicioso de la pobreza no es porque no tienen capacidad para trabajar y para ahorrar, sino porqué no tienen acceso a las instituciones financieras tradicionales.

En Ecuador los microcréditos en su mayoría son dirigidos a los sectores de microempresarios y el financiamiento para la vivienda. Se ha observado un crecimiento positivo en los depósitos, pero con una desaceleración en comparación con años anteriores. Una de las características del mercado ecuatoriano ha sido la intensiva captación de depósitos del público en los últimos años, lo cual representa una fuente importante de recursos para financiar las operaciones del sector de micro finanzas.

No obstante, en la provincia de Tungurahua se ve el crecimiento en cuanto se refiere a los servicios micro financieros, pudiendo notar la competencia que existe entre las instituciones financieras, ya que Ambato es una ciudad de mayor demanda de estos servicios.

En las diferentes provincias del país se ha visto la proliferación de las instituciones del sistema financiero la demanda de los servicios financieros se ha enfocado más en las cooperativas de ahorro y crédito las mismas ofertan los diferentes productos y servicios

financieros, en la actualidad la mayor parte de las instituciones de intermediación financiera tienen dificultades con el manejo de la liquidez al no contar con un adecuado control interno en los diferentes procesos que conllevan.

El comportamiento del mercado está fuertemente condicionado por motivos de servicio. El compromiso con la cultura de servicio debe ser asumido en primer lugar por la gerencia de la empresa y después ser reforzado en cada nivel de la organización, de manera que se involucre a cada empleado en forma individual con este enfoque

6.3 JUSTIFICACIÓN

En la actualidad las empresas han entrado en un proceso donde los escenarios se han vuelto más complejos, exigiendo mayor calidad en sus servicios, mas cercanía en las distribuciones y mas información acerca de los mismos, es por ello que se necesita la implementación de estrategias que sirvan como herramientas esenciales para incrementar el porcentajes de satisfacción de los socios actualidad que conserva la institución.

El presente proyecto está orientado a mejorar la calidad de servicio micro financiero, motivar la creatividad de un plan de mejoramiento continuo del manual y proceso de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., oficina Matriz.

Es necesario que la institución brinde un servicio de calidad ya que existe mucha competencia, en cuanto a las otras instituciones ofertan servicios ágiles y oportunas.

La novedad de la propuesta constituye la estrategia y su sostenibilidad en el mercado a través de un cambio e innovación del servicio al socio, es decir, que la eficiencia, calidad, capacidad de satisfacer al cliente e innovación con elementos importantes para el logro de la empresas de ofrecer un buen servicio y el aumento de las ventas de creditito.

Las estrategias de servicio al cliente son importantes para toda empresa, ya que estas proporcionan un enfoque que caracteriza a todas aquellas que ofrecen un servicio excelente.

La calidad en el servicio al cliente consolida la creación del valor, y por lo tanto siempre debe ocupar un lugar principal dentro de las estrategias que aplican en la empresa.

6.4 OBJETIVO

6.4.1 General

Implementar una reingeniería de proceso de créditos para evolucionar la calidad del servicio micro financiero en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., de la oficina Matriz.

6.4.2Específicos

Diagnosticar el proceso crediticio que tiene la institución.

Actualizar el proceso crediticio de la institución.

Proponer el proceso actualizado.

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

La aplicación de la propuesta es factible porque contamos con el apoyo del personal administrativo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., ya que los mismos están inmersos dentro del proceso de cambio y mejora de la institución.

El propósito principal de la presente propuesta, es ayudar a rediseñar un diagrama de proceso de crédito de la institución enfocándonos más al departamento de créditos, la aplicación de nuevos procesos de crédito.

En general se comienza la propuesta de una reingeniería de manual de crédito y procesos de control interno como una respuesta a los problemas que periódicamente tiene la institución. Estos problemas pueden conducir a un mejoramiento en el control y entrega oportuna de créditos, que a su vez lleva a la modificación de un diseño actual o al desarrollo de uno nuevo.

Es un proyecto factible ya que la investigación se realizara en el lugar de los acontecimientos en donde existe un interés por parte de la colaboración respectiva de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Oficina matriz., y sus empleados.

Principios del Cooperativismo

Los principios cooperativos son lineamientos o parámetros para juzgar el comportamiento de los integrantes de la Institución y tomar decisiones, se constituyen en las directrices por medio de las cuales la Cooperativa pone en práctica sus valores.

Adhesión Abierta y Voluntaria: que significa que todas los Socios tienen la posibilidad de acceder a los servicios que presta la Cooperativa, además No existe discriminación por género, raza, clase social, posición económica, política o religiosa, en la cual las personas deben estar dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva ser socio.

Control democrático de los Socios: Se gobierna a través de una Asamblea, en la que los Socios Asambleaístas son electos mediante selección democrática, por lo cual todos los socios tienen derecho a elegir y ser elegidos.

Participación económica de los Socios: los socios contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la Cooperativa, siendo el capital propiedad común de los socios y los excedentes incrementan el patrimonio institucional.

Autonomía e Independencia: las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua que son controladas por sus Socios.

Educación, Entrenamiento e Información: las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus socios, directivos y colaboradores.

Las cooperativas informan a sus socios y al público en general, acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

La información relacionada con la Cooperativa, está disponible para todos los socios.

Cooperación entre cooperativas: las cooperativas sirven a sus socios más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales

Compromiso con la comunidad: la cooperativa JEP trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad, región o áreas de influencia, por medio de políticas aceptadas por sus miembros.

MISIÓN

Somos una cooperativa que brinda Servicio Financieros con responsabilidad social enfocada a promover el desarrollo económico de la colectividad.

VISIÓN

Al 2014 la Cooperativa Ambato Ltda. Fortalecerá su posicionamiento en el país alcanzando indicadores financieros y sociales eficientes.

VALORES EMPRESARIALES

Honestidad: COAC Ambato, es una entidad que cumple con todas las Leyes y Reglamentos emitidos por los organismos de control, con los Estatutos, reglamentos, políticas y procedimientos internos siempre respetando los Principios del Cooperativismo. Trabajando honestamente sin desperdicio de tiempo, poniendo un esfuerzo personal adicional. Brindar trato personalizado amable, respetuoso, amigable a los socios.

Seriedad y profesionalismo: Todo el personal que labora en, es permanentemente capacitado, respeta los procedimientos internos y somos entes de apoyo de los socios a través de la asesoría y seguimiento a nuestros socios, garantizando confidencialidad con la información de los socios y de la institución. Trabajamos con humildad demostrando paciencia ante las situaciones que se presenten y dotando de soluciones prácticas para solución de dificultades.

Transparencia: La Cooperativa informa mensualmente a sus socios y semestralmente a los organismos de control sobre el crecimiento económico obtenido, y sus tasas de interés están parametrizadas por las establecidas por los organismos de control, trabajar demostrando transparencia en todas sus actividades

Trabajo en equipo: Aportar con ideas innovadoras y sugerencias, apoyando el desarrollo de los compañeros propendiendo la buena comunicación, el compañerismo, y las buenas costumbres.

Innovación y mejoramiento continuo: Es un lema permanente de la cooperativa entregar servicios financieros a la brevedad que nuestros socios lo requieran con un valor agregado de sonrisa y amabilidad, e incorporando nuevos productos y servicios para satisfacer la necesidad de los socios.

Reglas Claras: En Cooperativa Ambato Ltda. Existen reglamentos, políticas, procedimientos, manuales, instructivos, ect. Para conocimiento del personal, y esta manera entregar información personalizada y veraz de los productos y servicios financieros que

brinda la cooperativa, además de las reuniones periódicas en la cual se comunica los logros alcanzados y las estrategias a tomar para expandir nuestros servicios.

Mejorar la satisfacción de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato Ltda., oficina matriz.

Política de calidad

Trabajamos en confianza para satisfacer sus necesidades y expectativas para lo cual:

- Tenemos reglas claras
- Mejoramos día a día nuestro servicio
- Contamos con personal calificado
- Ofrecemos tasas de interés competitivo
- Contamos con la Certificación de Calidad ISO 9001-2008
- Mantenemos sólidos por generación

6.6 FUNDAMENTACIÓN TÉCNICA TEÓRICA

Reingeniería en los procesos de crédito

Marco de Referencia de la reingeniería.

El concepto de Reingeniería nace de la Guerra de Estados Unidos de Norte América y España en el año de 1898, cuando después de un análisis de disparos se detecto de 9,500 disparos sólo 121 hicieron impacto, por lo que en la época era muy bueno.

Pero para 1899 en prácticas de tiro durante un tiempo aproximado de 25 minutos contra una embarcación estática, dieron al blanco 2 impactos dentro de las velas del buque de que era víctima de las prácticas.

Tiempo después del año de 1902 en prácticas semejantes se hacía blanco dentro de un cuadrado de 50 pulgadas cuadradas la mitad de las veces que se hacía un disparo.

Todos estos disparos se hacían desde 1 milla de distancia (1.6 kilómetros) lo que demostraba que los cambios hechos en tan solo 3 años habían llevado de 1.3 % a 50% de efectividad, y todo esto sé provocado por un oficial de la artillería naval de nombre William Sowden Sims, quien en virtud del uso del proceso de “**Reingeniería**”, modificó la forma radical.

En la época de principios de siglo, Sims, fue ignorado muchísimas veces por razones políticas, sociales, orgullo y de tradiciones, argumentándole que no era factible. Hasta que lleo a las manos del que fuera presidente de Estados Unidos de Norte América, Teodoro Roosevelet, quien al leer dicha información tomo la información proporcionada por Sims y la puso en práctica, de tal suerte que tiempo después se convirtió en Almirante.

Sims, cambio la forma en que operaban directamente la técnica y maquinaria que rodeaba el envío de proyectiles a través de la **Reingeniería**, sin utilizar tecnología adicional y sin la necesidad de aumentar el personal y mucho menos, la necesidad de incrementar los costos.

A pesar de que muchas personas concederán que la reingeniería ya paso de moda, algunas empresas han emprendido una aplicación exitosa, concentrándose en los aspectos básicos que nos brindaron Hammer y Champi, dejando de lado el énfasis que originalmente se planteo a la reducción de personal. Tal como lo expone Hammer en el libro “Beyond Reengineering”, el problema de las organizaciones son los procesos, lo cual en hoy dia es reconocido como uno de los principios en ISO 9001: 2000, Lean Manufacturing, Balanced Scorecard y entre otros enfoques gerenciales.

Hammer y Champy definen a la reingeniería de procesos como “la re concepción fundamental y el rediseño radical de los procesos de negocios para lograr mejoras dramáticas en medidas de desempeño tales como en costos, calidad, servicio y rapidez”

1. Una reingeniería buscará el porqué se está realizando algo fundamental.
2. Los cambios en el diseño deberán ser radicales (desde la raíz y no superficiales).
3. Las mejoras esperadas deben ser dramáticas (no de unos pocos porcentajes).
4. Los cambios se deben enfocarse únicamente sobre los procesos.

Reingeniería es el rediseño rápido y radical de los procesos estratégicos de valor agregado - y de los sistemas, las políticas y las estructuras organizacionales que los sustentan - para optimizar los flujos del trabajo y la productividad de una organización.

Es el rediseño de un proceso en un negocio o un cambio drástico de un proceso. A pesar que este concepto resume la idea principal de la reingeniería esta frase no envuelve todo lo que implica la reingeniería.

Reingeniería es comenzar de cero, es un cambio de todo o nada, además ordena la empresa alrededor de los procesos. La reingeniería requiere que los procesos fundamentales de los negocios sean observados desde una perspectiva transfuncional y en base a la satisfacción del cliente.

Mejora continua

Postula que es una actitud general que debe ser la base para asegurar la estabilización del proceso y la posibilidad de mejora. Cuando hay crecimiento y desarrollo en una organización o comunidad, es necesaria la identificación de todos los procesos y el análisis mensurable de cada paso llevado a cabo. Algunas de las herramientas utilizadas incluyen las acciones correctivas, preventivas y el análisis de la satisfacción en los miembros o clientes. Se trata de la forma más efectiva de mejora de la calidad y la eficiencia en las organizaciones.

