

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Trabajo de titulación en la modalidad de proyectos de emprendimiento previo a la obtención del Título de Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios

TEMA:

“Implementación de un nuevo servicio financiero enfocado en el ahorro programado para la vivienda en la Mutualista Ambato”

Autora: Stephany Belén Vela Robalino

Tutor: Ing. Mg. Nora Isabel Santiago Chávez

AMBATO – ECUADOR

FEBRERO 2017




APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Mg. Nora Isabel Santiago Chávez

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Emprendimiento “Implementación de un nuevo servicio financiero enfocado en el ahorro programado para la vivienda en la Mutualista Ambato”, presentando por Vela Robalino Stephany Belén para optar por el título de Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios, CERTIFICO, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el reglamento de títulos y grados de la Facultad suficientes para ser sometidos a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.


Ambato, 08 de diciembre del 2016



Ing. Mg. Nora Isabel Santiago Chávez
CI. 0601351745

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Vela Robalino Stephany Belén**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo a la obtención del Título de Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios, son absolutamente originales auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.




Vela Robalino Stephany Belén
CI: 1803167525

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadoros, aprueban el presente trabajo de titulación, 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) 
Econ. Chico Frías Ángel Enrique
CI. 1802645828

f) 
Dra. Milla Toro Sindy Orieta
CI. 1756671549

Ambato, 10 de febrero de 2017

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de el 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 proyecto, con fines de difusión pública además apruebo la reproducción de este proyecto, dentro de las regulaciones de la universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Vela Robalino Stephany Belén
CI: 1803167525

RESUMEN EJECUTIVO

La Mutualista Ambato es una institución financiera controlada por la Superintendencia de Bancos; que ha venido construyendo los sueños de los ambateños a través del ahorro y crédito para la vivienda. Ciertamente, la Institución fundamenta sus relaciones con socios y clientes sobre la base de la mutua confianza; de hecho, y se ha constituido en una eficiente alternativa financiera pues su accionar está basado en normas de eficiencia, prudencia, solvencia financiera y responsabilidad social.

El porqué del trabajo de investigación se debe a la necesidad de diversificar la cartera de productos financieros que actualmente ofrece la mutualista, para poder atender las necesidades de sus socios y clientes potenciales que ven en el ahorro programado una oportunidad de tener una vivienda propia.

Los datos obtenidos en la investigación revelan el interés por los socios y clientes potenciales de un servicio financiero enfocado en el ahorro programado para la vivienda, que si bien es cierto que otras instituciones financieras ya lo comercializan, la mutualista tiene la oportunidad de mejorarlo y de esta manera atraer a un mayor número de personas, logrando así el beneficio mutuo, es decir, quienes acceden a este producto se benefician de las tasas de interés y bonificaciones y, la mutualista obtienen mayor capital para trabajar.

La propuesta consiste en un producto financiero “Ahorro Programado para Vivienda”, la misma que radica en que un socio o cliente potencial, a través de un contrato destina un monto de dinero mensual, a cierto tiempo, para comprar una casa, a cambio recibe intereses y bonificaciones por cumplimiento.

PALABRAS CLAVE:

EMPRENDIMIENTO. SERVICIO FINANCIERO. AHORRO PROGRAMADO. MUTUALISTA AMBATO.

ABSTRACT

Mutualista Ambato is a financial institution controlled by the Superintendence of Banks; which has been building the dreams of ambateños, through the savings and loans for housing. Indeed, the institution based public relations partners and customers based on mutual trust; In fact, it has become an efficient financial alternative for their actions is based on efficiency standards, prudence, financial soundness and social responsibility.

Why the research is due to the need to diversify the portfolio of financial products currently offered by the mutualista, to meet the needs of its partners and potential customers who see the savings scheduled to have a chance to have a home of their own.

Data from the research show interest by potential partners and customers of a financial service focused on programmed savings for housing, that while it is true that other financial institutions already sold, the mutualista have the opportunity to improve and thus attract a larger number of people, thus achieving mutual benefit, that is to say, those who have access to this product benefit from interest rates, bonuses and mutual gain more capital to work.

The proposal is a financial product "Scheduled for Housing Savings", it is that a partner or potential client, through a contract allocates a monthly amount of money, some time, to buy a house, in return receive interest and bonuses compliance.

KEYWORDS:

ENTREPRENEURSHIP, FINANCIAL SERVICES, SAVING TIMED. MUTUALISTA AMBATO.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento más grande y profundo es al Ser Todopoderoso que dirige y forja mi camino; a Dios, que en todo momento de felicidad, tristeza, éxitos y derrota está conmigo bendiciéndome, ayudándome, guiándome y brindándome la fortaleza suficiente para seguir adelante por el camino correcto y llegar hasta donde he llegado.

A mi familia que en momentos de flaqueza me han apoyado con palabras de aliento y sus infinitas bendiciones para que pueda culminar con éxitos mis estudios. Gracias por entender que el éxito demanda sacrificios.

A la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, conjuntamente con todos mis profesores que, durante 5 años de carrera profesional, han aportado a mi formación, a través de sus conocimientos y anécdotas en el ámbito profesional.

Y a mi segundo hogar, toda la familia de Asociación Mutualista Ambato, institución que me abrió las puertas en el ámbito laboral, quienes, con sus conocimientos, sus experiencias, me ha motivado durante mi formación profesional y personal.

Son muchas las personas que, durante mi vida universitaria a formado parte de mi historia, quiero darles las gracias por formar parte de mí, por su amistad sincera, sus consejos y apoyo oportuno en los momentos difíciles.

Dios los bendiga.

Muchas gracias.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de emprendimiento primeramente a Dios Todopoderoso que con sus bendiciones y guía, me ha permitido culminar una etapa más de mi vida, dándome la sabiduría para valorar cada oportunidad, para aprender de cada error y llegar a la meta planteada sin desfallecer en el intento.

A mi familia, quienes han sido parte fundamental para llevar acabo mi carrera hasta culminarla, ellos que me han enseñado valores, principios, amor, responsabilidad me han formado como una persona perseverante, dedicada, emprendedora con coraje para llegar a mis objetivos, siendo ellos mis mayor motivación e inspiración para seguir creciendo personal y profesionalmente.

A mi bebé dedico esta tesis, el nuevo y más grande motor de mi vida, que me ha permitido formar mi Familia, las bendiciones vendrán como recompensa de la dedicación, esfuerzo y fe en la misma.

ÍNDICE GENERAL

| Contenido | págs. |
|--|-------|
| APROBACIÓN DEL TUTOR | ii |
| DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD | iii |
| APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO | iv |
| DERECHOS DE AUTOR | v |
| RESUMEN EJECUTIVO..... | vi |
| ABSTRACT | vii |
| AGRADECIMIENTO | viii |
| DEDICATORIA..... | ix |
| ÍNDICE GENERAL..... | x |
| ÍNDICE DE ILUSTRACIONES | xv |
| ÍNDICE DE CUADROS | xvii |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | xix |
| CAPÍTULO I..... | 1 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 1 |
| 1.1. Definición del problema de investigación | 2 |
| a. Insuficiencias en la práctica empresarial | 6 |
| b. Necesidades sociales..... | 8 |
| CAPÍTULO II..... | 10 |
| DESCRIPCIÓN DEL EMPRENDIMIENTO | 10 |
| 2.1. Nombre del Emprendimiento | 10 |
| 2.2. Localización Geográfica..... | 10 |
| 2.3. Justificación..... | 11 |

| | |
|--|----|
| 2.4. Objetivos..... | 12 |
| 2.4.1. Objetivo General..... | 12 |
| 2.4.2. Objetivos específicos..... | 13 |
| 2.5. Beneficiarios..... | 13 |
| 2.6. Resultados a alcanzar..... | 14 |
| CAPÍTULO III | 15 |
| ESTUDIO DE MERCADO..... | 15 |
| 3.1. Descripción del producto..... | 15 |
| 3.1.1 Características del producto..... | 15 |
| 3.1.2. Tasas | 16 |
| 3.1.3. Los beneficios..... | 17 |
| 3.1.4. Monto mínimo transaccional | 17 |
| 3.1.5. Herramientas..... | 17 |
| 3.1.6. Fuentes de información | 18 |
| 3.2. Estudio de la demanda..... | 19 |
| 3.2.1. Segmentación de mercado | 19 |
| 3.2.2. Cálculo de la muestra | 20 |
| 3.2.3. Análisis e interpretación de resultados | 21 |
| 3.3. La demanda potencial..... | 34 |
| 3.4 Estudio de la oferta..... | 35 |
| 3.5.Mercado potencial para el proyecto..... | 36 |
| 3.6. Análisis de la competencia | 38 |
| 3.7. Precios | 42 |
| 3.8. Canales de comercialización | 43 |

| | |
|---|----|
| 3.9. Canales de distribución..... | 44 |
| 3.10. Estrategias de comercialización..... | 45 |
| CAPÍTULO IV | 47 |
| ESTUDIO TÉCNICO..... | 47 |
| 4.1. Tamaño del Emprendimiento | 47 |
| a. Factores determinantes del tamaño..... | 47 |
| b. Tamaño óptimo..... | 49 |
| 4.2. Localización..... | 50 |
| a. Micro Localización | 50 |
| b. Macro Localización | 52 |
| 4.3. Ingeniería de Proyecto | 53 |
| a. Producto | 53 |
| b. Balance de materiales | 56 |
| c. Período operacional | 60 |
| d. Capacidad de producción..... | 60 |
| e. Distribución de maquinarias y equipos..... | 60 |
| CAPÍTULO V..... | 62 |
| ESTUDIO ORGANIZACIONAL | 62 |
| 5.1. Aspectos Generales..... | 62 |
| 5.1.1. Historia | 62 |
| 5.1.2. Misión..... | 63 |
| 5.1.3. Visión | 63 |
| 5.1.4. Objetivos..... | 63 |

| | |
|--|-----|
| 5.1.5. Estatuto Social de la Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la vivienda Ambato..... | 63 |
| 5.2. Diseño Organizacional | 67 |
| 5.3. Estructura Organizativa | 70 |
| 5.4. Estructura Funcional..... | 72 |
| 5.5. Manual de Funciones..... | 75 |
| CAPÍTULO VI | 106 |
| ESTUDIO FINANCIERO | 106 |
| 6.1. Inversión de Activos Fijos Tangibles | 106 |
| 6.2. Inversión en activos fijos intangibles | 106 |
| 6.3. Inversiones en activos circulantes o capital de trabajo | 106 |
| 6.4. Resumen de las inversiones | 106 |
| 6.5. Financiamiento | 107 |
| 6.6. Plan de Inversiones | 107 |
| 6.7. Presupuesto de gastos e ingresos | 107 |
| 6.7.1. Situación financiera actual..... | 109 |
| 6.7.2. Situación financiera proyectada..... | 110 |
| 6.7.3. Presupuesto de ingresos..... | 112 |
| 6.7.4. Estado de resultados proyectados | 115 |
| 6.7.5. Flujo de caja..... | 115 |
| 6.8. Punto de equilibrio..... | 117 |
| 6.9. Tasa de descuento y criterios alternativos para la evaluación de proyectos | 117 |
| 6.10. Valor presente neto (VAN)..... | 118 |
| 6.11. Indicadores financieros..... | 119 |

| | |
|--|-----|
| 6.12. Tasa beneficio-costo | 120 |
| 6.13. Período de recuperación de la inversión..... | 121 |
| 6.14. Tasa interna de retorno | 122 |
| 6.15. Análisis de sensibilidad | 122 |
| CAPÍTULO VII..... | 124 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 124 |
| 7.1. Conclusiones..... | 124 |
| 7.2. Recomendaciones | 125 |
| BIBLIOGRAFÍA | 127 |
| ANEXOS | 131 |