Mejoramiento.- significa que este conjunto de acciones incrementa los resultados de rentabilidad de la empresa, basándose en variables que son apreciadas por el mercado (calidad, servicio, etc) y que den una ventaja diferencial a la empresa en relación a sus competidores; "**Continuo**" implica que dado el medio ambiente de competencia en donde los competidores hacen movimientos para ganar una posición en el mercado, la generación de ventajas debe ser algo constante.

Un plan de mejora requiere que se desarrolle en la empresa un sistema que permita:

- Contar con empleados habilidosos, entrenados para hacer el trabajo bien, para controlar los defectos, errores y realizar diferentes tareas u operaciones.

- Contar con empleados motivados que pongan empeño en su trabajo, que busquen realizar las operaciones de manera optima y sugieran mejoras.
- Contar con empleados con disposición al cambio, capaces y dispuestos a adaptarse a nuevas situaciones en la organización.

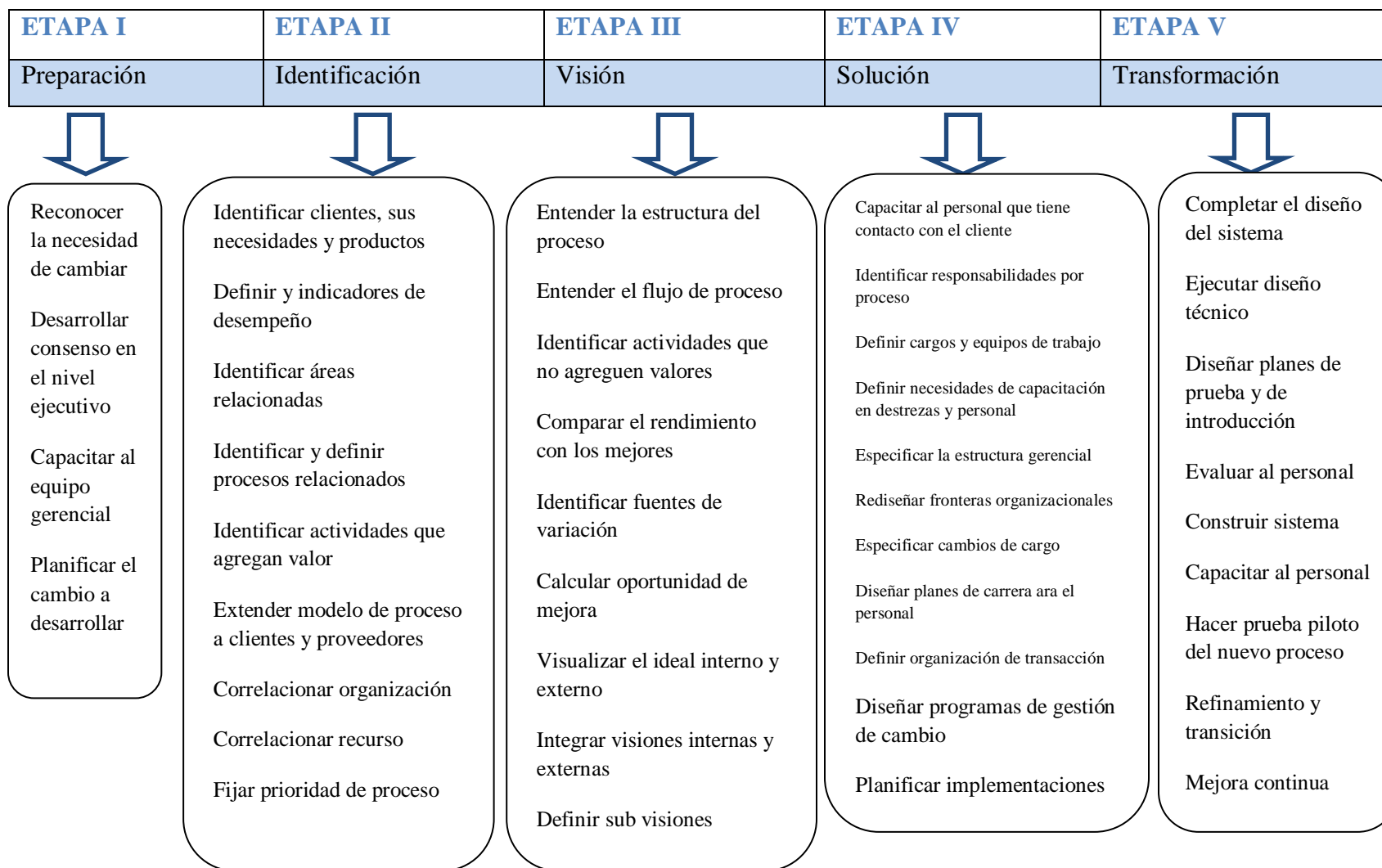
METODOLOGÍA RÁPIDA REINGENIERIA

La metodología Rápida Re se compone de varias técnicas administrativas actualmente familiares, como: lluvia de ideas, análisis de procesos, medidas de desempeño, identificación de oportunidades, etc. La metodología se basa en 5 etapas que permiten resultados rápidos y sustantivos efectuando cambios radicales en los procesos estratégicos de valor agregado. La metodología se diseñó para que la utilicen equipos de reingeniería en organizaciones de negocios sin tener que basarse de expertos de fuera.

6.7 METODOLOGÍA MODELO OPERACIONAL

6.7.1 Esquema del diseño por la metodología Rápida Re

La propuesta se desarrolla en las siguientes cinco etapas



6.7.2 ETAPA I PREPARACIÓN

6.7.2.1 Reconocer la necesidad

La necesidad de reingeniería se reconoce por lo general como resultado de un cambio en el mercado, o en tecnología, o ambiental.

6.7.2.2 Desarrollar consenso ejecutivo

Una vez que el ejecutivo resuelva patrocinar un proyecto de reingeniería, el paso siguiente es forjar un consenso en su favor.

6.7.2.3 Capacitar al equipo de reingeniería

Esta tarea capacita al equipo para acometer su misión. Incluye definir las expectativas de la administración; desarrollar un plan de trabajo en equipo; aprender el método; escoger las herramientas manuales o automatizadas que se van a usar en el proyecto; adoptar una terminología común y finalmente, asumir la responsabilidad del proyecto.

6.7.2.4 Planificar el cambio

Es desarrollar el plan global para el resto del proyecto. Este plan debe ser bastante detallado para la etapa siguiente.

6.7.3 LA ETAPA II IDENTIFICACIÓN.

Esta tiene como propósito desarrollar y comprender un modelo de negocio con procesos orientados al cliente. Donde se dan definiciones de clientes, procesos, rendimiento y éxito, para identificar plenamente los ángulos de la empresa que necesitamos modificar de fondo y los de valor agregado que pueden ser enriquecidos. Entre las interrogantes claves que contesta esta etapa se incluyen:

- ¿Cuáles son nuestros principales procesos de crédito?
- ¿En dónde se tocan las interfaces de estos procesos de crédito con las de los procesos de clientes?
- ¿Cuáles son nuestros procesos estratégicos de valor agregado?
- ¿Cuáles procesos debemos rediseñar en el término de 90 días, de un año, posteriormente?

En forma popular las organizaciones están estructuradas en torno a sus áreas funcionales o productivas, por lo que es común encontrar la mayor concentración de recursos, procedimientos, sistemas de la misma forma por lo que es difícil que los empleados identifiquen y entiendan:

- Qué procesos existen.
- Como se relacionan entre sí.
- Como corresponden los procesos a funciones y organizaciones.
- Qué quiere decir “rendimiento del proceso”.
- Cuánto contribuye cada proceso a las metas del negocio o cuánto las perjudica.
- Qué personas toman parte en cada procesos.

- Qué recursos se necesitan para cada proceso.
- Dónde y cuándo empieza y termina cada proceso.
- Qué procesos son puramente internos y en cuáles intervienen socios del negocio tales como clientes y proveedores.
- Qué procesos agregan valor a los productos o servicios de una compañía, y cuáles son de apoyo o administrativos.
- Cuáles procesos son importantes para la estrategia de una compañía.

6.7.3.1 Modelar Clientes.

En esta tarea se identifican los clientes externos, se definen sus necesidades y deseos y se identifican las diversas iteraciones entre la organización y sus clientes.

Es conveniente iniciar la reingeniería de procesos con el cliente, ya que el objetivo virtual que persigue la empresa está totalmente ligado a la satisfacción de este.

Posteriormente es necesario calificar al cliente con la lista de sus necesidades, requerimientos, observaciones, etc.

En segundo plano esta la identificación de los clientes, tanto por el volumen de compras como de frecuencias.

6.7.3.2 Definir y Medir el Rendimiento.

El rendimiento es una parte hasta cierto punto abstracta en algunos ámbitos, más sin embargo con un poco de pericia es posible cuantificar y medir el rendimiento de casi cualquier proceso administrativo, por lo que es muy necesario plasmar dichos rendimientos

en porcentajes, tablas comparativas y en los casos que se pueda, una estadística de antes, durante y después de la reingeniería de procesos.

El objetivo principal que sostiene esta tarea es el poder medir en una tabla común el rendimiento de los procesos.

6.7.3.3 Definir Entidades.

Para esta tarea, es muy importante identificar las entidades con que existe una relación directa de las organizaciones. Porque una entidad es una “cosa” abstracta que se realiza en uno o más casos específicos.

Las entidades tiene atributos que las diferencian unas de otras y existen atributos que las relacionan entre sí.

Otro tipo de atributo de las entidades son los estados en los que se encuentran y los pasos subsecuentes entre estos así como su evolución.

Existen en la metodología Rápida Re, 3 estados básicos generales.

El primer propósito es obligar al equipo de reingeniería a ver el trabajo del negocio en una forma nueva, en términos de procesos en lugar de funciones.

El segundo propósito es ofrecer un método seguro de identificación de los procesos que existen en una empresa en base al análisis detallado del cambio de estado de las actividades existentes en los procesos.

El tercer propósito se identifica como a inicio de la identificación de la información, que es el motor básico de obtención de bases para generar una análisis para cada caso.

6.7.3.4 Identificar Actividades.

Aquí es donde se ven a detalle las principales actividades que son necesarias para efectuar la modificación de las estructuras establecidas y poder proponer las nuevas estructuras que al ser de cambios radicales, permiten mejorar los procesos para darles un valor agregado.

Es muy importante tomar en cuenta que esta tarea permite al analista identificar puntos de oportunidad para incrementar el valor del proceso que estamos trabajando.

6.7.3.5 Extender Modelo de Proceso.

Ahora que hemos cumplido todos los pasos que se requieren dentro de la metodología Rápida Re, cambiaremos de foco, de estados de proceso a transiciones de estado y a las actividades que se ejecutan al pasar de estado a estado.

Las mejores oportunidades se dan cuando la eficiencia de los procesos benefician al cliente, por lo que el descubrir estas oportunidades es vital para incrementar los límites del modelo de proceso para agregar enlaces con otros procesos.

Entonces así como la administración eficiente de un proceso, desde el punto de vista del cliente, requiere medida del rendimiento (externo), así también requiere medida del rendimiento interno. Por eso esta tarea identifica medidas adicionales de rendimiento orientadas a los clientes internos, y las incorpora también en el modelo del proceso.

6.7.3.6 Correlacionar Organización.

Esta tarea define las organizaciones que toman parte en cada una de las actividades principales y el tipo de participación.

6.7.3.7 Correlacionar Recursos.

En esta tarea se calcula el número de empleados y los gastos en cada actividad y proceso. También se calculan los volúmenes y la frecuencia de las transacciones. Esta información se utiliza para computar los costos anuales estimados por actividad y proceso, lo mismo que el costo unitario por transacción.

Una segunda parte de utilización de esta tarea es la de obtener una línea base para la utilización de los recursos y analizar cuanto de estos recursos se desperdicia.

6.7.3.8 Fijar Prioridades de Procesos.

Aquí es cuando se evalúa el peso de cada proceso por su impacto sobre las metas y prioridades fijadas, desarrollar un consenso ejecutivo, y por los recursos consumidos. Se toman éstos en cuenta, lo mismo que el tiempo, el costo, la dificultad y el riesgo de la reingeniería en un enfoque multidimensional a fin de fijar las prioridades para el proceso de reingeniería.

La forma de medir se puede dar por:

- Impacto: La contribución actual y potencial de cada proceso las metas de la empresa.
- Magnitud: Los recursos que consume o utilice cada proceso.
- Alcance: El tiempo, el costo, el riesgo y el cambio social implícito en la reingeniería de cada proceso.

6.7.4 LA ETAPA III VISIÓN.

El propósito de esta etapa es desarrollar una visión del proceso, capaz de producir un avance decisivo en rendimiento. Se identifican en la etapa de visión los elementos existentes del proceso, tales como organizaciones, sistemas, flujo de información y problemas y cuestiones corrientes.

Los interrogantes claves que se deben absolver en esta etapa son:

- ¿Cuáles son los subprocessos primarios, las actividades y los pasos que constituyen el proceso o procesos que hemos seleccionado?
- ¿En qué orden se llevan a cabo?
- ¿Cómo fluyen los recursos, la información y el trabajo por cada uno de los procesos seleccionados?
- ¿Por qué hacemos las cosas como las hacemos en la actualidad?
- ¿Qué supuestos estamos haciendo acerca del flujo de trabajo, de las políticas y de los procedimientos actuales?
- ¿Hay maneras de alcanzar nuestras metas y atender a las necesidades de la clientela, que parecen imposibles hoy pero si se pudieran realizar cambiarían fundamentalmente nuestro negocio?
- Considérense las fronteras entre nuestros procesos y nuestros socios en el negocio, es decir, clientes, proveedores, aliados estratégicos. ¿Cómo podríamos redefinir estas fronteras para mejorar el rendimiento total?
- ¿Cuáles son los puntos fuertes y las debilidades principales de cada uno de los procesos seleccionados?
- ¿Cómo manejan otras compañías los procesos y sus complejidades?

- ¿Qué medidas deberíamos emplear para referenciar nuestro rendimiento en comparación con las mejores compañías?
- ¿Qué podemos aprender de estas compañías?
- ¿Cómo se pueden usar los resultados de la visualización y el benchmarking para rediseñar nuestros procesos?
- ¿Cuáles son las metas específicas de mejoramiento para nuestros nuevos procesos?
- ¿Cuáles son nuestra visión y nuestra estrategia para el cambio?
- ¿Cómo podemos comunicar nuestra visión a todos los empleados?

6.7.4.1 Entender la estructura del proceso.

Esta tarea incrementa nuestra comprensión de los aspectos estáticos del proceso de modelado, identificando todas a las actividades y paseos del proceso; identificando todas las organizaciones y funciones de oficios primarios que toman parte en él.

En general el nivel de detalle debe ser suficiente para dar respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Qué organizaciones y cargos toman parte en los procesos?
- ¿Qué parte del trabajo se hace en cada cargo?
- ¿Qué políticas se aplican a la ejecución del proceso?
- ¿En qué parte del trabajo se aplica cada política?
- ¿Qué tecnología se usa en el proceso?
- ¿En qué parte del trabajo se usa la tecnología?

6.7.4.2 Entender el Flujo del Proceso.

Esta tarea amplia nuestra comprensión de los aspectos dinámicos del proceso modelado identificando puntos primarios de decisión y subprocesos, identificando variaciones de flujo, preparando una matriz de insumos / productos y estímulos contra actividades / pasos, y estableciendo los tiempos correspondientes.

6.7.4.3 Identificar Actividades de Valor Agregado.

Como etapa de identificación trata de todos los procesos principales de una compañía, era entonces necesario entender todas las necesidades y los deseos del cliente, ya que en esta tarea el equipo de reingeniería identifica las actividades y los pasos que agregan o se quitan. Una vez que éstos son conocidos y entendidos, mostrarán el camino para el rediseño del proceso siguiendo principios generales: reforzar las actividades que agregan valor y tratar de eliminar las que no agregan valor.

6.7.4.4 Referenciar (Benchmarking) el rendimiento.

Aquí se comparan el rendimiento de los procesos de la empresa y la manera como se llevan a cabo con los de organizaciones semejantes, a fin de obtener ideas para mejorar.

6.7.4.5 Determinar los Impulsores del Rendimiento.

Esta tarea define los factores que determinan el rendimiento del proceso identificando:

- Fuentes de problemas y errores.
- Capacitadores e inhibidores del rendimiento del proceso.

- Disfunciones e incongruencia.
- Fragmentación de actividades u oficios.
- Lagunas de información.

6.7.4.6 Calcular oportunidades.

En esta tarea se aprovecha toda la información desarrollada hasta ahora, para evaluar la oportunidad de mejorar el proceso. Calculando el grado del cambio que se requiere y la dificultad de hacerlo, sus costos y beneficios, el nivel de apoyo que tendrá, y los riesgos de efectuarlo. También se definen las oportunidades de mejoramiento a corto plazo que pueden emprenderse inmediatamente.

6.7.4.7 Visualizar el Ideal (Externo).

Esta tarea describe cómo operaría el proceso una vez optimizadas todas las medidas de rendimiento externo. En particular, describe el comportamiento de las actividades que tienen interfaz con clientes y proveedores.

6.7.4.8 Visualizar el Ideal (Interno).

Esta tarea cómo operaría el proceso con todas las medidas optimizadas de rendimiento interno.

6.7.4.9 Integrar visiones.

Es posible que los ideales internos y externos estén en conflicto. Esta tarea identifica tales conflictos y busca acomodamiento entre las capacidades alternas para producir la visión integrada más eficaz.

6.7.4.10 Definir Subdivisiones.

En esta tarea se examina el tiempo necesario para realizar a visión del proceso, y la posibilidad de definir subdivisiones sucesivas entre el proceso actual y la visión completamente integrada. Las decisiones sobre qué características incorporar en cada subdivisión se basaron en consideraciones lógicas de precedencia, tiempo, riesgo, costo y beneficio.

6.7.5 LA ETAPA IV SOLUCIÓN

6.7.5.1 DISEÑO TÉCNICO.

El propósito de esta etapa es producir un diseño del proceso capaz de realizar la visión. La etapa contesta la pregunta “¿Cómo?” .

Las bases para presentar el diseño técnico se da por medio:

- La especialización de los procesos productivos.
- Modificar la estructura de las organizaciones tradicionales en organizaciones funcionales.
- Mejorar los procesos existentes por medio del uso de la tecnología a todos los niveles.

La etapa de diseño técnico consta de las diez tareas siguientes:

6.7.5.1.1 Modelar relaciones de entidades.

Aquí se desarrolla un modelo inicial de información del proceso, identificando el detalle de las relaciones existentes entre las entidades. Identificando simultáneamente los nodos en donde hace contacto cada proceso, con sus dependencias, personal que interviene, entidades externas, etc.

6.7.5.1.2 Reexaminar conexiones de los procesos.

Esta tarea considera si el movimiento de pasos entre actividades, de actividades entre procesos o la redistribución de la responsabilidad de los pasos pueden mejorar el

rendimiento. Otro punto es que también identifica los casos en que una mejor coordinación entre actividades mejoraría el rendimiento.

6.7.5.1.3 Instrumentar e informar.

Identificación de la información necesaria para medir y manejar el rendimiento del proceso al definir los puntos donde la información se puede almacenar y agrega subprocessos, según se necesite, para captar, reunir y diseminar la información necesaria.

Para instrumentar se instala herramientas para medir las variables el rendimiento por las cuales vamos a administrar el proceso.

Para informar hay que establecer los mecanismos adecuados para transmitir el conocimiento que se tiene en una forma clara y concisa para la toma de decisiones.

6.7.5.1.4 Consolidar interfaces e información.

Esta tarea define los cambios e proceso necesarios para reducir o simplificar interfaces, tanto internas como externas. Identifica y elimina duplicidad de corrientes e información, y con ellas las actividades de reconciliación necesarias para resolver a cuál de los duplicados se debe dar crédito.

6.7.5.1.5 Redefinir alternativas.

En esta tarea e evalúa la necesidad de casos especiales si los hay en el proceso. Si es necesario, considera segregar los casos especiales en procesos separados. En otros términos busca reemplazar un solo proceso complejo por uno o más procesos simples.

6.7.5.1.6 Reubicar y reprogramar controles.

Esta tarea busca reducir el número de actividades que agregan valor en el proceso, simplificando la estructura de control éste. Se logra esto integrando los controles en actividades que sí agregan valor, reemplazando detectar errores por evitar errores, y trasladando la detección del error lo más cerca posible al punto donde peste se presenta, además de revisar las relaciones lógicas entre actividades a fin de descubrir oportunidades para realizar en paralelo actividades que en la actualidad se realicen en serie.

6.7.5.1.7 Modularizar.

El propósito de esta tarea es definir las partes del proceso rediseñando que se puedan implantar independientemente. Esta partición del proceso, sí ella existe, permite que el proceso sea distribuido en el espacio o en el tiempo.

El análisis formal de esta tarea consiste en determinar las dependencias entre las actividades por cambios relacionados entre actividades y entidades.

6.7.5.1.8 Especificar implantación.

Esta tarea utiliza los módulos definidos en la tarea anterior para evaluar alternativas estructurales (centralizadas o descentralizadas) y alternativas de implementación (primera subdivisión, segunda subdivisión, etc.) El análisis de estas alternativas nos conduce en seguida a la implantación elegida de cada módulo en el espacio, tiempo y la organización.

6.7.5.1.9 Aplicar tecnología.

La tecnología es uno de los Capacitadores clave de la reingeniería de procesos (los otros son información y potencial humano). La nueva visión del proceso desarrollada en la etapa 3 tendrá ciertamente que ser informada por un conocimiento de los actuales usos, capacidades y limitaciones de la tecnología al proceso.

Las principales aplicaciones de la tecnología en la reingeniería de procesos son para lo siguiente:

- Analizar.
- Captar y documentar.
- Comunicar.
- Control.
- Interfaces humanas.
- Identificar.
- Informar.
- Administrar.
- Manufacturar.
- Dar movilidad.
- Compartir pericia.
- Compartir información.

6.7.5.1.10 Planificar implementación.

Esta tarea desarrolla planes preliminares (que se refinarán en la etapa 5) para implementar los aspectos técnicos el proceso rediseñando, incluso desarrollo, adquisiciones, instalaciones, prueba, conversión e implantación.

6.7.5.2 DISEÑO SOCIAL.

El propósito de esta etapa es especificar las dimensiones sociales del proceso. La etapa del diseño social produce descripciones de la organización y de dotación de personal, cargos, planes de carrera e incentivos que se emplean en el proceso rediseñando. Finalmente, produce planes preliminares de contratación, educación, capacitación, reorganización y nueva ubicación del personal. Las preguntas claves que esta etapa contesta:

- ¿Qué recursos técnicos y humanos necesitaremos para rediseñar?
- ¿De qué actividades serán responsables los miembros del equipo de reingeniería?
- ¿Qué prioridades y dependencias existen?
- ¿Qué oportunidades inmediatas existen?
- ¿Qué podemos realizar en 90 días?
- ¿En un año?
- ¿En más de un año?
- ¿Qué recursos humanos necesitaremos en el proceso rediseñado?
- ¿Qué metas y medidas debemos establecer?
- ¿Cómo cambiarán las responsabilidades?

- ¿Qué programas de adiestramiento se van a necesitar?
- ¿Quiénes se opondrán probablemente a los cambios que se necesitan?
- ¿Cómo será nuestra nueva organización?

Téngase en cuenta que el diseño social se hace al mismo tiempo que el técnico y por las mismas personas: el equipo de reingeniería.