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

| | |
|---|----|
| Ilustración 1.- Principales servicios..... | 1 |
| Ilustración 2.- Factores del problema | 3 |
| Ilustración 3.- Árbol de problemas | 4 |
| Ilustración 4.- Necesidades..... | 8 |
| Ilustración 5.- Macrolocalización | 10 |
| Ilustración 6.- Microlocalización..... | 11 |
| Ilustración 7.- Género | 21 |
| Ilustración 8.- Edad..... | 22 |
| Ilustración 9.- Nivel de educación..... | 23 |
| Ilustración 10.- Pregunta No.1..... | 24 |
| Ilustración 11.- Pregunta No.2..... | 25 |
| Ilustración 12.- Pregunta No.3..... | 26 |
| Ilustración 13.- Pregunta No.4..... | 27 |
| Ilustración 14.- Pregunta No.5..... | 28 |
| Ilustración 15.- Pregunta No.6..... | 29 |
| Ilustración 16.- Pregunta No.7..... | 30 |
| Ilustración 17.- Pregunta No.8..... | 31 |
| Ilustración 18.- Pregunta No.9..... | 32 |
| Ilustración 19.- Pregunta No.10..... | 33 |
| Ilustración 20.- Proyección de la demanda..... | 35 |
| Ilustración 21.- Proyección de la oferta..... | 36 |
| Ilustración 22.- Mercado Potencial..... | 37 |
| Ilustración 23.- Mercado Potencial..... | 44 |
| Ilustración 24.- Microlocalización..... | 51 |
| Ilustración 25.- Servicios necesarios de funcionamiento | 51 |
| Ilustración 26.- Macrolocalización | 52 |
| Ilustración 27. Flujograma..... | 58 |
| Ilustración 28.- Diagrama de Procesos..... | 59 |

| | |
|--|-----|
| Ilustración 29.- Distribución de los espacios..... | 61 |
| Ilustración 30.- Diseño Organizacional (Junta General de Representantes) | 68 |
| Ilustración 31.- Diseño Organizacional (Directorio)..... | 68 |
| Ilustración 32.- Diseño Organizacional (Gerencia General) | 69 |
| Ilustración 33.- Diseño Organizacional (Negocios) | 69 |
| Ilustración 34.- Diseño Organizacional (Control de Gestión)..... | 69 |
| Ilustración 35.- Diseño Organizacional (Producto Ahorro programado)..... | 70 |
| Ilustración 36.- Estructura Organizativa..... | 71 |
| Ilustración 37.- Estructura Funcional | 74 |
| Ilustración 38.- Proyección ingresos Brutos..... | 114 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | |
|--|----|
| Cuadro 1.- Propiedad de la vivienda | 6 |
| Cuadro 2.- Falencias en la Práctica Empresarial | 7 |
| Cuadro 3.- Beneficiarios..... | 13 |
| Cuadro 4.- Herramientas..... | 18 |
| Cuadro 5.- Fuentes de información | 18 |
| Cuadro 6. Segmentación de mercado | 19 |
| Cuadro 7. Género..... | 21 |
| Cuadro 8. Edad | 22 |
| Cuadro 9. Nivel de educación..... | 23 |
| Cuadro 10. Posee vivienda propia | 24 |
| Cuadro 11. Motivos para no adquirir vivienda propia..... | 25 |
| Cuadro 12. Se conoce el ahorro programado | 26 |
| Cuadro 13. La población está ahorrando | 27 |
| Cuadro 14. Puede ahorrar mediante el producto “ahorro programado” | 28 |
| Cuadro 15. Qué institución financiera ofrece el producto ahorro programado | 29 |
| Cuadro 16. La población puede ahorrar con frecuencia..... | 30 |
| Cuadro 17. Monto de ahorro de la población | 31 |
| Cuadro 18. Beneficios por mantener ahorro programado | 32 |
| Cuadro 19. Medios de comunicación donde se oferta servicios financieros..... | 33 |
| Cuadro 20. Demanda | 34 |
| Cuadro 21. Proyección de la demanda | 34 |
| Cuadro 22. Oferta | 35 |
| Cuadro 23. Proyección de la Oferta..... | 36 |
| Cuadro 24. Mercado Potencial | 37 |
| Cuadro 25. Análisis de la competencia | 39 |
| Cuadro 26. Canales de Comercialización..... | 44 |
| Cuadro 27. Estrategias de comercialización..... | 46 |
| Cuadro 28. Factores determinantes del tamaño..... | 47 |

| | |
|--|-----|
| Cuadro 29. DPI Real..... | 49 |
| Cuadro 30. Capacidad instalada | 50 |
| Cuadro 31. Aspectos Socioeconomicos | 53 |
| Cuadro 32. Proceso..... | 55 |
| Cuadro 33. Suministros | 56 |
| Cuadro 34. Equipo..... | 56 |
| Cuadro 35. Software..... | 56 |
| Cuadro 36. Recurso Humano..... | 57 |
| Cuadro 37. Inversión del proyecto de ahorro programado de la Mutualista Ambato | 107 |
| Cuadro 38. Costos Operativos | 108 |
| Cuadro 39. Costos del servicio financiero..... | 109 |
| Cuadro 40. Cargos de depreciación y amortización..... | 109 |
| Cuadro 41. Resumen de costos del servicios financiero y operativo | 109 |
| Cuadro 44. Estado de Situación Financiera..... | 110 |
| Cuadro 43. Estado de Situación Financiera Proyectado..... | 111 |
| Cuadro 44. Presupuesto de Ingresos x créditos otorgados | 113 |
| Cuadro 45. Total interes pagado..... | 113 |
| Cuadro 46. Proyecciones del interés pagado | 113 |
| Cuadro 47. Ingresos Brutos | 114 |
| Cuadro 48. Proyecciones de Ingresos Brutos | 114 |
| Cuadro 49. Estado de resultados proyectado..... | 115 |
| Cuadro 50. Flujo de caja proyectada | 116 |
| Cuadro 51. Análisis de sensibilidad | 122 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|-----|
| Tabla 1. Tasas | 16 |
| Tabla 2. Incentivo Anual | 17 |
| Tabla 3. Análisis de % de los competidores | 42 |
| Tabla 4. Análisis de % de la mutualista..... | 43 |
| Tabla 5. Tasas de interés en depósitos en depósitos a la vista..... | 43 |
| Tabla 6. Condiciones (tasas)..... | 54 |
| Tabla 7. Condiciones (bonificaciones) | 54 |
| Tabla 8. Tasa Activa Promedio | 112 |

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Mutualista Ambato, se fundó en el año de 1962, como una institución financiera que se encuentra sujeta a las disposiciones y normativas de la Superintendencia de Bancos del Ecuador; desde su creación se ha constituido en uno de los pilares fundamentales en el cumplimiento de los sueños de los ambateños, gracias a las oportunidades de crédito para vivienda que otorgan a su distinguida clientela. La institución se caracteriza por la confianza que trasmite a sus socios; de tal forma que, la empresa se ha convertido en una de las principales alternativas financieras a nivel provincial y, cuyo accionar se basa en la eficiencia, prudencia, solvencia financiera y responsabilidad social, que en la actualidad es factor clave para diferenciarse de la competencia.

Desde su fundación hace 54 años la Mutualista Ambato tiene el certificado de autorización emitido por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, es importante tener en consideración que, esta es una certificación a la que escasas instituciones han llegado actualmente. La institución ha consolidado su liderazgo en el mercado local, gracias a su buen accionar, hoy por hoy cuenta con una variedad de socios. Cabe mencionar sin temor a equivocaciones que varias familias en la ciudad de Ambato tienen su casa gracias a esta prestigiosa institución.

Los principales servicios que oferta al mercado la Mutualista Ambato son:

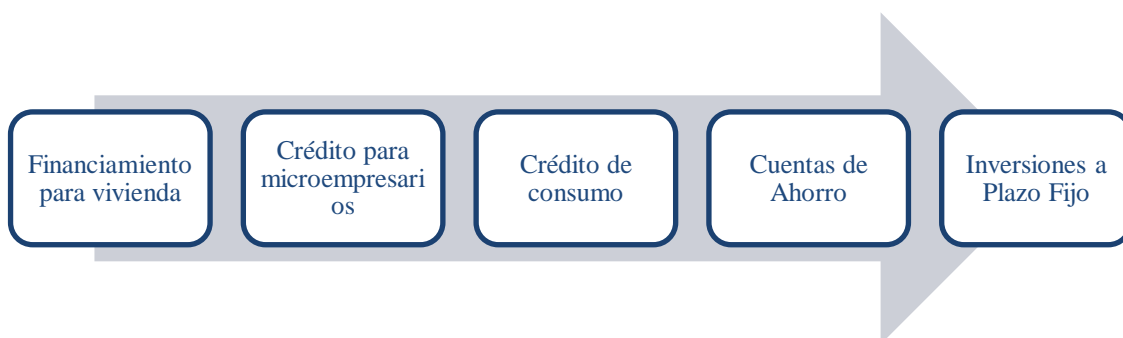


Ilustración 1.- Principales servicios

Fuente: <http://www.mutualistaambato.com.ec/>

Por otra parte, se conoce que el fondo de la institución se ha construido mayoritariamente gracias a los depósitos de los miles de socios e inversionistas que confían en la institución y que a su vez se favorecen de todos los beneficios que se les ha otorgado, entre los cuales se puede mencionar que las tasas son las más competitivas del sector financieros para sus ahorros e inversiones.

La Mutualista Ambato recibe por medio de sus ventillas y canales de atención al cliente los servicios financieros más cotizados del mercado según la oferta de la banca moderna; gracias a la inversión en tecnología que ha realizado, la misma que le permite adaptarse a los cambios del entorno macroeconómico y financiero; así como también, garantiza a sus socios la transparencia y rapidez en todas sus transacciones. Finalmente, los esfuerzos que se han realizado, le permite ofertar a sus usuarios una amplia cartera de servicios y productos financieros, sin descuidar las prácticas éticas y rentables.

1.1. Definición del problema de investigación

La problemática que presenta la Mutualista Ambato en síntesis es la ausencia de innovación de los servicios financieros, no obstante, partiremos definiendo que innovar puede ser definido como cualquier concepto de servicio, canal de interacción, sistema de entrega, nuevo o considerablemente modificado, que permite dar al cliente funciones nuevas, sin embargo, requiere de mejoras en las capacidades tecnológicas, humanas y organizativas (Rubalcaba, 2010).

En definitiva, en la institución no se han diversificado los productos que ofertan, ya que los altos mandos no consideran o no han visto la necesidad de crear o implementar algún tipo de servicio que atraiga a más clientes.

Es indispensable señalar, que comprar una casa propia es el objetivo por el que hoy en día trabajan todas personas, sin embargo, factores como:

| Factores del Problema | |
|--|--|
| Escasa necesidad de programar los ahorros de las personas y destinarlos a la adquisición de una vivienda | Inestabilidad laboral |
| | Incertidumbre sobre el futuro de la economía nacional |
| | Tasas de interés activas elevadas que manejan las instituciones financieras. |
| | Dificultades en el otorgamiento de créditos |
| | Atractivo precio de los arriendos |
| <p>Como resultado a dichos factores: Es el alto porcentaje de familias que arriendan un bien para vivir.</p> | |

Ilustración 2.- Factores del problema
Elaborado por: Stephany Vela (2016).

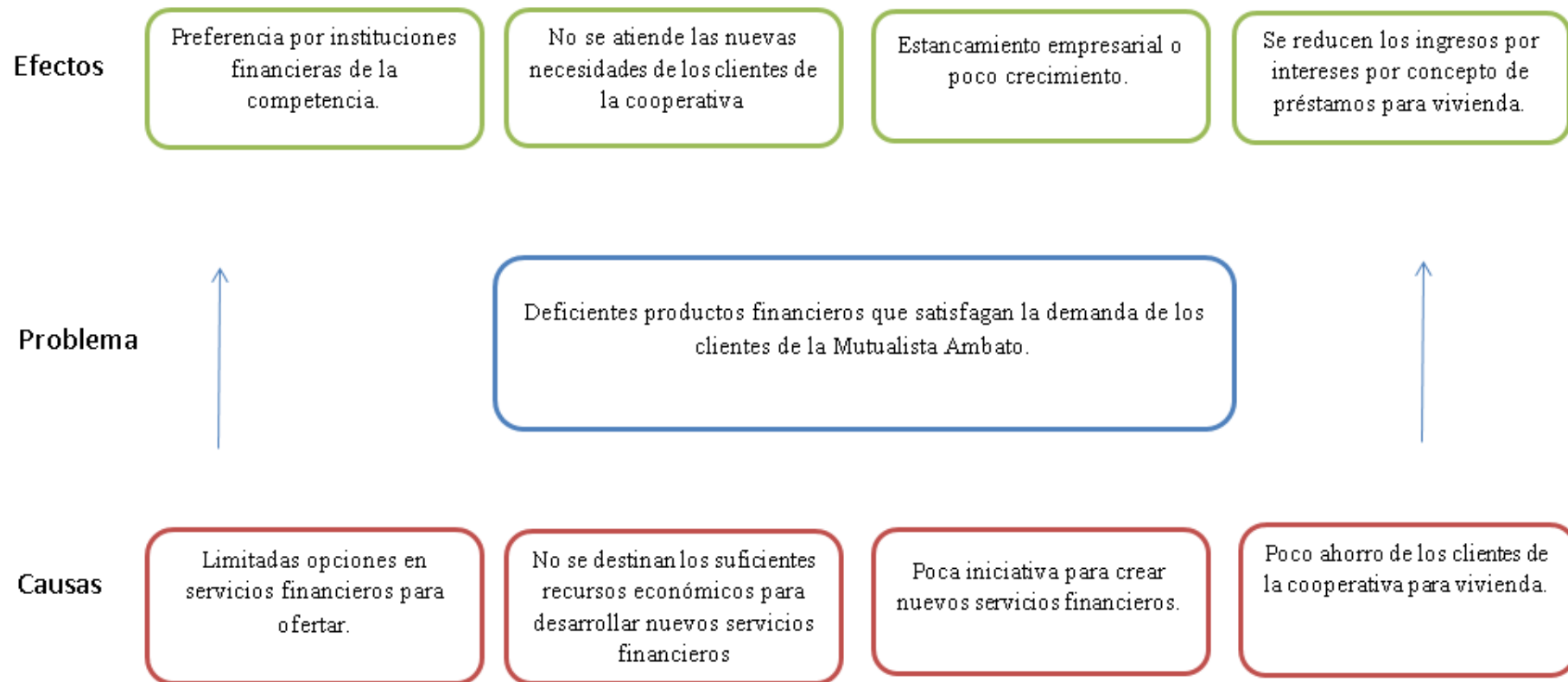


Ilustración 3.- Árbol de problemas
Elaborado por: Stephany Vela (2016).