La etapa de diseño social se lleva a cabo en doce tareas:

6.7.5.2.1 Facultar al personal que tiene contacto con el cliente.

Para mejorar la respuesta y la calidad del servicio que un proceso presta al cliente, es preciso facultar al personal que tiene contacto con él. El contacto con el cliente es el punto donde mejor pueden las organizaciones formar o modificar la impresión que los clientes tienen sobre sus productos y servicios pese a lo cual las personas que trabajan en ese punto suelen ser las peor pagadas y las menos estimadas de la compañía: los empleados que reciben los pedidos, los dependientes, cajeros, representantes de servicio al cliente, meseros, oficinistas, recepcionistas, etc.

6.7.5.2.2 Identificar grupos de características de cargos.

Todos los cargos, aun los más sencillos tienen múltiples requisitos. Las características importantes de un cargo se pueden agrupar en tres categorías, destrezas, conocimientos y orientación.

6.7.5.2.3 Definir cargos y equipos.

En esta tarea examinaremos la agrupación de requisitos de los cargos para determinar cuáles de los actuales cargos se pueden conservar o subir de categoría, cuáles combinar y cuales eliminar.

Para generar una estructura radicalmente nueva y que cumpla con las expectativas que perseguimos como proceso renovador.

6.7.5.2.4 Definir necesidades de destrezas de personal.

Esta etapa empieza por identificar el nivel de cada destreza, área de conocimientos y orientación que se requiera para cada nuevo cargo y refleja estos requisitos en una matriz. Ésta es una revisión de la matriz preparada en la tarea anterior. La revisión es en parte mecánica y en parte valorativa.

6.7.5.2.5 Especificar la estructura gerencial

En esta tarea se especifica cómo se van a llevar a cabo en el proceso rediseñado los tres componentes principales de la gerencia (dirección de trabajo, liderazgo y desarrollo de personal), para determinar cuáles son los mejores candidatos y el perfil que se requiere para cada gerencia.

6.7.5.2.6 Rediseñar fronteras organizacionales.

Esta tarea considera la conveniencia de cambiar la estructura organizacional a fin de asegurar que cada equipo permanezca dentro de una sola organización y reducir el número de fronteras organizacionales que el proceso atraviesa.

6.7.5.2.7 Especificar cambios de cargos.

Esta tarea prepara una nueva matriz de requisitos de destrezas, conocimientos y orientación, frente a transiciones de cargos viejos a cargos nuevos. Los elementos de la matriz consisten en el número de grados de cambio que requiere la transición.

Esta tarea también asigna ponderaciones a los requisitos de destrezas, conocimientos y orientación, ponderaciones que representan la dificultad relativa de adquirir esa característica. Los cambios ponderados se suman luego para producir una medida de la dificultad de efectuar la transición de los cargos viejos a los nuevos. La medida de dificultad de la transición se usa para planificar por adelantado la reorganización y un plan de estudios para capacitar y educar al personal del proceso, lo que ocurrirá en la etapa 5.

6.7.5.2.8 Diseñar planes de carreras.

Esta tarea se parece a la anterior, salvo que ahora es de transición de un cargo nuevo a otro también

6.7.5.2.9 Definir la organización de transición.

Habitualmente, la necesidad de alcanzar la visión final por medio de una serie de subdivisiones la impone el diseño técnico, puesto que desarrollar un nuevo sistema puede tardar largo tiempo. Pero a veces el diseño social impone el avance por etapas.

Esta tarea describe los cargos, los métodos gerenciales y las estructuras organizacionales en puntos intermedios entre la situación corriente y el diseño del proceso final.

6.7.5.2.10 Diseñar programa de gestión del cambio.

Esta es tarea más importante de la Rápida Re, por que más proyectos de reingeniería fracasan por falta de una eficiente gestión del cambio que por defectos en su diseño técnico o social.

Esta tarea refina y amplía el plan de gestión del cambio preparado en la tarea 1.4. Desde ese punto en adelante, el propósito de las comunicaciones es mantener las cosas bajo control.

La tarea de diseñar un programa de gestión del cambio empieza con la identificación de los interesados y sus problemas.

6.7.5.2.11 Diseñar incentivos.

El propósito de esta tarea es concertar las metas individuales, organizaciones y del proceso definiendo incentivos que motiven a la gente para hacer la transición al nuevo proceso, alcanzar los niveles proyectados de rendimiento, y comprometerse a una mejora continua.

6.7.5.2.12 Planificar implementación.

En esta tarea se desarrollan planes preliminares para implementar los aspectos sociales del proceso rediseñado, incluso contratación de empleado, educación, capacitación, reorganización y reubicación.

6.7.6 LA ETAPA V TRANSFORMACIÓN.

Esta etapa se considera la más crucial de todas, ya que en este punto es cuando nosotros vamos a efectuar cambios radicales dentro de la empresa por medio de una versión piloto y una versión de plena producción para el proceso rediseñado y mecanismos de cambio continuo durante la vida de la versión de producción.

Las preguntas que contesta esta etapa son:

¿Cuándo debemos empezar a controlar el progreso?

¿Cómo sabemos si vamos por buen camino?

¿Qué mecanismos debemos desarrollar para resolver problemas imprevistos?

¿Cómo podemos asegurarnos de que en el periodo de transición no haya tropiezos?

¿Cómo seguimos creando impulso para cambio continuo?

¿Qué técnicas debemos utilizar para reajustar la organización?

La etapa de transformación consta de 9 tareas:

6.7.6.1 Completar el diseño del sistema.

En esta tarea, lo mismo que en las subsiguientes, la metodología Rápida Re se vale de la nomenclatura de ingeniería informática. Sin embargo, cualquier método probado de desarrollo de sistemas es igualmente válido.

6.7.6.2 Ejecutar diseño técnico.

Esta tarea tiene que ver con el diseño “interno” del sistema nuevo o revistado que apoya el proceso rediseñando. Para paquetes, esta tarea ya la realizaba el vendedor.

En este punto se escoge la plataforma o plataformas sobre las cuales se va a montar el sistema de aplicación. Tanto para sistemas de información como para sistemas físicos, la plataforma consiste en aparato y software. La diferencia principal está en los dispositivos terminales. Los terminales de los sistemas de información proporcionan interfaz humana. Los de los sistemas físicos proporcionan interfaces tanto con seres humanos como con cosas.

6.7.6.3 Desarrollar planes de prueba y de introducción.

Esta tarea determina los métodos que se van a emplear para validar el sistema; es decir, determina cómo verificar la corrección y la calidad de las entregas del proyecto.

6.7.6.4 Evaluar al personal

Esta tarea evalúa al personal actual en función de sus destrezas, conocimientos, orientación, el grado de conformidad con el cambio y su aptitud.

La evaluación de la aptitud es muy importante porque la determinación de la disposición de cada persona debe basarse en ella misma, no en el cargo que desempeña. Algunas personas no están suficientemente calificadas para su cargo, y a otras les sobran calificaciones. Algunas tienen destrezas, conocimientos y orientación no relacionados con su cargo actual pero muy deseables en otros cargos.

6.7.6.5 Construir sistema.

Esta tarea produce una versión del nuevo proceso lista para operaciones. Cuando el proceso se basa en un sistema individualizado, esta tarea incluye desarrollo y prueba de bases de datos, desarrollo y pruebas de sistemas y procedimientos además de la documentación

6.7.6.6 Capacitar al personal.

Esta tarea da capacitación en la operación, la administración y el mantenimiento del nuevo proceso, justo a tiempo para que el personal asuma sus nuevas responsabilidades. Incluye igualmente instrucción particular cuando los empleados asumen dichas responsabilidades por primera vez.

6.7.6.7 Hacer prueba piloto del nuevo proceso.

Esta tarea pone en operación el nuevo proceso en área limitada a fin de identificar mejoras o correcciones necesarias, sin correr riesgo de una implantación total.

6.7.6.8 Refinamiento y transición.

Esta tarea corrige las fallas que se descubran en la operación piloto e implanta el nuevo proceso en una forma controlada, de acuerdo con el plan de lanzamiento desarrollado.

6.7.6.9 Mejora continua.

LA mejora continua de un proceso es “continua”, no por que se haga en todos los instantes, sino porque se hacen mejoras en todo intervalo de tiempo; pero “Mejora Continua” es lo que hace la reingeniería.

La reingeniería puede convertirse en un programa permanente para algunas organizaciones porque tiene muchos procesos distintos que rediseñar.

Bechmarking (m): Proceso sistemático y continuo para evaluar los productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones que son reconocidas como representantes de las mejores prácticas, con el propósito de realizar mejoras organizacionales (tomado del libro Benchmarking de Michael J. Spendolini, publicado por el grupo Editorial Norma, enero de 1995)

1. DIAGNÓSTICO DEL PROCESO CREDITICIO ACTUAL

Tabla 18

NOMBRE DEL PROCESO				
SUBPROCESO: INFORMACION, SOLUCION Y RECEPCION DE DOCUMENTOS			CODIGO MRCPR-423-2.02.02	
ACTIVIDA	RESPONSABLE	DOCUMENTOS;/ REGISTRO	ENTRADAS	OBSERVACIONES
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A1[Interesado se acerca a solicitar información de crédito] A1 --> A2[Consulta de interesado si es socio] A2 --> D1{Es socio?} D1 -- Si --> A3[Entrega información sobre requisitos para apertura de cuenta] D1 -- No --> A3 A3 --> A4[Solicita autorización consulta d buro de crédito] A4 --> D2{Score >=600} D2 -- No --> FIN((Fin)) D2 -- Si --> A5[Informa a condiciones y requisitos según el tipo de crédito que requiera y entrega la solicitud de crédito] A5 --> A6([Socio recopila documentación]) A6 --> A7[Revisa si cumple el valor de encaje, tiempo de amortización] A7 --> A8{A} </pre>	<p>Interesados</p> <p>Asistente de crédito y Auxiliar de crédito</p> <p>Asistente de crédito y Auxiliar de crédito</p> <p>Asistente de crédito y Auxiliar de crédito</p> <p>Asistente de crédito y Auxiliar de crédito</p> <p>Socio</p> <p>Asistente de crédito y Auxiliar de crédito</p>	<p>Política “Crédito Microcrédito”</p> <p>Formato de autorización consulta buro de crédito</p> <p>Lista de pre impreso “requisitos de préstamo” o “requisitos para aplicar al crédito hipotecario”</p> <p>Ficha de productos formulario de solicitud pre impreso numerado</p>	<p>Requisitos apertura de cuentas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Copia de cedula -Copia Papeleta de votación -Pago de servicio básico -US. 25,00 <p><u>Requisitos para el préstamo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Copia de cedula y paleta de votación (socio y garante) -Carta de apago de luz agua o teléfono (socio y garante) -Escritura de un terreno -Certificado personal por escrito -Una foto tamaño carnet -Curso de Cooperativa <p>En caso de préstamo hipotecario se solicita a más de lo señalado:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Escritura original del terreno -Certificado de gravamen actual 	<p>-Auxiliar réditos solo hay en la Oficina de Ambato</p> <p>-Si cuando se acerca a pedir información no tiene todos los requisitos(excepto los US 25,00), se apertura la cuenta y se pondrá un alarma en el sistema</p> <p>-Crédito hasta 3600 dólares: 1 garante</p> <p>Crédito hasta 3601 hasta 8000 dólares: 2 garantes</p> <p>-Crédito de 5000 hasta 20000 dólares hipotecarios sin garante</p> <p>-Todo crédito mayores a 12000 se lo realizara con garantía hipotecaria</p> <p>-En todos los prestamos superiores a 150000 dorares se requiere de un avaluó técnico</p>