Luego de revisar los productos y servicios financieros que oferta actualmente la Mutualista Ambato, se observa que son limitados, a comparación con la competencia. Esto ha generado que las personas prefieran o acudan a otras instituciones financieras, las mismas que brindan una cartera de productos financieros más extensa de acuerdo a sus necesidades. Finalmente, la limitada cartera de productos afecta a la institución de diversos modos: en primer lugar, reduce el número de socios y clientes; no incrementa el capital de trabajo de la mutualista y; se reducen las utilidades.

Conforme a la experiencia en el área de créditos, ahorros e inversiones, se evidencia que actualmente no se destinan los suficientes recursos económicos para desarrollar nuevos servicios financieros, la razón de esto es que las autoridades de la institución están conscientes de la actual situación por la que atraviesa el país y consideran prudente observar cómo evoluciona el mercado y la economía nacional para poder crear un nuevo servicio o producto financiero. Esto ocasiona que no se atiendan a todas las necesidades de los socios y clientes de la mutualista, que, si bien se han visto afectados por la crisis que atraviesa el país, sienten la necesidad de ahorrar pensando en un futuro favorable.

Es evidente que, durante los años de experiencia en las áreas con atención a público, no ha existido la iniciativa de crear variedad de nuevos productos o servicios financieros por parte de los miembros de la mutualista, los motivos pueden ser variados, entre los cuales se mencionan los siguientes:

- El personal se dedica a cumplir únicamente las tareas que les son asignadas
- Las autoridades no han realizado un estudio a profundidad de la demanda del mercado realmente.
- En efecto, la poca innovación e iniciativa por crear productos o servicios diferentes o novedoso
- No alentar al mercado objetivo al ahorro para la adquisición de vivienda, desfavorece a la razón de ser de la Mutualista Ambato, ya que las Mutualistas son destinadas a construir, vender y otorgar créditos para a la vivienda.

Esto hace que en esta institución el desarrollo empresarial sea mínimo, esto significa que, si bien es cierto que se mantiene en el mercado, no presenta un crecimiento en los ingresos, utilidades e imagen corporativa.

Según datos Obtenidos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, del último censo de población y vivienda realizado en el año 2010, se pudo detectar que en la provincia de Tungurahua la tenencia o propiedad de una vivienda se distribuye en los valores expuestos en el cuadro 1. :

Cuadro 1.- Propiedad de la vivienda

| Tenencia o propiedad de la vivienda | Casos | % |
|--|----------------|------------|
| Propia totalmente | 73,532 | 52.32 |
| Propia pero aún se está pagando (Hipotecada) | 8,200 | 5.83 |
| Propia según factores de: donación, herencia, posesión o regalada. | 13,728 | 9.77 |
| Prestada (no pagada) | 17,156 | 12.21 |
| Por servicios o trabajo | 1,028 | 0.73 |
| Arrendada, Alquilada | 26,755 | 19.04 |
| Anticresis | 137 | 0.10 |
| TOTAL | 140,536 | 100 |

Fuente: INEC (2010)

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

En el cuadro N°.1, según el INEC existen 73,532 casos en los que cuentan con casa propia totalmente pagada, esto significa que más del 50% de los ciudadanos cuentan con una vivienda, sin embargo, tomando como referencia la nuevas tendencias que maneja el gobierno actual y en la búsqueda del Buen Vivir, es indispensable que toda la población o en su defecto un porcentaje más elevado pueda gozar de los beneficios de tener un hogar propio que mejore su calidad de vida, por todo esto es necesario que las instituciones financieras, y particularmente la Mutualista Ambato, implemente servicios enfocados créditos o ahorros programados para la vivienda, y de esta manera contribuir al desarrollo nacional (INEC, 2010).

a. Insuficiencias en la práctica empresarial

Para determinar las falencias en la práctica empresarial que se han presentado en la institución es importante conocer que aspectos de la administración están coordinando las actividades de una empresa de manera eficiente y eficaz conjuntamente con otras personas (Vázquez, Escudero, & Gabín, 2010)

Las principales falencias que presenta la institución en cuanto a la práctica empresarial y que han sido causantes de la pérdida de participación en el mercado se muestran en el cuadro No2.

Cuadro 2.- Falencias en la Práctica Empresarial

| Falencia | Causa | Efecto |
|---|---|---|
| Limitadas opciones en servicios financieros que oferta actualmente | No existe una variedad de productos que satisfagan las necesidades actuales de todos los socios activos y de los posibles clientes | Los clientes prefieren acudir a otro establecimiento financiero que brinde una cartera de servicios más amplia o con mejores beneficios. |
| Deficiente innovación de los servicios | No se destinan los recursos económicos para desarrollar nuevos productos financieros, esto puede ser originado a que muchas de las veces las empresas no realizan un estudio de lo que realmente demanda el mercado, o simplemente se conforman con lo que ofertan actualmente, porque lo consideran suficiente o están conformes con los resultados que generan. | No se cubre todas las necesidades que tienen los socios actuales y potenciales. |
| Carencia de iniciativa para crear nuevos servicios. | A diferencia de la escasez de recursos económicos para esta actividad, esta hace referencia a que no existe algún miembro de la institución que plasme la idea y haga los estudios necesarios para demostrar que es una propuesta viable que si se la desarrolla de una manera eficiente | Puede generar mayores ingresos para la Mutualista y atraer a nuevos clientes y de esta manera incrementar la participación en el mercado |
| El ahorro para la vivienda de los clientes actuales es mínimo. | Esto ha sido otra de las razones por la que no se plantea un nuevo producto financiero destinado para ahorrar a futuro, sin embargo, existen socios que demandan de estos beneficios, | Para la institución, no contar con este servicio puede perjudicarlo, debido a que no incrementa su capital para otorgar créditos o sus otros servicios financieros. |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

Conclusión:

Resulta complejo acceder a créditos y es mejor destinar un monto de sus ingresos a un ahorro programado, para que en el futuro las personas puedan tener una vivienda propia y se convierta en una realidad.

b. Necesidades sociales

La necesidad es la carencia que perciben las personas, esta puede ser física o mental, y genera una discrepancia entre el estado real y el que desean (Thompson, 2010).

Se cree que actualmente contar con vivienda propia no debe ser considerado como un lujo o algo a lo que solo exclusivas personas pueden acceder, es por eso que, implementar un servicio financiero enfocado en el ahorro programado para vivienda, contribuirá al desarrollo social del país, ya que, todas las personas que accedan a este tipo de servicios tendrán la potestad de destinar un monto de sus ingresos para que a futuro puedan comprar o construir su vivienda y de esta forma mejorar su situación económica y social. Económicamente, debido a que el dinero que emplean para el pago de arriendos se destinará para el de su casa propia. Otra de las necesidades que demandan las personas de las instituciones financieras se muestran en la ilustración No. 4son:

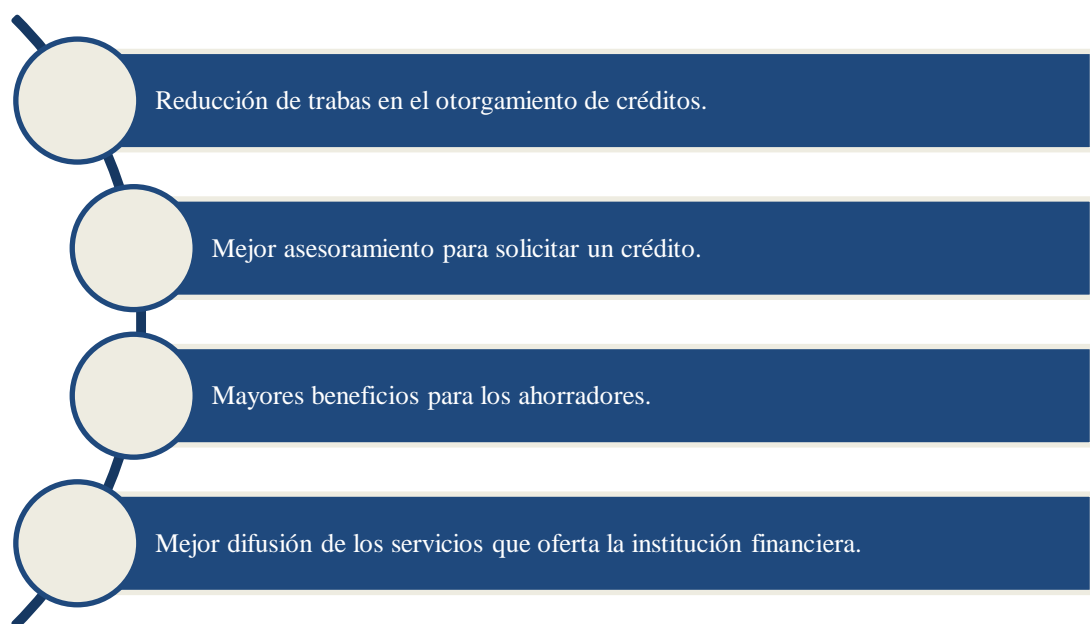


Ilustración 4.- Necesidades
Elaborado por: Stephany Vela (2016).

Todo lo antes expuesto beneficiará a la institución y también a los socios, debido a que se mejora la relación entre ambas partes y se atraerán a más clientes. Por otra parte, es necesario identificar las necesidades de los clientes además se debe dar un valor agregado y establecer mejores relaciones con ellos, para lo cual, se debe en primer lugar: entender el mercado, las necesidades y los deseos del cliente, a continuación, se debe diseñar una estrategia de marketing impulsada por los socios; esto debe apoyarse en la elaboración de un programa de marketing integral, que permitirá satisfacer de mejor manera a los socios. Finalmente, todo lo expuesto ayudará a captar nuevos usuarios y obtener mayores utilidades (Kotler & Armstrong, 2012)

CAPÍTULO II

DESCRIPCIÓN DEL EMPRENDIMIENTO

2.1.Nombre del Emprendimiento

“Implementación de un nuevo servicio financiero enfocado en el ahorro programado para la vivienda en la Mutualista Ambato”.

2.2.Localización Geográfica

La localización geográfica de un emprendimiento hace referencia al lugar donde deberá ser ubicado el mismo, gracias a las características y oportunidades que brinda el lugar para que se ejecute de manera óptima el proyecto.

Macrolocalización

La macrolocalización consiste en la selección preliminar de la región o la zona que más se adecue a las necesidades de la empresa, para eso se evalúa la presencia de atractivos necesarios para la instalación del proyecto (Wilson & Pezo, 2010).

País: Ecuador

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato



Ilustración 5.- Macrolocalización

Fuente: Google Maps

Microlocalización

La microlocalización consiste en la determinación del punto específico dentro de una región o lugar que brinde las mejores ventajas y oportunidades a un negocio (Wilson & Pezo, 2010).

Dirección: Avenida Pedro Fermín Cevallos y Juan León Mera

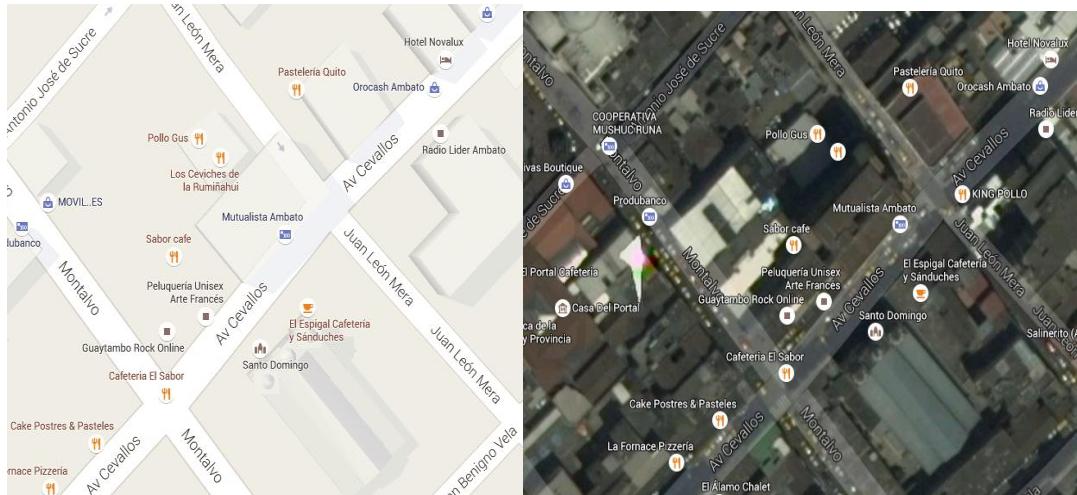


Ilustración 6.- Microlocalización
Fuente: Google Maps

2.3. Justificación

La justificación indica la necesidad que tienen las empresas públicas o privadas de ofertar productos y servicios nuevos o diferenciadores de sus competidores, dichos emprendimientos son los que permitirán subsistir y posicionarse en el mercado; así como también fidelizar y atraer nuevos clientes. Es por eso que conforme a un análisis breve realizado los socios y clientes de la institución, se determinó que uno de los principales objetivos que tienen planteados a futuro es el de adquirir una vivienda propia. Sin embargo, la actual crisis por la que atraviesa el país ha ocasionado que disminuya el acceso a créditos en una institución financiera.

No obstante, existe la posibilidad de como institución financiera se oferte el producto denominado ahorro programado para la vivienda, el mismo que debe distinguirse con los que ofrece la competencia, pero sin perjudicar los actuales productos financieros que tiene la Mutualista, es decir, se deben mejorar las tasas de interés que genera las cuentas de ahorro, pero no pueden ser mayores que las de las pólizas; de esta manera

existen mayores alternativas de ahorro para los socios e incrementa el capital de la mutualista.

Por otra parte, es necesario considerar que el sector de la construcción está pasando por una recesión que perjudica de manera directa a la comercialización de viviendas, se evidencia que los proyectos tienden a estancarse dependiendo del capital con el que se esté trabajando; a pesar de todo esto se puede tener en consideración que el ahorro para el futuro es indispensable, ya que, esta situación es pasajera y a futuro empezará a mejorar y en el afán de reactivar este sector, podrían existir varias oportunidades de adquirir un bien a precios acorde al poder adquisitivo de los ecuatorianos.

En cuanto a los beneficios que generará este proyecto para la mutualista, se puede mencionar que existirá una mayor afluencia de socios potenciales, es decir, se atrae más clientes, y esto a su vez incrementa el capital con el que trabaja la institución; otra oportunidad es que se fidelizará a los clientes y socios actuales, los mismos que encontrarán en la institución una variedad de productos financieros; en conclusión, a más de representar mayor circulación de dinero en la mutualista, también permite mejorar la imagen que proyecta hacia la sociedad ya que busca contribuir con el desarrollo económico y social de todos los ecuatorianos y por ende aporta al objetivo número tres del Plan Nacional del Buen Vivir que consiste en mejorar la calidad de vida de la población; habitad y vivienda digna (SENPLADES, 2013). Finalmente, se constituye en una entidad que contribuye al cambio de la matriz productiva, gracias al otorgamiento de créditos a todos los sectores de la economía nacional.

2.4.Objetivos

Según Bernal (2010) “son los propósitos del estudio, expresan el fin que pretende alcanzarse; por tanto, todo el desarrollo del trabajo de investigación se orientará a lograr estos objetivos” (p.97).

2.4.1. Objetivo General

- Proponer la implementación de un nuevo producto financiero enfocado en el ahorro para la vivienda en la Mutualista Ambato.

2.4.2. Objetivos específicos

- Definir el problema de la investigación para conocer las causas y efectos que lo originan.
- Describir las características básicas del proyecto de emprendimiento para justificar la necesidad de lanzar un nuevo producto.
- Realizar un estudio de mercado a través de un análisis de variables como demanda, oferta, precios, canales de distribución y comercialización para determinar la aceptación del producto.
- Realizar un estudio técnico para determinar el tamaño, localización e ingeniería del proyecto de emprendimiento.
- Realizar un estudio organizacional para determinar la estructura y las funciones que se deben realizar en el proyecto de emprendimiento.
- Definir las conclusiones y recomendaciones del proyecto de emprendimiento.

2.5. Beneficiarios

Los beneficiados son aquellos que reciben las ventajas que genera la creación de un nuevo producto financiero. En el cuadro No. 3 se muestran los principales:

Cuadro 3.- Beneficiarios

| Beneficiados | Beneficio | Definición |
|--------------|--|--|
| Socios | Personas que mantienen certificados de aportación en la institución, y demandan de un producto que les brinde las facilidades de ahorro para su vivienda | ARTÍCULO 36.- El capital social es variable e ilimitado para las mutualistas, las cuales se encontrarán constituidas por las aportaciones en denominación monetaria aceptada por la institución, efectuadas por sus socios, titulados como certificados de Aportación. Dichos certificados le otorgan al socio el derecho a voz y voto puesto que son la participación patrimonial en la Entidad Financiera. |

| | | |
|---|--|--|
| Clientes Actuales | Cartera de clientes actualmente disponen de un servicio o producto en la Mutualista y tienen el deseo de ahorrar a futuro para su vivienda propia | ARTÍCULO 1.- Es la persona natural, jurídica o sociedad de hecho tiene una relación contractual de carácter financiero, económico o comercial con la que una institución supervisada por el ente de control. |
| Usuario del sistema financiero (Clientes potenciales) | Futuros clientes que se interesen por este servicio ofertado. | ARTÍCULO 20.-Persona natural o jurídica que dispone de los servicios y productos de las instituciones del sistema financiero, siendo de manera directa o indirecta. |
| Asociación Mutualista Ambato | Como empresa, debido a que al tener mayores ingresos de cuenta ahorristas aumenta su capital y liquidez, ayudando al financiamiento de las viviendas de sus clientes / socios y al bienestar familiar. | ARTÍCULO 2.- Instituciones financieras cuyo objetivo principal es la captación de recursos de sus clientes, socios, inversionistas con la finalidad primordial al financiamiento de la compra o construcción de viviendas, y apoyar al bienestar familiar. |

Fuente: (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2012)

2.6.Resultados a alcanzar

Los resultados pueden ser directos e indirectos: directos son aquellos logros que permiten evaluar el proyecto una vez haya finalizado, para determinar la efectividad del mismo (Castillo, 2005).

Los resultados que se esperan lograr son:

- Fidelizar a los clientes actuales y atraer a nuevos clientes.
- Incrementar el capital de trabajo de la Mutualista.
- Contribuir al desarrollo económico y social del país; así como también el cambio de la matriz productiva.
- Afianzar la estructura financiera de la mutualista.
- Administración y gestión de procesos en base a riesgos y normas de calidad.
- Incrementar la compra de viviendas.

CAPÍTULO III

ESTUDIO DE MERCADO

Según Baca (2010) “es la determinación y cuantificación de la demanda y la oferta, el análisis de los precios y el estudio de la comercialización” (p.7)

3.1.Descripción del producto

El producto se denomina “AHORRO PROGRAMADO PARA LA VIVIENDA”, y consiste en proporcionar un servicio que permite a los socios actuales y potenciales, ahorrar una cantidad fija de dinero de manera periódica, para la compra de una vivienda.

3.1.1 Características del producto

Las características del producto del ahorro programado son:

- Es un producto desarrollado para los socios de la Mutualista Ambato, por esta razón es imprescindible la apertura de una cuenta.
- El cliente elige el monto de dinero que desea ahorrar; la periodicidad, es decir, si será mensual, trimestral, o semestral; y el tiempo de ahorro.
- Se realiza mediante un contrato en el que se detallaran los deberes y derechos de cada una de las partes.
- Se efectúa a través de pagos en ventanilla o descuentos de la cuenta del socio.
- Está destinado para la adquisición de viviendas.
- La Mutualista establecerá la cantidad mínima de dinero que el socio debe aportar.
- El uso del producto es exclusivamente para adquisición de vivienda.

3.1.2. Tasas

Según la Superintendencia de Bancos las tasas de interés son “la cantidad de dinero que debe pagarse al final de períodos determinados de tiempo como compensación al dinero prestado, depositado o invertido” (SB, 2010).

Mientras que el Interés compuesto: Es el interés que, ganado en un período, que se incorpora al capital al final de ese período, constituyéndose un nuevo capital, que producirá intereses que seguramente cumplirán con el mismo ciclo (SB, 2010).

También Es la ganancia que produce un capital en un tiempo determinado.

Se pretende Ofrecer una tasa diferenciada de acuerdo al monto y plazos pactados, obteniendo el cliente por su fiel cumplimiento un rendimiento adicional de parte de la Mutualista Ambato.

En la tabla No.1 se muestran el monto mínimo y los plazos que se deberán pactar entre la Mutualista Ambato y el socio interesado en adquirir el nuevo servicio. Se observa que el monto mínimo será de \$100, esto se sustenta con la encuesta que señala que es la cantidad que está dispuesto a ahorrar cada persona; por otra parte, los plazos irán desde un año hasta cinco, con incremento de las tasas según el tiempo que se pacte en el contrato. El incremento de la tasa depende exclusivamente del momento de la firma del contrato, a si por ejemplo, si una persona decide que mantendrá sus ahorros un año y al finalizarlo decide continuar ahorrando un año más, la tasa se mantendrá a la establecida por un año, es por ello que para beneficiarse de una tasa mayor debe inclinarse por el plazo que más le atraiga.

Tabla 1. Tasas

| PLAZO | 1 año | 2 años | 3 años | 4 años | 5 años |
|-------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| MONTO | | | | | |
| 100-300 | 2,30% | 2,70% | 3.05% | 3,50% | 4,00% |
| 301-500 | 2.40% | 2.80% | 3.10% | 3.60% | 4.10% |
| 501-1000 | 2.50% | 2.90% | 3.20% | 3.70% | 4.20% |
| 1001- en adelante | 2.60% | 2.95% | 3.30% | 3.80% | 4.30% |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

En la tabla No.2, se muestran los incentivos que se da por cumplimiento, es decir, si una persona cumple con las condiciones pactadas al momento de firmar el contrato, obtiene una tasa adicional, lo cual significa que sus ingresos aumentarían.

Tabla 2. Incentivo Anual

| PLAZO | % int. Incentivo anual |
|--------------|-------------------------------|
| 1 año | 1.5% |
| 2 años | 1.75% |
| 3 años | 2,00% |
| 4 años | 2,25% |
| 5 años | 2.50% |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

3.1.3. Los beneficios

Los beneficios que obtendrán los clientes que contraten el nuevo servicio financiero de la Mutualista Ambato son los siguientes:

- Genera intereses para el socio, esto quiere decir, que el cliente recibirá una cantidad de dinero por la contratación del nuevo producto siempre y cuando se cumplan las condiciones pactadas al momento de la firma del contrato.
- La Mutualista tendrá la potestad de dar una bonificación por cumplimiento a los socios que lleguen a la meta establecida, esta bonificación está detallada en la tabla número dos.
- Los aportes mensuales serán con débito automático de los fondos disponibles de la cuenta de ahorros.

3.1.4. Monto mínimo transaccional

Según los datos obtenidos de la pregunta número ocho de la encuesta se determina que el monto mínimo transaccional es de \$100.

3.1.5. Herramientas

En el cuadro No.1 4. Se detallan las herramientas necesarias para la prestación del producto financiero, de las cuales el más importante es el sistema Financiero “2”, que básicamente es el que se maneja en la Mutualista, sin embargo, necesita que se realice una actualización para el registro y control del nuevo software.

Cuadro 4.- Herramientas

| Herramienta | Concepto | Finalidad |
|--|--|---|
| Sistema Financiero “2” | Sistema Financiero utilizado por la Asociación Mutualista Ambato desde el 2012, | Realizar el proceso de bloqueo de capital mensual, y acreditación de interés |
| Cajas | Persona recibidora pagadora, en atención al público | Canal por el cual el dinero se recibirá y se acreditará a la cuenta de ahorros |
| SPI (Sistema de Pagos Interbancarios) | Mecanismo de pago electrónico, mediante transferencias electrónicas las cuales serán acreditadas a las cuentas que la persona o sociedad mantengan en las instituciones del sistema financiero nacional. (Banco Central del Ecuador) | Transferencias que se realizan por medio del banco central, lo cual el funcionario encargado, deberá realizar el proceso por medio del sistema del Banco central conjuntamente con el Sistema Financiero para la acreditación de valores a las cuentas de nuestros cuenta ahorristas |
| Atención al Cliente | Oficial en cargo de atención al público, entrega de información y ofrecer productos y servicios financieros | Persona encargada de captar al cliente y cerrar el negocio, en el cual se pactarán los acuerdos de interés, tiempo y monto para el ahorro programado para la vivienda |
| Documentos | Sustento escrito de la aceptación y adquisición de este producto | Sustento físico, en el cual estarán estipulados a detalle la adquisición y aceptación de la contratación de este producto, en el cual se sustentará la autorización del débito y bloqueo de los valores de la cuenta ahorro a él programado para la vivienda, el tiempo de duración del producto, las tasas de interés, bonificaciones, obligaciones del socio, y tasas de castigo en caso de no cumplir con el contrato. |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

3.1.6. Fuentes de información

Las fuentes de información son un grupo de documentos, informes y datos, que se tienen como finalidad ayudar al usuario a satisfacer consultas y demandas documentales (Blázquez, 2015).

Cuadro 5.- Fuentes de información

| Fuente de información | Definición | Motivo |
|-----------------------|---|--|
| Primaria | Son aquellas cuya Su procedencia es la original o genuina de la edición de una determinada información que por regla general se materializa en informes, investigaciones, entre otras formas. | Permiten tener un contacto directo con el objeto de estudio, para conocer la situación por la que atraviesa. |
| Secundaria | Se referencian a las fuentes primarias. Se efectúan con una cita bibliográfica, informacional o documental del total o parte de la fuente primaria, según el documento. | Aportan como respaldo a las fuentes primarias, para realizar comparaciones o soluciones previas a un problema similar. |

Fuente: (Blázquez, 2015).