Tabla 19

NOMBRE DEL PROCESO				
SUBPROCESO: INFORMACION, SOLUCION Y RECEPCION DE DOCUMENTOS			CODIGO MRCPR-423-2.02.02	
ACTIVIDA	RESPONSABLE	DOCUMENTOS _i /REGISTRO	ENTRADAS	OBSERVACIONES
<pre> graph TD A[A] --> D1{Cumple?} D1 -- No --> X((X)) D1 -- Si --> R1[Recepta documentos y requisitos] R1 --> R2[Realiza chek list, pone nombre de asesor y número d trámite] R2 --> D2{Documentación completa?} D2 -- No --> R3[Devuelve carpeta al socio] R3 --> 1((1)) D2 -- Si --> R4[Orienta al socio a cancelar el costo por inspección] R4 --> R5[Revisa buro de crédito garante] R5 --> R6[Imprime buro de crédito solo conyugue y adjunta a la carpeta] R6 --> R7[Elabora reporte de carpeta ingresadas diarias para autorización del coordinador] R7 --> R8[Revisa y autoriza la entrega de carpeta a los asesores] R8 --> R9[Entrega la carpeta al asesor de credito] R9 --> Y((Y)) Y --> FIN([FIN]) </pre>	<p>Asistente de crédito y Auxiliar de crédito</p> <p>Asistente de crédito y Auxiliar de crédito</p> <p>Auxiliar de crédito</p> <p>Asistente de crédito</p> <p>Asistente de crédito</p> <p>Asistente de crédito y Auxiliar de crédito</p> <p>Coordinador de oficina</p> <p>Asistente de crédito y Auxiliar de crédito</p>	<p>Fomulario “Control de documentos para créditos”</p> <p>Políticas “Costo por servicios cooperativos”</p> <p>Comprobante de pago</p> <p>Recepción de solicitudes de crédito</p>	<p>Carpeta de crédito</p> <p>Información de buro de crédito</p>	<p>-El solicitante debe presentar en una carpeta de cartón azul</p> <p>-La recepción de carpeta lo realiza el auxiliar de crédito</p> <p>Se asigna asesor por zona geográfica</p> <p>-El socio debe adjuntar el comprobante de pago a los requisitos</p> <p>-Se revisa en el buro la información del deudor, garantes y conyugues</p> <p>-Los resultados del buro se registra en numeral 7 del medio de aprobación</p> <p>-Se imprime el buro de crédito solo del deudor</p> <p>-Cuando el asistente de crédito ha recibido la carpeta, devuelve a un asesor en función del sector</p>

Tabla 20

NOMBRE DEL PROCESO: CREDITO				
SUBPROCESO: INSPECCION, ANALISIS Y APROBACION			CODIGO: PRMRC- 2.04.03	
ACTIVIDA	RESPONSABLE	DOCUMENTOS/ REGISTRO	ENTRADAS	OBSERVACIONES
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Planifica visita de inspección] A --> B[Realiza visita de inspección, verifica datos de la solicitud, croquis del domicilio y llena formulario diagnostico del negocio] B --> C[Llena el medio de aprobación en base al diagnostico del negocio y determina la capacidad de pago] C --> D[Analiza, avalúa, recomienda el préstamo y firma] D --> E[Se reúne en comité y ratifican o rectifican la recomendación del asesor] E --> F[Confronta carpetas vs informe de recepción de solicitud de crédito] F --> G[Elabora actas de comité de crédito, para para montos menores o iguales a \$20000. elabora actas de entrega y recepción para comité zonal y ejecutivo] G --> H[El secretario envía las carpetas a los diferentes comites] H --> FIN([FIN]) </pre>	<p>Aseso de Crédito</p> <p>Aseso de Crédito</p> <p>Aseso de Crédito</p> <p>Aseso de Crédito</p> <p>Coordinador, Asesor de crédito</p> <p>Secretario de comité</p> <p>Asistente de crédito</p> <p>Asistente de crédito</p>	<p>Plan de actividades diarias de Asesor de Crédito</p> <p>Solicitud de crédito Diagnostico de crédito</p> <p>Medio de aprobación</p> <p>Medio de aprobación</p> <p>Sistema FIT COOP Transacción 02-165</p>	<p>Carpetas de crédito</p>	<p>La inspección se realiza al domicilio del socio y garante</p> <p>En el medio d aprobación se llenara toda la información requerida en el formato Anexo B.</p> <p>La capacidad de pago se calcula con las formulas que existe en el Anexo B.</p> <p>La calificación de experiencia crediticia se calcula dividiendo el número de días de atraso para el total de días de crédito. Se acepta hasta el 16%.</p> <p>Si al ingresar numero de cedula en la transacción 02-171 en el patrón debe actualizar los datos del socio</p>

Tabla 21

NOMBRE DEL PROCESO: CREDITOS				
SUBPROCESO: DIGITACION, APROVACION Y CONFIRMACION			CODIGO: PRMRC-2.04.04	
ACTIVIDA	RESPONSABLE	DOCUMENTOS/ REGISTRO	ENTRADAS	OBSERVACIONES
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A1[Recta carpeta mediante actas y distribuye al comité] A1 --> A2[Carpetas de comité operativo entrega a digitadores] A2 --> A3[El comité ratifica o rectifica la recomendación del coordinador] A3 --> D1{Crédito es?} D1 -- Negado --> FIN([Fin]) D1 -- Pendiente --> A4[Devuelve al asesor de crédito para su devolución] D1 -- Aprobado --> A5[Elabora acta y suscribe medio de aprobación] A5 --> A6[Receta carpetas mediante actas y distribuye a los digitadores] A6 --> A7[ingresa y actualiza datos generales del socio, garantía y conyugues en el sistema] A7 --> A8[Llena solicitud de crédito (Datos generales y garantías)] A8 --> A9[A] </pre>	<p>Asistente de Captación</p> <p>Comité zonal Comité ejecutivo</p> <p>Comité zonal Comité ejecutivo</p> <p>Comité zonal Comité ejecutivo</p> <p>Asistente de captación</p> <p><u>Digitadores</u></p> <p><u>Digitadores</u></p>	<p>Acta comité Operativo Acta de entrega-recepción del comité Ejecutivo y Zonal</p> <p>Acta del Comité Zonal y Ejecutivo Transacción 02-0142 personas naturales, 02-0142 Personas jurídicas y carpeta del socio</p> <p>Transacción 02-0229</p>	<p>Actas de créditos</p>	<p>Archivo de actas contiene: No <u>alta semana fecha No socio nombres cedula No de solicitud destino de crédito resulta do monto aprobado tasa plazo tipo de crédito asesor nombre asesor, observación</u> En una sola acta se incluye todas las carpetas y envía al comité ejecutivo y zonal</p> <p>Los comités aprueban según el monto: Comité operativo hasta 2000 dólares.</p> <p>Comité zonal aprueba desde 2001 hasta 10000 dólares.</p> <p>Comité ejecutivo aprueba desde 1001 hasta el 2% del patrimonio técnico de la cooperativa hasta el cierre del ejercicio.</p>

Tabla 22

NOMBRE DEL PROCESO: CREDITOS				
SUBPROCESO: DIGITACION, APROVACION Y CONFIRMACION			CODIGO: PRMRC-2.04.04	
ACTIVIDA	RESPONSABLE	DOCUMENTOS/ REGISTRO	ENTRADAS	OBSERVACIONES
<pre> graph TD A{{A}} --> B[Registrar número de solicitud que genera en el sistema en el medio de aprobación y acta] B --> C[Verifica datos y documentos de la solución] C --> D[Entrega carpeta y acta al asistente de captaciones] D --> E[Aprobación y confirmación en el sistema FIT COOP de las carpetas zonal y ejecutivos] E --> F[Entrega carpetas y actas al asistente de credito] F --> G([FIN]) </pre>	<p><u>Digitador</u></p> <p><u>Digitador</u></p> <p><u>Digitador</u></p> <p>Asistente de captación</p> <p>Asistente de captación</p>	<p>Medio de aprobación acta de comité</p> <p>Transacción 02-0226</p> <p>Acta del comité zonal, ejecutivo y carpetas</p>		<p>Los comités se conforman así: Comité operativo: coordinador de oficina, y un asesor antiguo, se reúnen diariamente.</p>

Tabla 23

NOMBRE DEL PROCESO: CREDITO				
SUBPROCESO: INSTRUMENTACION, LIQUIDACION Y DESEMBOLSO			CODIGO: PRMRC-2.04.05	
ACTIVIDA	RESPONSABLE	DOCUMENTOS/ REGISTRO	ENTRADAS	OBSERVACIONES
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Recibe actas de comité por medio magnético] A --> B[Revisa el resultado de comité] B --> C{Es hipotecario o prendario} C -- Si --> D[Envía al abogado para la constitución de la hipoteca o prendario] D --> E[Constitución de hipotecas] E --> F[Cumple toda observaciónes] C -- No --> F F --> G[Planifica el desembolso de crédito para la autorización del coordinador] G --> H[Informa al socio fecha de desembolso] H --> I[Previo a la liquidación del crédito certifica ahorro encaje] I --> A[A] </pre>	<p>Asistente de crédito</p> <p>Asistente de crédito</p> <p>Asistente de crédito/ Coordinador de agencia Asesor legal</p> <p>Asesor legal</p> <p>Asistente de crédito/ Coordinador de agencia</p> <p>Asistente de crédito</p> <p>Asistente de crédito</p>	<p>Actas de comités</p> <p>Actas de comités</p> <p>Entrega- recepción carpetas en hipoteca</p> <p>Entrega- recepción carpetas en hipoteca</p> <p>Flujo de caja proyectada</p> <p>Planificación semanal de acreditaciones</p> <p>Sistema FIT COOP Transacción 02-171 Reglamento General de créditos y tablas por producto</p>		<p>Las observaciones del Comité corresponden principalmente a constituciones de hipoteca, prenda industrial, certificado gravamen.</p> <p>Entrega al abogado mediante registro 1: ENTREGA DE CARPETAS A SER HIPOTECADAS</p> <p>Realiza el flujo para cada semana y entrega una copia al coordinador financiero para el control</p> <p>Los desembolsos se realizan en base al flujo de fondos proyectado y al orden de carpetas aprobadas.</p>

Tabla 24

NOMBRE DEL PROCESO: CREDITO				
SUBPROCESO: INSTRUMENTACION, LIQUIDACION Y DESEMBOLSO			CODIGO: PRMRC-2.04.05	
ACTIVIDA	RESPONSABLE	DOCUMENTOS/ REGISTRO	ENTRADAS	OBSERVACIONES
<pre> graph TD A[A] --> D{Cumple encaje} D -- No --> I[Indica al socio que debe hacer el deposito] I --> P[Previo a la liquidación del crédito comunica las fechas de pago de la tabla de amortización al socio] D -- Si --> P P --> T[Realiza transferencias a certificado de aportación] T --> P2[Realiza pignoración de ahorro o elabora plazo fijo] P2 --> L["Realiza "Liquidación de Préstamo" Reteniendo 1% aportes patrimoniales"] L --> D2["Pasa a "desembolso" automáticamente sale valor a desembolso y graba"] D2 --> G["Genera pagare, tabla amortización y Orden de pago"] G --> B[B] </pre>	<p>Asistente de crédito</p> <p>Asistente de crédito</p> <p>Asistente de crédito</p> <p>Asistente de crédito</p> <p>Asistente de crédito</p> <p>Asistente de crédito</p> <p>Asistente de crédito</p>	<p>Reglamento general de crédito Reglamento capital social Política de segmentación del Microcrédito Individual</p> <p>Sistema FIT COOP Transacción 04-406</p> <p>Sistema FIT COOP Transacción 04-166 o Transacción 05-101</p> <p>Sistema FIT COOP Transacción 02-229</p> <p>Sistema FIT COOP Transacción 02-227</p> <p>Sistema FIT COOP Transacción 02-228</p> <p>Sistema FIT COOP Transacción 06-200</p> <p>Sistema FIT COOP Transacción 06-579</p>		<p>Según el reglamento de capital social, US 20 son Certificados Aportación Obligatoria. Todo socio que tenga crédito debe tener máximo 100 en Certificados aportación comunes, la diferencia se transferirá a cuenta de ahorros</p> <p>Se deberá transferir el 25% d ahorro encaje de Certificados de Aportación hasta completar US. 100</p> <p>1% aportación patrimonial voluntario.</p> <p>El valor del préstamo se acredita automáticamente en la cuenta del socio</p>

Tabla 25

NOMBRE DEL PROCESO: CREDITO				
SUBPROCESO: INSTRUMENTACION, LIQUIDACION Y DESEMBOLSO			CODIGO: PRMRC-2.04.05	
ACTIVIDA	RESPONSABLE	DOCUMENTOS/ REGISTRO	SALIDA	OBSERVACIONES
	<p>Asiste de crédito Asesor legal</p> <p>Asistente de Crédito</p> <p>Asistente de Crédito</p> <p>Asistente de Crédito</p> <p>Asistente de Crédito Coord. De oficina</p> <p>Asistente de Crédito</p>	<p>Contrato mutuo</p> <p>Pagare Tabla de amortización Orden de pago</p> <p>Reporte de créditos concedidos Transacción 06-290</p>	<p>Detalle de créditos liquidados</p> <p>Acta de entrega recepción de pagares y garantías reales</p>	<p>En caso de que uno de los firmantes es analfabeto (no firma), en créditos de hasta 2000 dólares se receptara la huella digital, en montos mayores solo las firmas de quienes pueden firmar</p>

2. Modificación de proceso de crédito

2.1 Procedimientos Crediticios.

Es la descripción de los pasos básicos que se deberán seguir para el otorgamiento de un crédito, desde el inicio de la relación con el solicitante. La descripción de los pasos se realiza en forma correlativa y atendiendo a las diferentes etapas que se deberán seguir, tiempos invertidos y responsables de cada una de ellas.