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

3.2. Estudio de la demanda

Según el Instituto Latinoamericano de Planificación Económica y Social el estudio de la demanda “se refiere a los aspectos relacionados con la existencia de demanda o necesidad de los bienes o servicios que se buscan producir” (ILPES, 2006, pág. 72)

3.2.1. Segmentación de mercado

Previo a un estudio de la demanda y la oferta, es necesario, determinar el segmento de mercado, al que se dirige el producto, esto debido a que se aplicará una encuesta para conocer la aceptación que tendrá el producto, así como también, otros factores que permitan que el emprendimiento tenga mayor respaldo con información real y se evite cometer errores.

La segmentación de mercado es la división del mismo en grupos homogéneos, para eso existen criterios o características diferenciadoras, que permitan diseñar estrategias que permitan satisfacer todas las necesidades y cumplir los objetivos planteados por las empresas(Vértice, 2010). Para efectuar dicha segmentación se procede de la siguiente manera:

Según el estudio la población objetivo está conformada por PEA de Ambato y el INEC establece que se encuentra conformada por 94,000 personas (INEC, 2015).

En el Cuadro No. 6, se presenta la segmentación de mercado, y como variable principal está la Población Económicamente Activa, que la conforman personas que tienen alguna actividad que le genera recursos económicos y le permite adquirir satisfactores para sus necesidades.

Cuadro 6. Segmentación de mercado

| Variable | Variable | Dato | Fuente |
|--------------------|----------------------|------------|--------|
| Geográfica | Población Ecuador | 16.553.490 | INEC |
| Geográfica | Población Tungurahua | 504.583 | INEC |
| Geográfica | Cantón Ambato | 329.856 | INEC |
| Demográfica | PEA Ambato (2015) | 94.000 | INEC |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

El segmento de mercado seleccionado es la Población Económica Activa de la ciudad de Ambato.

3.2.2. Cálculo de la muestra

La muestra es el subconjunto de individuos de una población, se calcula con la finalidad de inferir propiedades de la población total, para el cálculo se usa una técnica de muestreo, la misma que permite obtener un número representativo de casos. La muestra “es, en esencia, un subgrupo de la población” (Hernández, Fernández, & Baptista, 1999, pág. 212)

La muestra se calcula con el 95% de confianza, un 5% de error y la población objetivo es de 94,000 personas establecidos por el INEC.

Una vez determinado el segmento al que se dirige el producto financiero, realizamos el cálculo de la muestra, con la finalidad de determinar el número de encuestas que deben realizarse. Para esto se aplica la siguiente fórmula para poblaciones finitas:

$$= \frac{Z^2 PQN}{Z^2 PQ + Ne^2}$$

Donde:

n: tamaño de la muestra

z: nivel de confianza 1.96

P: probabilidad a favor 50%

Q: probabilidad en contra 50%

N. población de universo

e: nivel de error 5%

$$n = \frac{1,96^2 (0,50)(0,50)(94000)}{1,96^2 (0,50)(0,50) + 94000(0,05)^2}$$

$$n = 383$$

3.2.3. Análisis e interpretación de resultados

Se realiza el recojo de datos de 383 encuestas aplicadas a la PEA de Ambato para determinar si existe una gran demanda del nuevo producto financiero y para establecer las características de la población objetivo.

Cuadro 7. Género

| | Frecuencia | % | % Válido | % Acumulado |
|------------------|-------------------|----------|-----------------|--------------------|
| Masculino | 168 | 44% | 44% | 44% |
| Femenino | 215 | 56% | 56% | 100% |
| Total | 383 | 100% | 100% | |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

Fuente: Encuesta

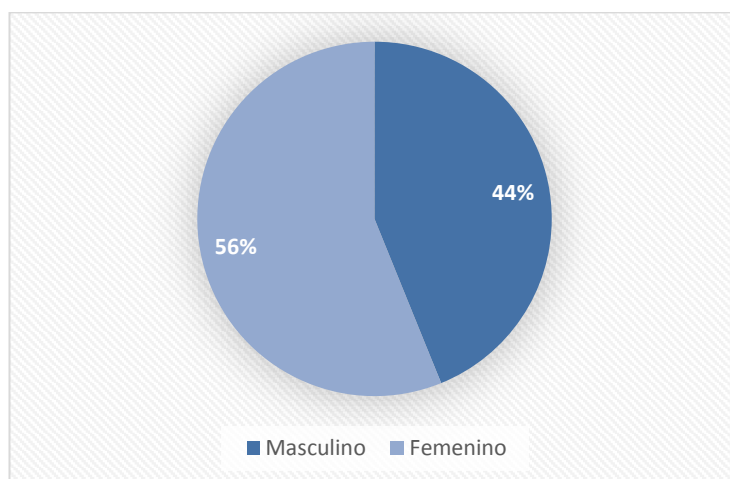


Ilustración 7.- Género

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

Fuente: Encuesta

Del total de encuestados, el 56% son mujeres, es decir, 215 personas y, el 46% son hombres.

Se evidencia que las mujeres tuvieron mejor predisposición al momento de realizarles las encuestas. Por otra parte, si se tiene en cuenta a una familia, en muchas ocasiones quien toma las decisiones financieras en su gran mayoría son las mujeres, razón por la que se puede diseñar estrategias para persuadir a las damas de casa a empezar ahorrar a futuro para obtener su vivienda propia.

Cuadro 8. Edad

| | Frecuencia | % | % Válido | % Acumulado |
|---------------------|-------------------|-------------|-----------------|--------------------|
| 18-25 años | 27 | 7% | 7% | 7% |
| 26-35 años | 200 | 52% | 52% | 59% |
| 36- 45 años | 57 | 15% | 15% | 74% |
| 46-55 años | 49 | 13% | 13% | 87% |
| 56-65 años | 28 | 7% | 7% | 94% |
| 66 años en adelante | 22 | 6% | 6% | 100% |
| Total | 383 | 100% | 100% | |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

Fuente: Encuesta

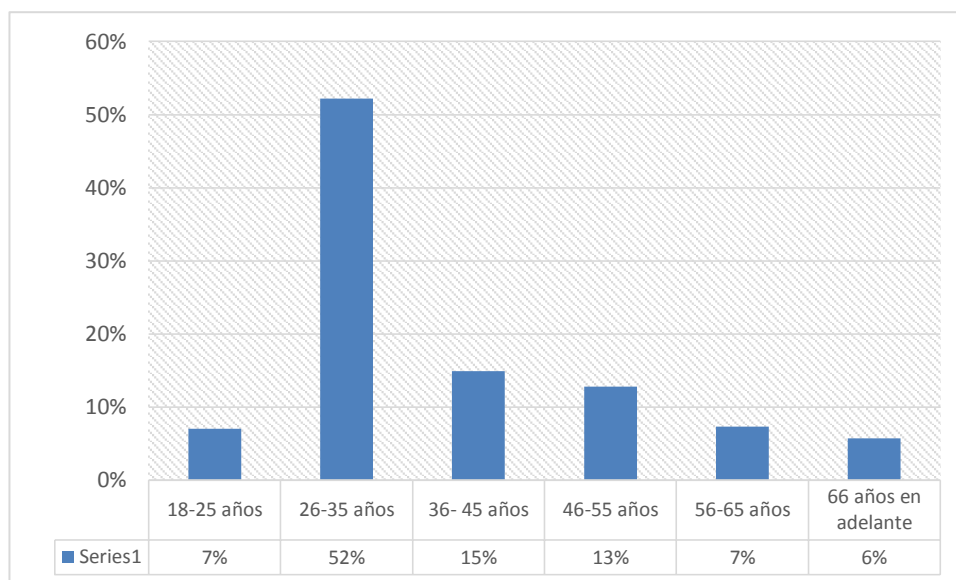


Ilustración 8.- Edad

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

Fuente: Encuesta

Del 100% de encuestados, el 52% tienen entre 26 y 35 años; el 15% está entre los 36 y 45 años; el 13% tienen entre 46 y 55 años; el restante corresponde a las otras edades.

Se toma en consideración a personas entre 25 a 55 años, en primer lugar, debido a que son el grupo más grande de la muestra encuestada. Por otra parte, en ese grupo de edad se encuentran personas con mayor estabilidad económica, esto significa que tienen ingresos fijos y pueden cumplir con los pagos mensuales para el ahorro programado.

Cuadro 9. Nivel de educación

| | Frecuencia | % | % Válido | % Acumulado |
|--------------|-------------------|----------|-----------------|--------------------|
| Primaria | 0 | 0% | 0% | 0% |
| Secundaria | 83 | 22% | 22% | 22% |
| Tercer Nivel | 225 | 59% | 59% | 80% |
| Cuarto Nivel | 75 | 20% | 20% | 100% |
| Total | 383 | 100% | 100% | |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

Fuente: Encuesta

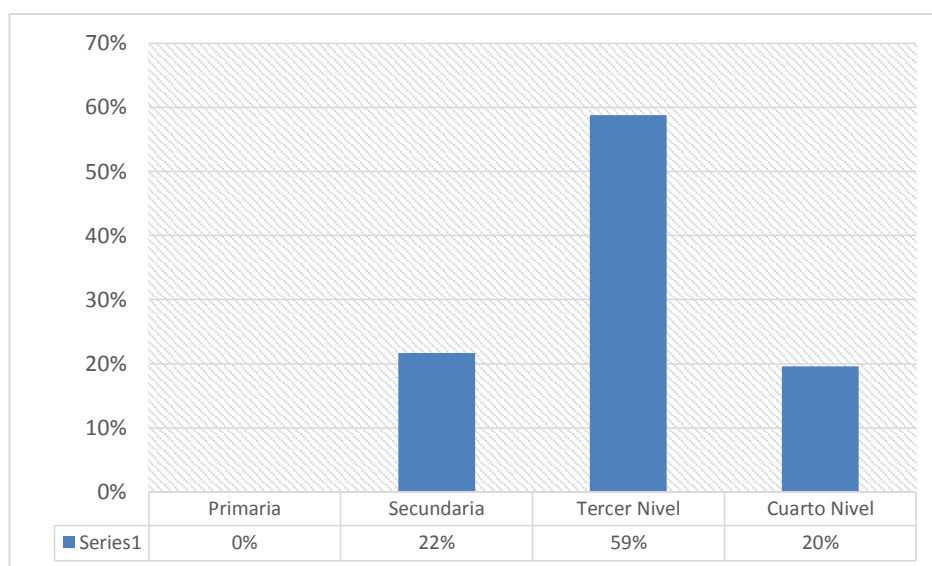


Ilustración 9.- Nivel de educación

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

Fuente: Encuesta

Del 100% de encuestados, el 59% tienen títulos de tercer nivel, el 22% han concluido la secundaria y el 20% restante tienen títulos de cuarto nivel.

Con estos datos podemos concluir que estamos tratando con gente con los conocimientos necesarios para comprender la importancia de ahorrar a futuro para adquirir una vivienda.

Pregunta No.1. ¿Posee actualmente vivienda propia?

Cuadro 10. Posee vivienda propia

| | Frecuencia | % | % Válido | % Acumulado |
|--------------|-------------------|----------|-----------------|--------------------|
| Si | 32 | 8% | 8% | 8% |
| No | 351 | 92% | 92% | 100% |
| Total | 383 | 100% | 100% | |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

Fuente: Encuesta

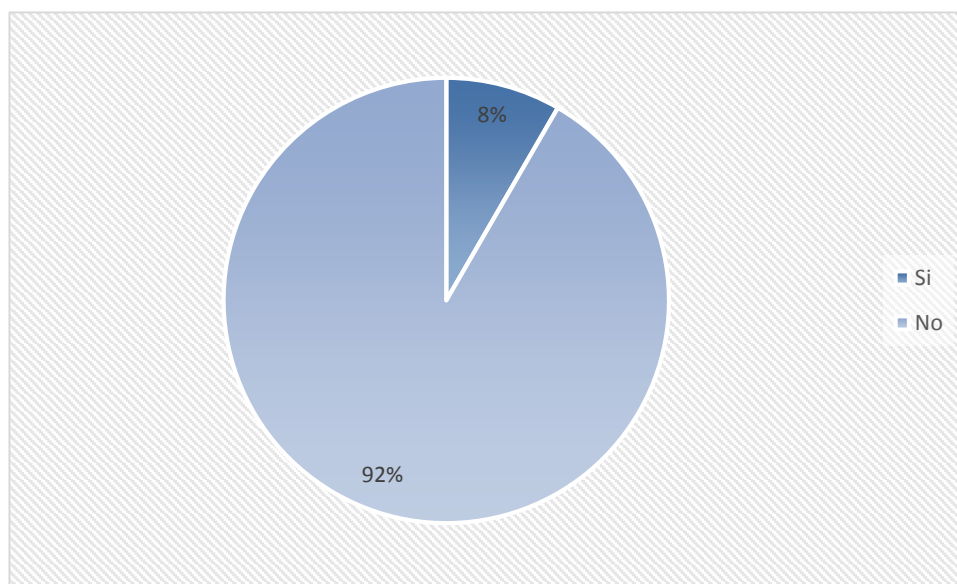


Ilustración 10.- Pregunta No.1
Elaborado por: Stephany Vela (2016).
Fuente: Encuesta

Del total de encuestados, el 92%, es decir, 351 personas manifestaron que actualmente no poseen una casa propia, por otra parte, el 8% restante si tienen una vivienda propia.