Objetivos

Objetivo general

Mejorar el proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y crédito Ambato Ltd.

Objetivo específico

Optimizar las oportunidades para que el socio adquiriera un crédito

Establecer los lineamientos crediticios a ser aplicados por el personal de la Institución involucrado en los procesos de créditos.

Minimizar los riesgos en el otorgamiento de créditos y facilitar las recuperaciones.

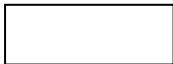
Proceso de crédito

La simbología utilizada en diagramas se expone a continuación:

θ Acción de control. Marca los puntos claves de control, identificando la acción dentro de una serie de actividades realizadas dentro de un procedimiento, los cuales son realizados para control y administración de riesgos.



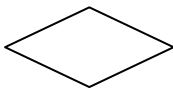
Inicio. Representa inicio o término. Indica el principio o fin del procedimiento, dentro del símbolo se anotará inicio o fin, según corresponda.



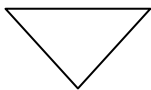
Actividad. Las actividades que se desarrollan en el procedimiento se describen brevemente dentro del símbolo. En la parte inferior media, se anotará el número consecutivo de la actividad.



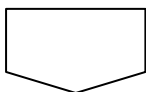
Documento. Documento que entra y/o sale y que se genera o utiliza en el procedimiento.



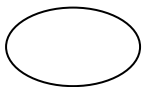
Decisión. Punto del procedimiento en donde se debe realizar una decisión entre dos opciones.



Archivo permanente. Depósito de un documento o información dentro de un archivo por período indefinido.

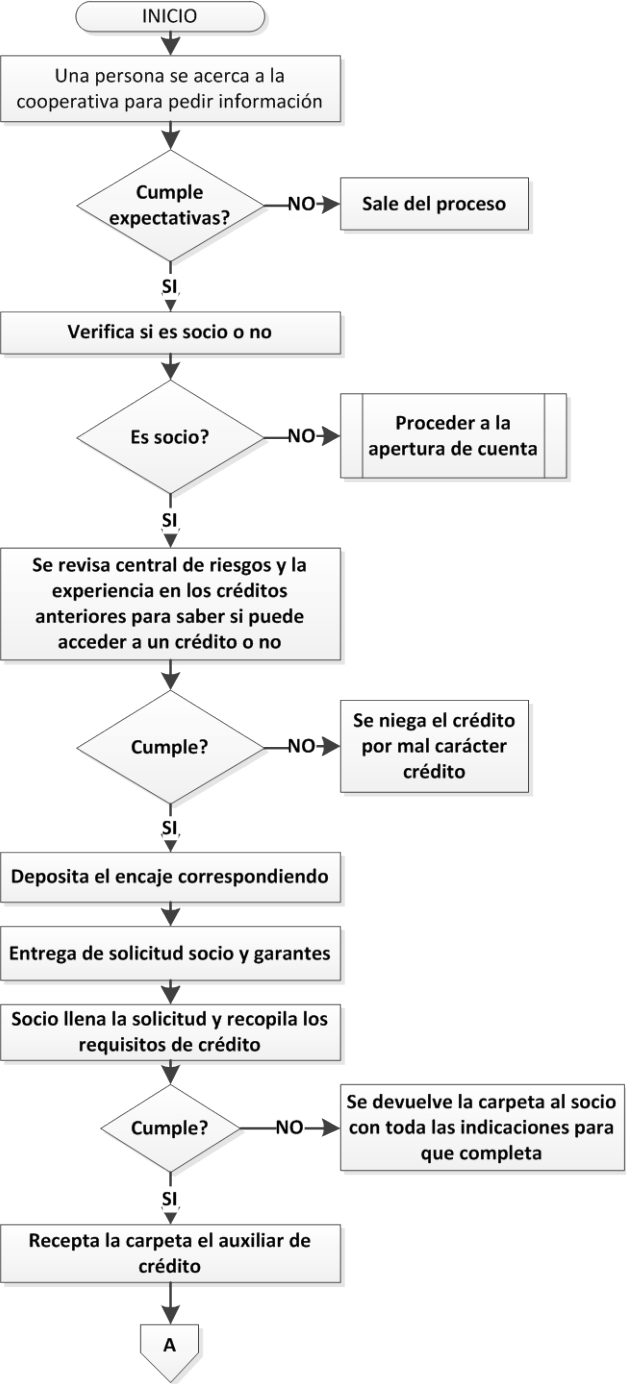


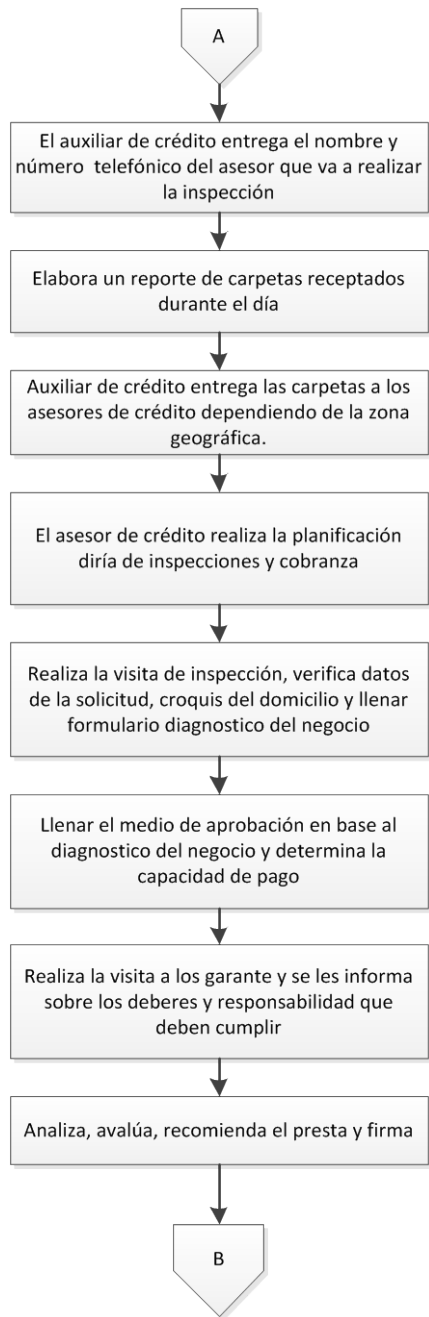
Conector de página. Conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el procedimiento.