Es evidente, que de acuerdo a la muestra las personas no cuentan con una vivienda propia, razón por la que es necesario que se ayude a estas a adquirir un bien propio, pero en base a su poder adquisitivo.

Pregunta No.2. ¿Cuál es el principal motivo por el que no ha adquirido una vivienda?

Cuadro 11. Motivos para no adquirir vivienda propia

| | Frecuencia | % | % Válido | % Acumulado |
|--|-------------------|-------------|-----------------|--------------------|
| Escasos de recursos económicos | 192 | 50% | 50% | 50% |
| Dificultades para acceder a financiamiento | 85 | 22% | 22% | 72% |
| Precios Elevados | 80 | 21% | 21% | 93% |
| Deficiente oferta de viviendas | 26 | 7% | 7% | 100% |
| Total | 383 | 100% | 100% | |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

Fuente: Encuesta

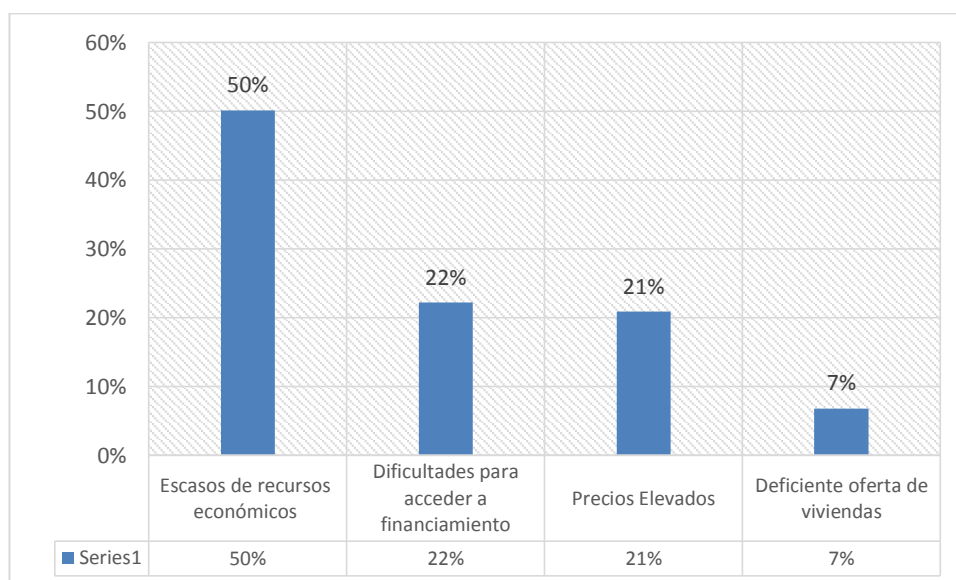


Ilustración 11.- Pregunta No.2

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

Fuente: Encuesta

Del 100% de encuestados, el 50% indican que el motivo principal por el que no han adquirido una vivienda es el escaso recurso económico; el 22% señaló que la dificultad para acceder a financiamiento; el 21% considera que es debido a los precios elevados y el 7% restante manifestó que es debido a la deficiente oferta de viviendas.

Se observa que el principal motivo es la falta de recursos económicos, es por esto que un producto financiero enfocado en el ahorro programado puede representar una oportunidad única para que las personas puedan adquirir una vivienda a mediano plazo.

Pregunta No.3. ¿Conoce en que consiste el ahorro programado?

Cuadro 12. Se conoce el ahorro programado

| | Frecuencia | % | % Válido | % Acumulado |
|--------------|-------------------|----------|-----------------|--------------------|
| Si | 284 | 74% | 74% | 74% |
| No | 99 | 26% | 26% | 100% |
| Total | 383 | 100% | 100% | |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

Fuente: Encuesta

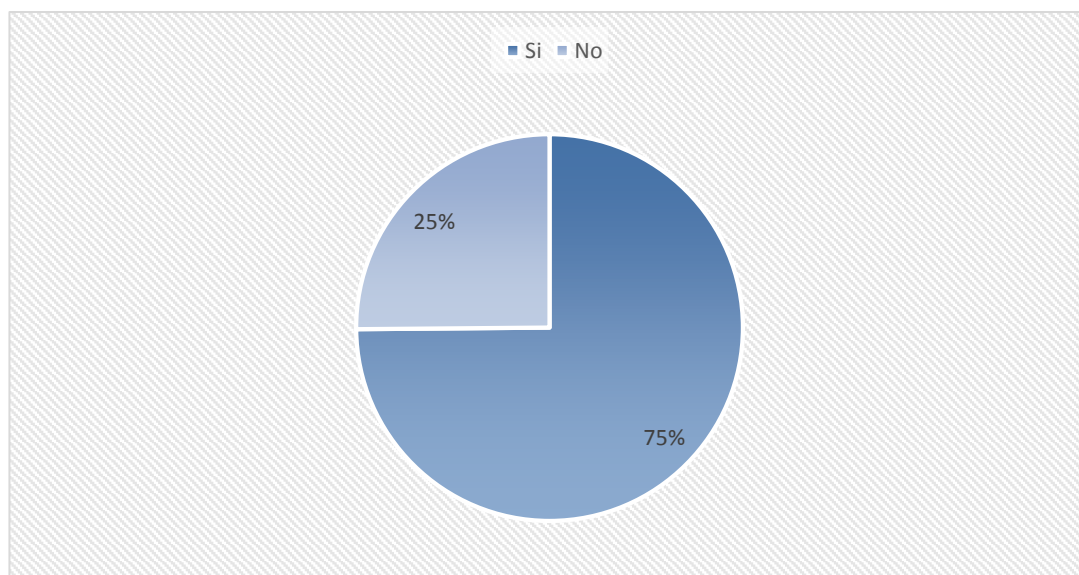


Ilustración 12.- Pregunta No.3
Elaborado por: Stephany Vela (2016).
Fuente: Encuesta

Del total de encuestados, el 75% conoce sobre el ahorro programado, y el 25%, es decir, 99 personas desconocen al respecto.

Se observa que las personas están conscientes acerca de lo que significa el ahorro programado, sin embargo, no todas se han dedicado a programar una cantidad de dinero para adquirir un bien en el futuro, es por esto, que se debe hacer conciencia de la importancia que tiene el ahorro en la actualidad, debido a que únicamente de esta manera se podrá adquirir bienes propios.

Pregunta No.4. ¿Actualmente se encuentra ahorrando para adquirir una vivienda?

Cuadro 13. La población está ahorrando

| | Frecuencia | % | % Válido | % Acumulado |
|--------------|-------------------|----------|-----------------|--------------------|
| Si | 284 | 74% | 74% | 74% |
| No | 99 | 26% | 26% | 100% |
| Total | 383 | 100% | 100% | |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

Fuente: Encuesta

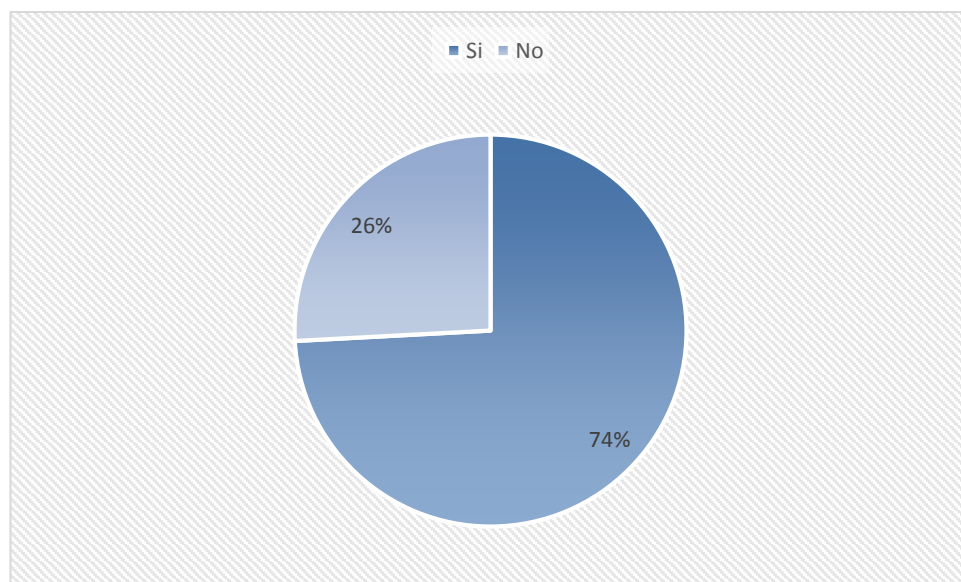


Ilustración 13.- Pregunta No.4
Elaborado por: Stephany Vela (2016).
Fuente: Encuesta

Del 100% de encuestados el 74% si están actualmente ahorrando para adquirir una vivienda. Únicamente 26% no están enfocados en ahorrar para comprar una casa.

Se observa que actualmente las personas no se encuentran ahorrando, debido a la situación económica que enfrenta el país y que hace que en algunos hogares no alcancen los ingresos para completar la canasta familiar, y peor aún destinarlos para ahorros. Sin embargo, el ahorro programado representa una perfecta oportunidad para quienes tienen como objetivo a mediano plazo adquirir una vivienda, ya que, aunque se ajusten sus presupuestos saben que dentro un tiempo previsto contarán con los recursos necesarios para adquirir una vivienda.

Pregunta No.5. ¿Estaría interesado en acceder a un producto denominado “ahorro programado”, para adquirir una vivienda a mediano plazo y que a su vez le genere intereses?

Cuadro 14. Puede ahorrar mediante el producto “ahorro programado”

| | Frecuencia | % | % Válido | % Acumulado |
|--------------|-------------------|----------|-----------------|--------------------|
| Si | 358 | 93% | 93% | 93% |
| No | 25 | 7% | 7% | 100% |
| Total | 383 | 100% | 100% | |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

Fuente: Encuesta

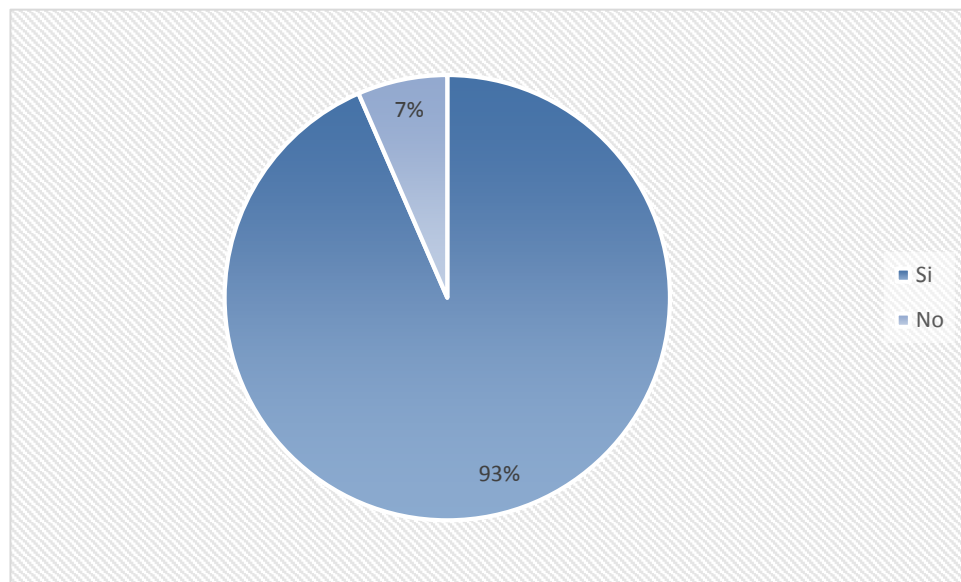


Ilustración 14.- Pregunta No.5
Elaborado por: Stephany Vela (2016).
Fuente: Encuesta

Del total de encuestados, el 93%, es decir, 358 personas estarían interesadas en acceder un producto denominado “ahorro programado”, para adquirir una vivienda a mediano plazo y que a su vez le genere intereses.

Es evidente que las personas tienen la predisposición de ahorrar para comprar una vivienda, sin embargo, factores como el desempleo, la falta de financiamiento y los altos precios de las viviendas, hacen que las personas se sientan temerosas o poco interesadas en ahorrar, sin embargo, si la institución financiera da beneficios, las personas cambian su forma de pensar y aceptarían el nuevo producto.

Pregunta No.6. ¿Conoce de alguna institución financiera que ofrezca el producto “ahorro programado”, para la compra de vivienda?

Cuadro 15. Qué institución financiera ofrece el producto ahorro programado

| | Frecuencia | % | % Válido | % Acumulado |
|--------------|-------------------|----------|-----------------|--------------------|
| Si | 88 | 23% | 23% | 23% |
| No | 295 | 77% | 77% | 100% |
| Total | 383 | 100% | 100% | |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

Fuente: Encuesta

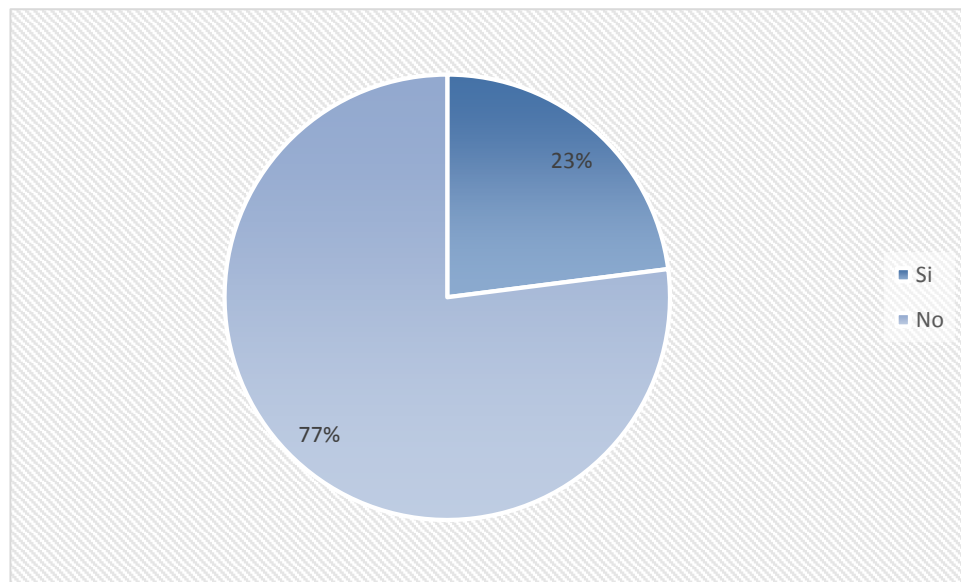


Ilustración 15.- Pregunta No.6
Elaborado por: Stephany Vela (2016).
Fuente: Encuesta

Del total de encuestados, el 77% no conocen alguna institución financiera que ofrezca el producto “ahorro programado”, para la compra de vivienda. Únicamente el 23% saben sobre el tema.

Eso representa una oportunidad para la mutualista, debido a que si se usan las estrategias adecuadas y se otorgan los mejores beneficios en comparación a la competencia se pueden lograr atraer más clientes, no obstante, hace falta concientizar sobre la importancia de ahorrar a las personas, quienes en muchas ocasiones prefieren recurrir al endeudamiento sin tener una base o respaldo económico.

Pregunta No.7. Tomando en cuenta que el producto consiste en el ahorro de una cantidad de dinero fija de manera periódica. ¿Con que frecuencia o periodicidad desearía usted ahorrar?

Cuadro 16. La población puede ahorrar con frecuencia

| | Frecuencia | % | % Válido | % Acumulado |
|--------------|-------------------|-------------|-----------------|--------------------|
| Mensual | 214 | 56% | 56% | 56% |
| Trimestral | 98 | 26% | 26% | 81% |
| Semestral | 66 | 17% | 17% | 99% |
| Anual | 5 | 1% | 1% | 100% |
| Total | 383 | 100% | 100% | |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

Fuente: Encuesta

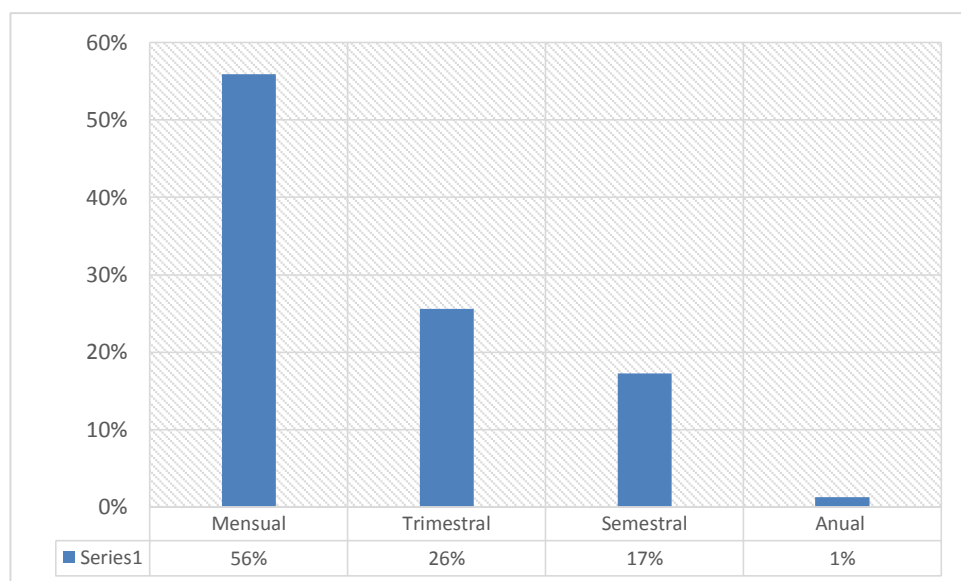


Ilustración 16.- Pregunta No.7

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

Fuente: Encuesta

Del 100% de encuestados, el 56% considera que la frecuencia o periodicidad para el ahorro debe ser mensual, el 26% manifestó que debería ser trimestral, 66 personas, es decir, el 17% indicaron que sería semestral y el 1% anual.

Es evidente que la mayoría de personas se inclinan por un ahorro mensual, esto permite determinar las políticas que contendrá el contrato del producto financiero de ahorro programado.

Pregunta No.8. Considerando sus ingresos. ¿Qué cantidad de dinero estaría dispuesto usted ahorrar de forma periódica, para adquirir una vivienda?

Cuadro 17. Monto de ahorro de la población

| | Frecuencia | % | % Válido | % Acumulado |
|-----------------|-------------------|----------|-----------------|--------------------|
| \$ 100 - \$ 200 | 304 | 79% | 79% | 79% |
| \$ 201 - \$ 300 | 54 | 14% | 14% | 93% |
| \$ 301 - \$ 400 | 20 | 5% | 5% | 99% |
| \$ 401 o más | 5 | 1% | 1% | 100% |
| Total | 383 | 100% | 100% | |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

Fuente: Encuesta

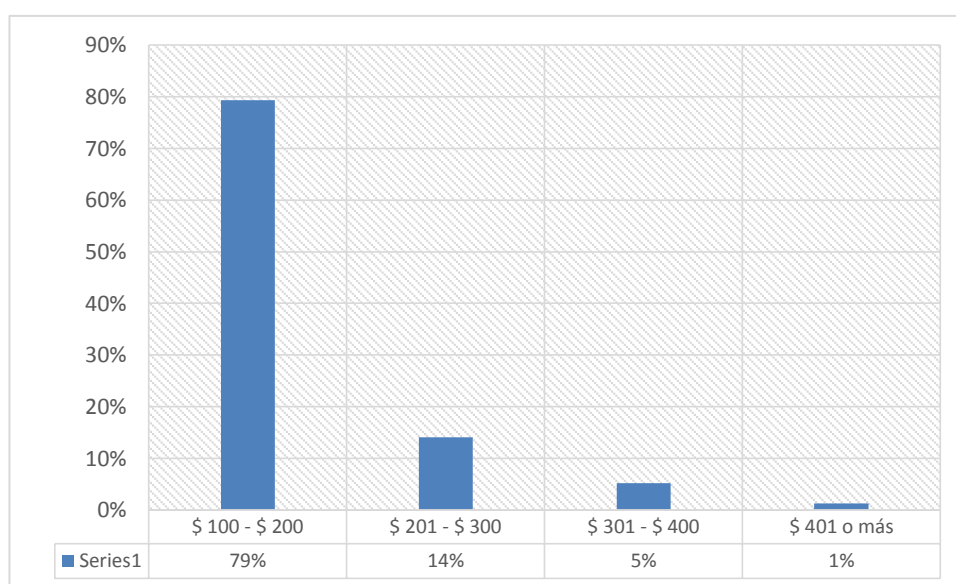


Ilustración 17.- Pregunta No.8

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

Fuente: Encuesta

De las 383 personas encuestas, el 79% estaría dispuesto a ahorrar entre \$100 a \$200 cada cuota; el 14% entre \$201 y \$300; el 6% restante más \$301.

Se observa que las personas estarían dispuestas a que el ahorro se haga en cuotas entre 100 y 200 dólares, esto debido al desconocimiento de los beneficios y bonificaciones a las que pueden acceder por el cumplimiento; o porque es la cantidad que dispondrían para aportar sin verse perjudicados sus otros gastos. Esto representa una oportunidad para las personas y para la institución que se benefician mutuamente.

Pregunta No.9. ¿Qué tipo de beneficios le gustaría recibir por el cumplimiento de las metas de su “ahorro programado”?

Cuadro 18. Beneficios por mantener ahorro programado

| | Frecuencia | % | % Válido | % Acumulado |
|------------------------------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| Bonificaciones | 24 | 6% | 6% | 6% |
| Mejorar tasa de interés | 57 | 15% | 15% | 21% |
| Mayor porcentaje de financiamiento | 302 | 79% | 79% | 100% |
| Otros | 0 | 0% | 0% | 100% |
| Total | 383 | 100% | 100% | |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

Fuente: Encuesta

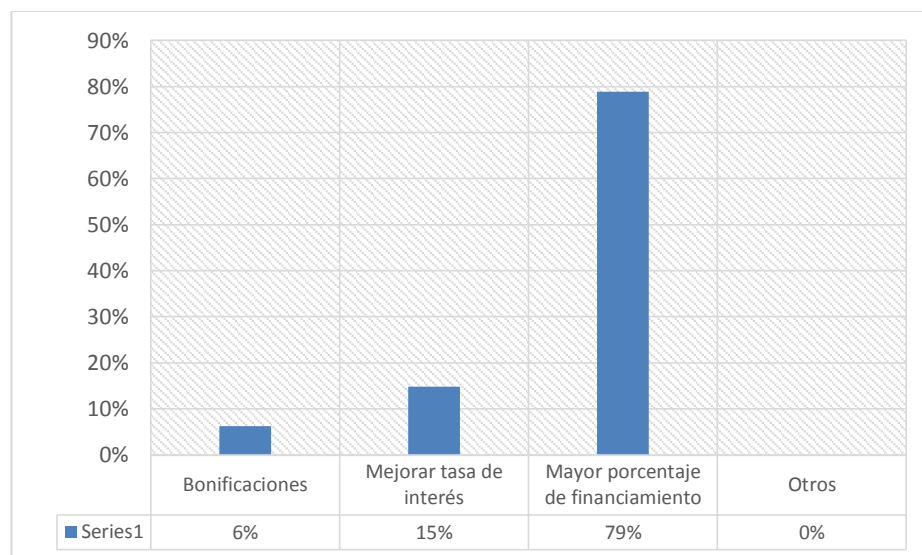


Ilustración 18.- Pregunta No.9

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

Fuente: Encuesta

El 79% de los encuestados prefieren recibir un mayor porcentaje de financiamiento por el cumplimiento de sus pagos en el ahorro programado, el 15% señaló que se debería mejorar la tasa de interés y el 6% cree conveniente recibir bonificaciones.

Es evidente que las personas desean que sea mayor el porcentaje de financiamiento que otorga la institución, sin embargo, es un factor que debe ser analizado desde varios puntos de vista, para poder otorgar mayores cantidades de dinero para adquirir una vivienda. Por otra parte, las tasas de interés y bonificaciones son porcentajes que se pueden mejorar de acuerdo al cumplimiento de las personas.

Pregunta No.10. ¿Qué medio de comunicación usa con mayor frecuencia para acceder a servicios financieros?

Cuadro 19. Medios de comunicación donde se oferta servicios financieros

| | Frecuencia | % | % Válido | % Acumulado |
|--------------------|-------------------|-------------|-----------------|--------------------|
| Internet | 69 | 18% | 18% | 18% |
| Radio | 89 | 23% | 23% | 41% |
| Televisión | 20 | 5% | 5% | 46% |
| Prensa Escrita | 24 | 6% | 6% | 53% |
| Publicidad directa | 181 | 47% | 47% | 100% |
| Total | 383 | 100% | 100% | |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

Fuente: Encuesta

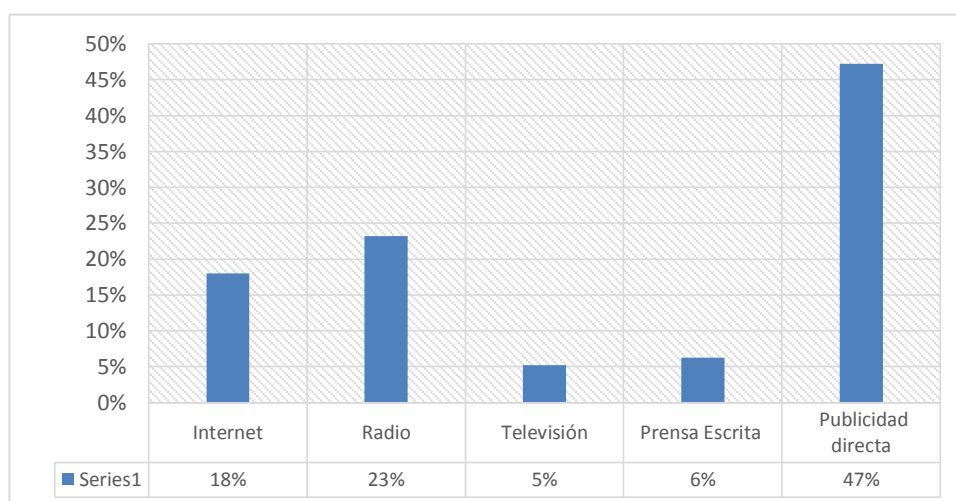


Ilustración 19.- Pregunta No.10

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

Fuente: Encuesta

Del total de encuestados, el 47% usa con mayor frecuencia la publicidad directa, es decir, prefiere acudir directamente a la institución para conocer de los servicios que ofertan; el 23% manifestó que usan la radio para conocer sobre un bien o servicio; el 18% prefiere el internet; el 6% la prensa escrita y finalmente el 5% la televisión.