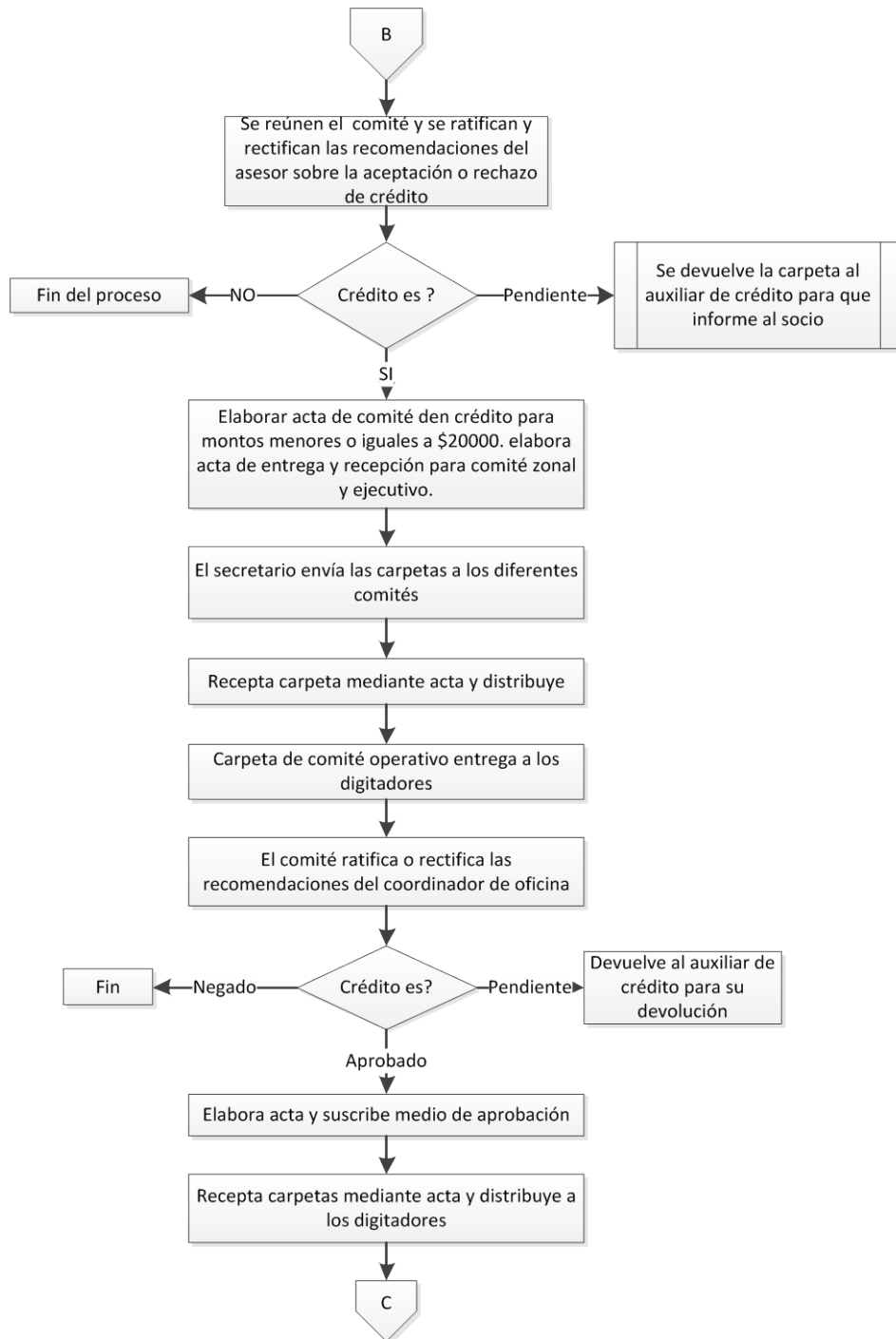


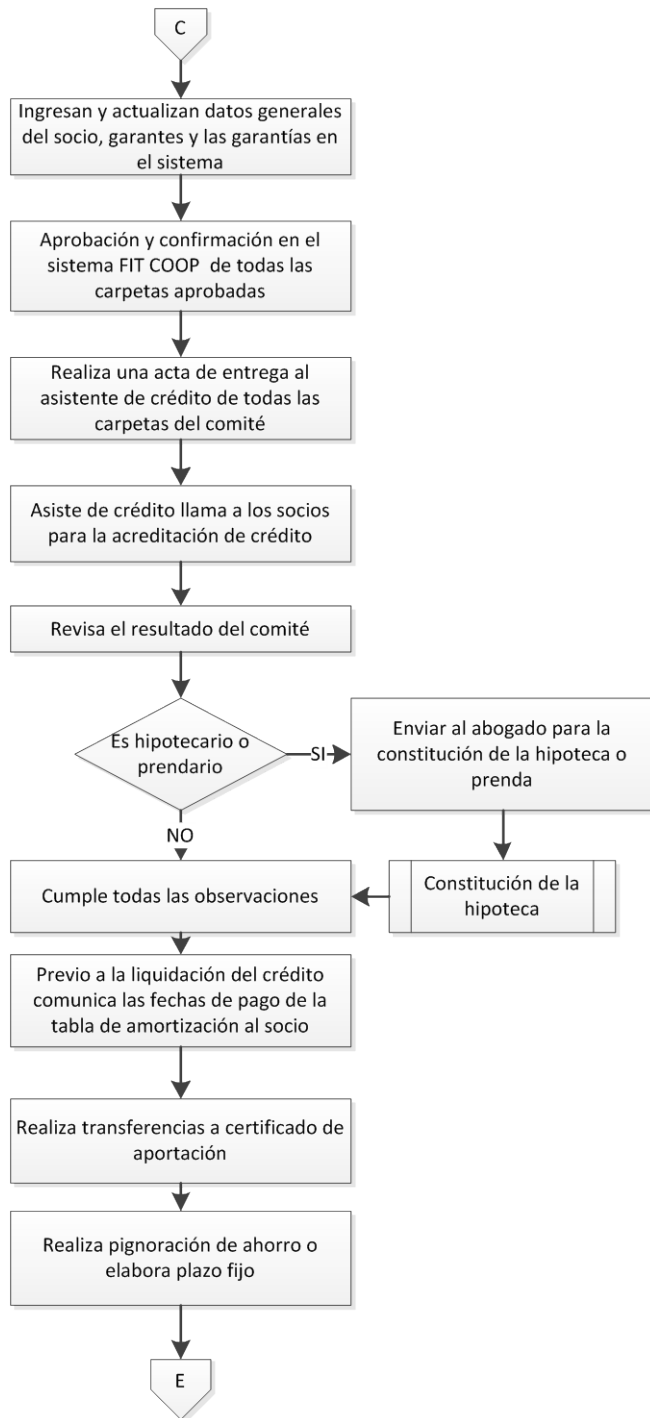
Conector. Conector o enlace, de una parte del diagrama con otra parte lejana del mismo.

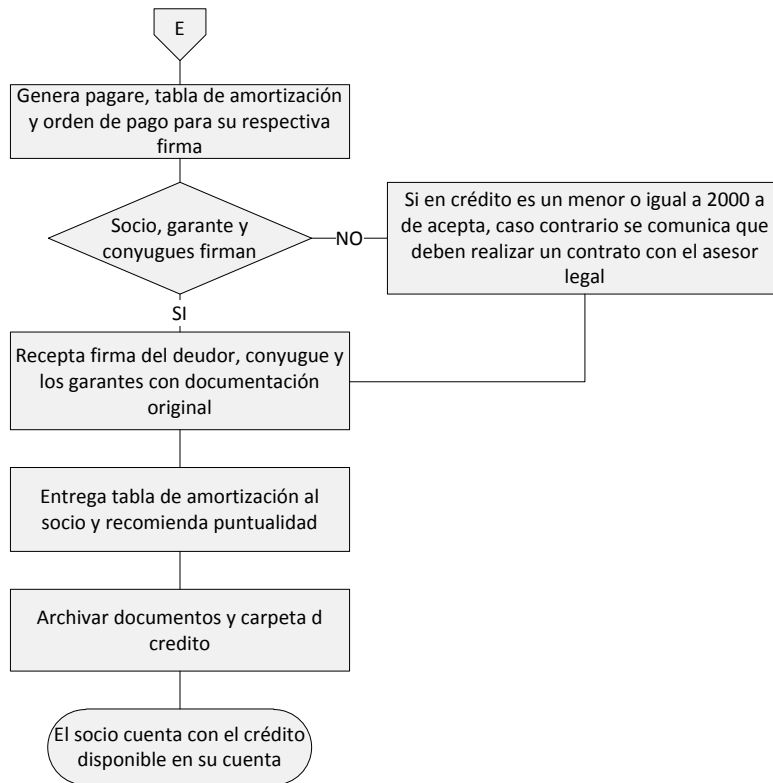
DIAGRAMA DE PROCESO MODIFICADO









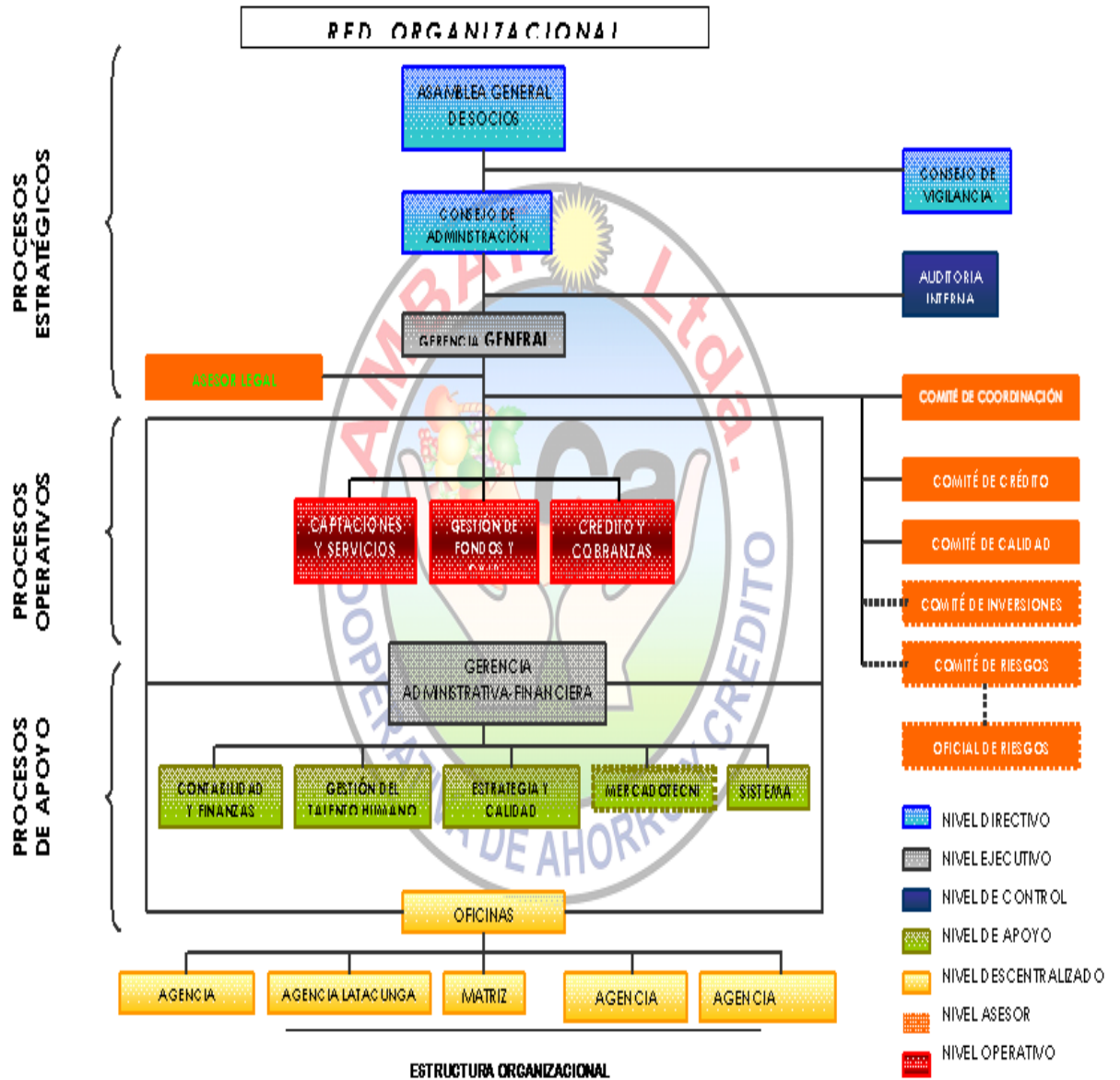


1. APLICAR EL NUEVO PROCESO

Es el componente final de la reingeniería en donde las instituciones deben buscar y asegurar que el proceso de crédito funcione adecuadamente, realizando un seguimiento a evaluaciones y mejoras. Se verificará la motivación del personal de seguir laborando en la institución.

- Realizar evaluaciones de desempeño del personal
- Supervisar las áreas que presentan mayor riesgo
- Verificar que los flujos de información sean efectivos
- Programar monitoreo que ayuden a detectar las fallas que influyen en el logro de los objetivos.
- Verificar que las operaciones contables se están llevando a cabo de acuerdo a las recomendaciones hechas por auditoría externa.
- Realizar pruebas para comprobar la mejora continua.

6.8. ADMINISTRACIÓN



6.9. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

La evaluación del trabajo estará a cargo del departamento de auditoría interna, el mismo que se encargará de ejecutar lo planteado anteriormente.

Beneficiando a todos y cada uno de sus colaboradores como también a la empresa.

Dicho planteamiento de solución podrá ser modificado si el caso lo amerita, siempre y cuando sea para el bienestar de la empresa.

Previsión de la evaluación de la propuesta

Tabla 27

Aspectos para el plan de evaluación	Elementos y/o Recursos técnicos en el proceso de evaluación
¿Quiénes solicitan evaluar?	Gerente General
¿Por qué evaluar?	Verificar el cumplimiento del proceso de créditos
¿Para qué evaluar?	Ver el cumplimiento del POA.
¿Qué evaluar?	El cumplimiento del proceso crediticio
¿Quién evalúa?	Sr. Carlos Pilla
¿Cuándo evalúa?	Cada mes
¿Cómo evalúa?	Mediante una encuesta a los coordinadores
¿Con que evaluar?	Cuestionarios

BIBLIOGRAFÍA

AMAT SALAS JOAN M. (1996), Planificación financiera, Tercera edición, Editorial EADB GESTION, Impreso en Barcelona, Pág. 16.

BLOCK STANLEY B. (2008), Fundamentación de la administración financiera, Duodécima edición, Impreso en México, Página. 4

BLOCK STANLEY B. Y HIRT GEOFFREY A. (2008), Fundamentos de la Administración financiera, Duodécima edición, Impreso en México, Página 4

CARRANZA. S. (2011). La calidad de servicio y su incidencia en las ventas de la Farmacia Cruz Azul San José de la ciudad de Latacunga. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Técnica de Ambato.

CASTILLO. R (2011). El marketing de servicio y su incidencia en la atención al cliente de la empresa Pdodelta CIA. Ltda., de la ciudad de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica d Ambato.

COBRA. M. (2000). Marketing de servicios. Estrategias para turismo, finanzas, salud y comunicación, Impreso en España, Segunda edición, Editorial Alberto Narvaez Rozo, Pág. 34.

CÓRDOBA. M. (2007), Gerencia financiera empresarial, Primera edición, Impresa en Barcelona, Editorial ECOE EDICTONES, Pág. 37.

DUMRAUF. G. (2006), Financieras corporativas, Primera edición, Impreso en México, Imprenta Alfaomega, Pág. 83,

ETTINGER RICHARD P. Y GOLIEB DAVIDAFD E. (1983), Créditos y Cobranzas, Quinta edición, Impreso en México, Pág. 26 y 30.

ETTINGER. P y GOLIEB. D. (1965). Créditos y Cobranzas, Impreso en México, Segunda edición, pág. 15.

EUGENIA BAHILLO MARCOS. (2010), Productos y servicios financieros y seguros, Segunda edición, Impreso en España, Página 5.

GERALD. G. (2011) La gestión financiera. Cuarta edición, Editorial EADB, Impreso en Barcelona, Pág. 25.

HOROLD BIERMAN, JR. (1980), Planeación financiera y estratégica, Séptima edición, Impreso en México, Editorial Publishing, Pág. 17.

JOAN M. AMAT S. (1996), Planificación financiera, Primera edición, Impreso en Romaya, Imprenta Valls, S.A, Pág. 133.

JOHN. (1998). Gestión de servicios, Editorial Díaz de Santos. Impreso en España, Pág. 20

JOHON. C. SHAW. (1991). Gestión de servicios, Editorial Díaz de Santos. Impreso en España, Pág. 12

LORING. J. (2004), La gestión financiera, Primera edición, Impreso en España, Imprenta DENSTO, Pág. 70.

PÉREZ. G. (2011). La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la Cooperativa de Transportes “Flota Pelileo”. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

PINAR. C., RIVAS.S. (2007). Tecnologías de Gestión-polimodal, Impreso en España, Pag 20, Editorial AIQUE.

RAREDES. R. (2011). El Servicio al cliente y su incidencia en el volumen de ventas de los Servicios de la Empresa textil “RAREDAZUL” de la ciudad de Pelileo. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

SHAW JOHN C. (1991), Gestión del servicio, Primera edición, Impreso en España, Pag. 9.

SHAW JOHN C. (1991), Gestión del servicio, Primera edición, Impreso España, Pág. 15.

VELASCO. V. (20011). La Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Clientes del Comisariato FECOS de la ciudad de Salcedo. Facultad de Ciencias administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

VERÓNICA MONCAYO, (2008), Gestión financiera (En Línea).

ZEITHAML VALARIA A. Y MARY JO BITMER. (2002), Marketing de servicio, Segunda edición, Impreso en México, Pág. 2.

ZEITHAML VALERIA, JO BILMEN MARY. (2002), Marketing de servicio, Segunda edición, Impreso en México, Editorial McGRAW.HILLS.A, Pág. 2.

ZEITHML VALERIA A. (2001), Marketing de servicios, Segunda edición, Impreso en México, Pág. 3.

LINCOGRAFIA

Disponible http://www.conquito.org.ec/financiamiento/index.php?option=com_content&view=article&id=68:iqus-una-garantquiografaria&catid=50:garant-crto&Itemid=3 (10/11/11)

<http://www.iberfinanzas.com/index.php/G/garantia-prendaria.html>

<http://es.wikipedia.org/wiki/Garant%C3%ADa>

http://es.wikipedia.org/wiki/Reingenier%C3%ADa_de_procesos
George Gerald Reisman, 2001, el ahorro (el ahorro). Disponible.

<http://es.wikipedia.org/wiki/ahorro> (10/11/11)

<http://ignius.com.mx/productos/29-reingenieria-organizacional?gclid=CIqOyfDmqg8CFcOP7QodcXWhXg>

<http://html.rincondelvago.com/como-hacer-reingenieria-raimond-i-manganelli-y-mark-m-klein.html>

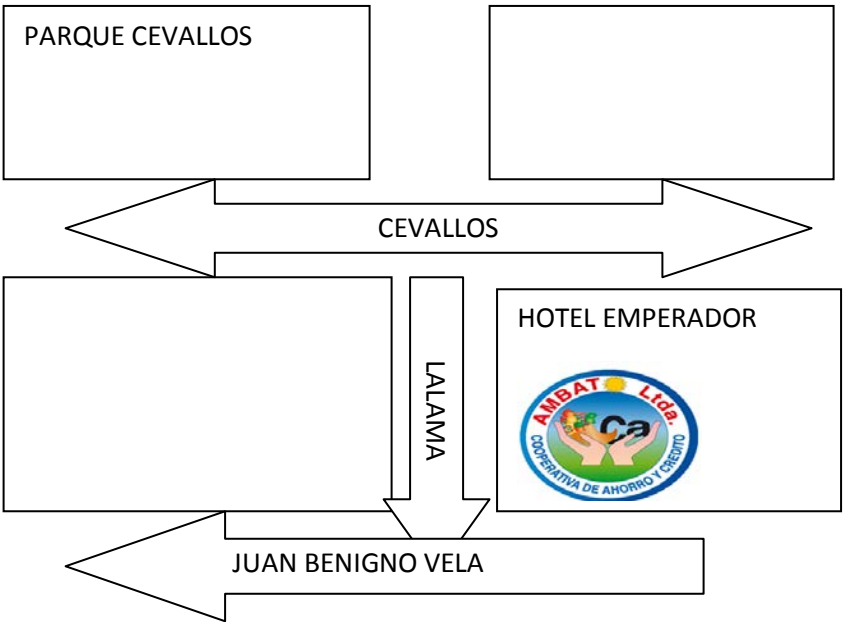
http://www.slideshare.net/liviag/herramienta-para-la-gestin-de-procesos-adonis?src=related_normal&rel=662674

http://html.rincondelvago.com/reingenieria_7.html

ANEXOS

ANEXO No 1

Ubicación de la empresa



ANEXO No 2

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**ENCUESTA SOBRE EL SERVICIOS MICRO FINANCIERO QUE OFRECE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. OFICINA
MATRIZ.**

OBJETIVO:

Realizar una investigación acerca del servicio micro financiero que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Oficina matriz, a sus socios.

INSTRUCCIONES:

Distinguidos socios:

La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Oficina matriz, realiza un seguimiento de los servicios que brinda la institución para poder mejorar la calidad de servicios.

Sus respuestas son muy importantes para alcanzar nuestro objetivo.

Gracias por su colaboración.

1. Género

1.1 Masculino

1.2 Femenino

2 Nivel de educación

2.1 Ninguna

2.2 Primaria

2.3 Bachiller

2.4 Superior

2.5 Posgrado

3 ¿Qué tiempo es socio activo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.?

3.1 De un mes a tres meses

3.2 De tres meses a seis meses

3.3 De seis a un año

3.4 De un año o más

4 ¿Cuál es el número de créditos que ha realizado en la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Ambato Ltda.?

4.1 Uno

4.2 Dos

4.3 Tres

4.4 Cuatro en adelante

5 ¿Cómo califica el servicio que presta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.?

5.1 Excelente

5.2 Bueno

5.3 Deficiente

6 ¿Cuáles son los servicios financieros que utiliza con mayor frecuencia en la Cooperativa de Ahorro y Credito Ambato Ltda.?

6.1 Ahorro

6.2 Inversión

6.3 Créditos

7 ¿Está conforme con el tiempo de entrega de crédito?

7.1 Excelente 1 días

7.2 Bueno 3 días

7.3 Deficiente 5 días

8 ¿Cuál es el tipo de préstamo que más utiliza?

8.1 Familiar

8.2 Emprendedor

8.3 Inversión

9 ¿Qué tipo de necesidades satisface la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.?

9.1 Social

9.2 Individual

9.3 Grupal

10 ¿Qué tipo de garantía utiliza usted para los créditos?

10.1 Quirografario

10.2 Hipotecario

10.3 Prendario

11 ¿Cuál es el tiempo máximo que le gustaría que le otorguen un crédito?

11.1 Corto plazo Menor a un año

11.2 Mediano plazo Mayor a un año y menor a tres años

11.3 Largo plazo Mayor a tres años y hasta cinco años

12. ¿Qué tipo de encaje le gustaría para el crédito?

12.1 5×1 tasa de interés 22%

12.2 7×1 tasa de interés 20%

12.3 10×1 tasa de interés 18%

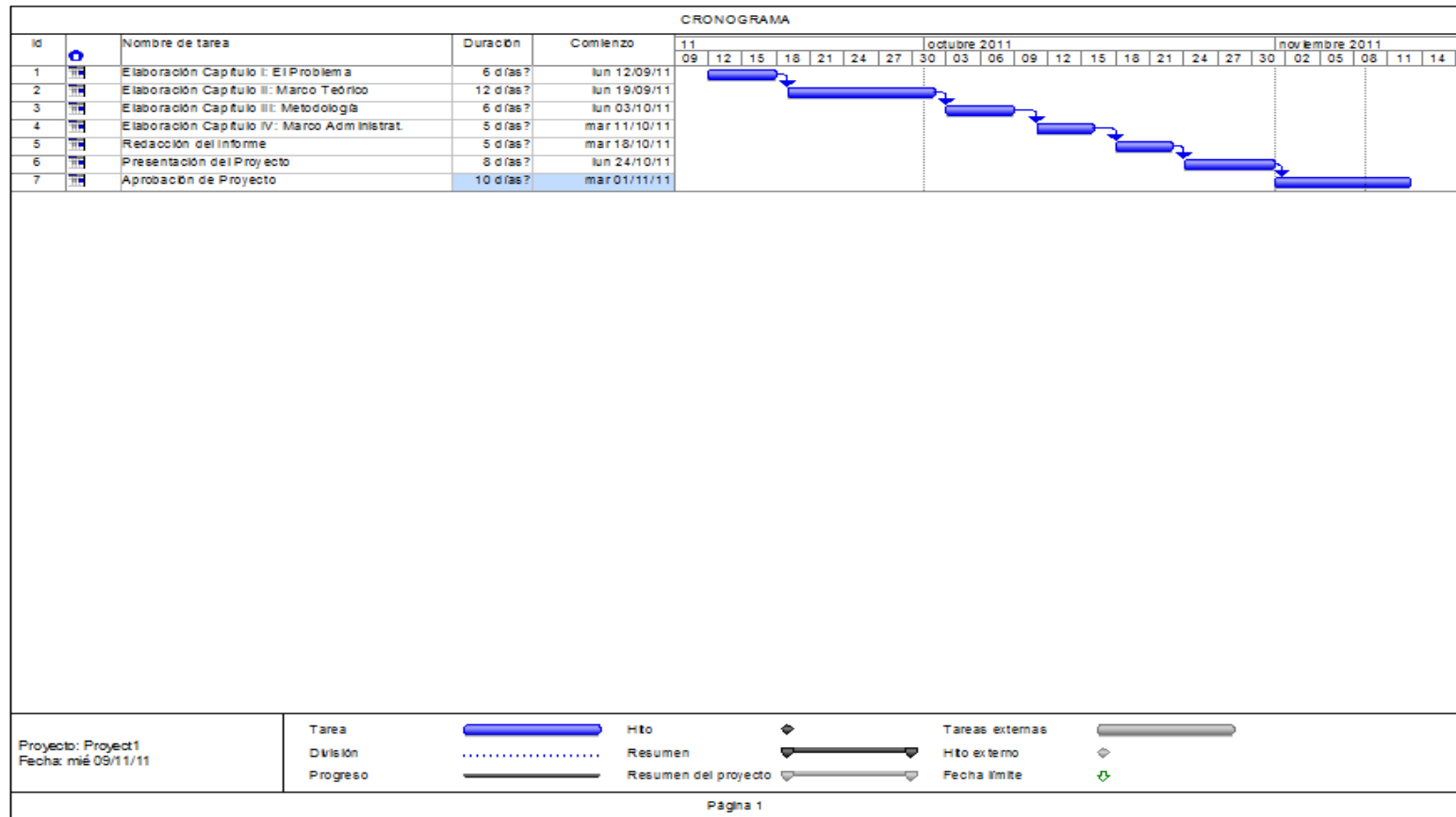
Fecha de aplicación.....

Nombre del encuestador.....

ANEXO No 3

DETALLE	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	INGRESOS	EGRESOS
Financiamiento propio			2690.88	
Laptop	1	1050		1050
Matricula del seminario	1	1200		1200
Transporte				80
Copias de libros y encuestas	250	0,02		5
Resma de Hojas de A4	1	4.75		4.75
Anillado de informe	1	4		4
Impresiones	150	0.15		22,5
Internet	40	1		40
Materiales de oficina		20		20
Gastos personales		20		20
Imprevistos		SUBTOTAL		2446.25
		10%		244.63
		TOTAL	2690.88	2690.88

ANEXO No 4



ANEXO 5

ARBOL DE PROBLEMA