Se evidencia que la publicidad directa es el mejor medio para informar y comunicar a las personas sobre el producto financiero “ahorro programado”, no obstante, al ser un producto nuevo, se debe apoyar en otros medios.

3.3. La demanda potencial

La demanda es la cantidad de servicios o bienes que un individuo requiere para satisfacer una cierta necesidad y está dispuesto a comprar extendiendo pagar un valor a cambio (Andrade, 2012).

En primer lugar, para calcular la demanda se procede del total del mercado objetivo que son 94000 personas (PEA Ambato), dividir para 4 que es el número de miembros de la familia promedio del Ecuador, esto se realiza debido a que no todos los miembros de una familia van adquirir una casa de manera simultánea.

Con la pregunta de aceptación (Pregunta No.5) de la encuesta se toma el porcentaje de personas que estarían dispuestas a programar sus ahorros, en este caso, el 93%, a continuación, se calcula el porcentaje y se determina la demanda potencial.

Cuadro 20. Demanda

| Año | Mercado meta | Porcentaje de aceptación | Demanda de personas |
|------|--------------|--------------------------|---------------------|
| 2016 | 23500 | 93% | 21855 |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

Una vez determinada la demanda se procede a proyectarla. Para esto es importante aplicar la tasa de crecimiento poblacional del cantón Ambato propuesto por el INEC (1.52%) “en comparación con los resultados del censo 2001, en donde la población llegó a los 12.481.925 habitantes, el país bordea una tasa de crecimiento intercensal anual de 1,52%” (Villacís , 2010). Con el fin de aplicar el concepto de proyección al año 2021 expuestos a continuación.

Cuadro 21. Proyección de la demanda

| Año | Demanda | Tasa de crecimiento | Incremento | Demanda total |
|------|---------|---------------------|------------|---------------|
| 2016 | 21855 | 1,52% | 332 | 22187 |
| 2017 | 22187 | 1,52% | 337 | 22524 |
| 2018 | 22524 | 1,52% | 342 | 22867 |
| 2019 | 22867 | 1,52% | 348 | 23214 |
| 2020 | 23214 | 1,52% | 353 | 23567 |
| 2021 | 23567 | 1,52% | 358 | 23925 |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

Finalmente, se procede a graficar la demanda proyectada de la siguiente manera.

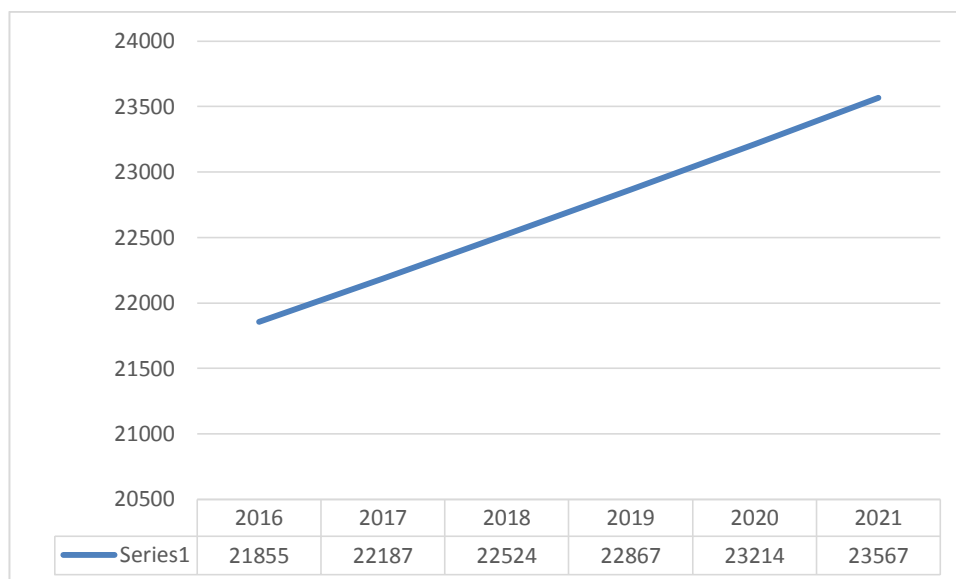


Ilustración 20.- Proyección de la demanda
Elaborado por: Stephany Vela (2016).

En conclusión, al final de los cinco años de vida útil de proyecto de emprendimiento la demanda crecerá en un 1,52% anual, llegando a 23925 personas al año 2021.

3.4 Estudio de la oferta

La oferta son los productos o servicios que se comercializan para satisfacer una determinada necesidad o deseo en el mercado. (Kotler, Armstrong, Cámara & Cruz 2013).

Determinar la oferta en función al número de clientes que la cooperativa puede atender en este tipo de servicios de acuerdo a sus instalaciones y capital.

A diferencia de la demanda, para el cálculo de la oferta se emplea la misma pregunta de aceptación, sin embargo, se toma el porcentaje de encuestados que no estarían dispuestos a adquirir el producto de ahorro programado. Se procede de la siguiente manera:

Cuadro 22. Oferta

| Año | Mercado meta | Porcentaje de NO aceptación | Oferta de personas |
|------|--------------|-----------------------------|--------------------|
| 2017 | 23500 | 7% | 1645 |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

Se procede a proyectar la oferta, de la siguiente manera:

Cuadro 23. Proyección de la Oferta

| Año | Oferta | Tasa de crecimiento | Incremento | Total oferta |
|------|--------|---------------------|------------|--------------|
| 2016 | 1645 | 1,52% | 25 | 1670 |
| 2017 | 1670 | 1,52% | 25 | 1695 |
| 2018 | 1695 | 1,52% | 26 | 1721 |
| 2019 | 1721 | 1,52% | 26 | 1747 |
| 2020 | 1747 | 1,52% | 27 | 1774 |
| 2021 | 1774 | 1,52% | 27 | 1801 |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

Finalmente, se grafica la proyección:

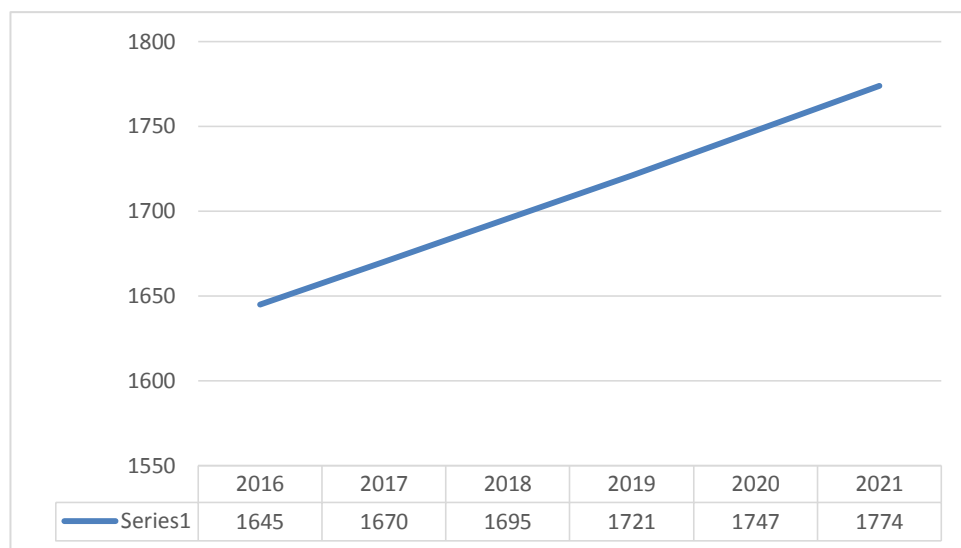


Ilustración 21.- Proyección de la oferta

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

En conclusión, al final de los cinco años de vida útil de proyecto de emprendimiento la oferta crecerá en un 1,52% anual, llegando a 1801 personas al año 2021.

3.5. Mercado potencial para el proyecto

El mercado potencial son aquellas personas naturales o jurídicas que tienen una necesidad de un determinado bien o servicio. Es posible que parte del mercado satisfaga su necesidad, adquiriendo el bien o servicio a la competencia, pero existe la posibilidad que en algún momento cambie y compre a otra marca (Rodríguez, 2014).

En este punto, y tomando en cuenta la anterior definición, se plantea la siguiente definición de mercado (para fines de mercadotecnia):

El mercado es el conjunto de

- 1) Compradores realmente potenciales que tienen una determinada necesidad y/o deseo, cuentan con el capital monetario para satisfacerlo y la voluntad para hacerlo, los cuales constituyen la demanda, y
- 2) Vendedores que ofrecen un determinado producto o servicio para satisfacer las necesidades y/o deseos de los compradores, mediante procesos de intercambio, los cuales constituyen la oferta. Ambas, la oferta y la demanda son las principales fuerzas que mueven el mercado.

Para determinar el mercado potencial del proyecto, se resta la oferta de la demanda y se procede de la siguiente manera:

Cuadro 24. Mercado Potencial

| Año | Demanda | Oferta | DPI |
|------|---------|--------|-------|
| 2016 | 21855 | 1645 | 20210 |
| 2017 | 22187 | 1645 | 20542 |
| 2018 | 22524 | 1645 | 20879 |
| 2019 | 22867 | 1645 | 21222 |
| 2020 | 23214 | 1645 | 21569 |
| 2021 | 23567 | 1645 | 21922 |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

Por último, se grafica ambas variables:

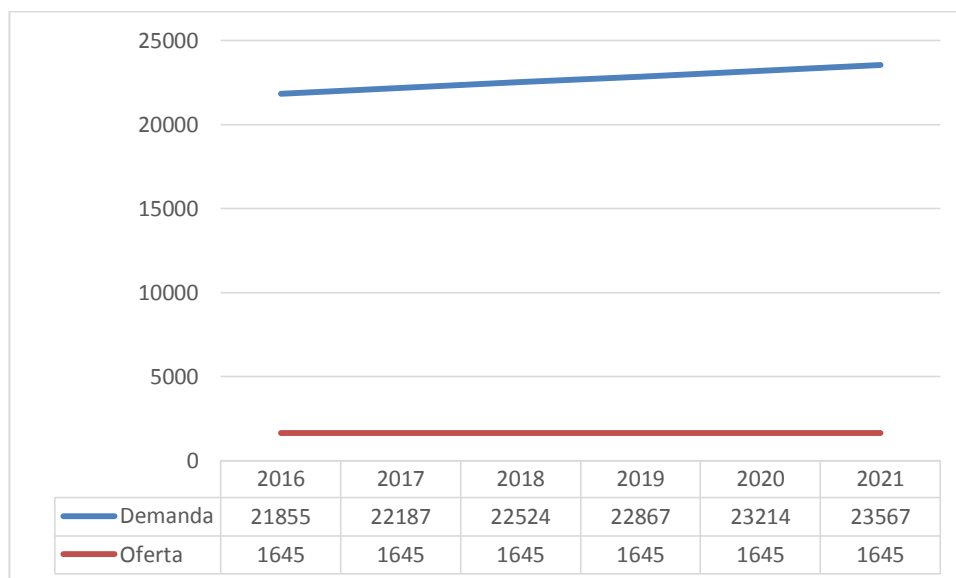


Ilustración 22.- Mercado Potencial
Elaborado por: Stephany Vela (2016).

3.6. Análisis de la competencia

El análisis de la competencia consiste en el análisis de las capacidades, recursos, estrategias, ventajas competitivas, fortalezas, debilidades y demás características de los actuales y potenciales competidores de una empresa o negocio, con el fin de poder, en base a dicho análisis, tomar decisiones o diseñar estrategias que permitan competir con ellos de la mejor manera posible (Archive, 2014).

Cuadro 25. Análisis de la competencia

| Instituciones financieras | Definición | Instituciones con ahorros programado | Tasas | | | |
|---------------------------|---|--------------------------------------|-------------------------------|--------------|---------------------|-------------|
| Bancos | Institución que se encarga de cuidar el dinero ahorrado por los clientes y a su vez utiliza parte de este dinero para otorgar préstamos los mismos que generan un interés a su favor. | Pichincha | SALDO PROMEDIO MENSUAL | | Tasa | BONO |
| | | De \$1 A \$500.00 | 2.00% | 2.50% | | |
| | | De \$500.01 - 5.000 | 2.25% | 2.75% | | |
| | | Más de 5.000.01 | 2.50% | 3.00% | | |
| | | Internacional | PLAZO AHORRO | | INTERES | |
| | | DESDE | HASTA | BASE% | BONIFICACIÓN | |
| | | 12 MESES | 23 MESES | 1.00% | 2.00% | |
| | | 24 MESES | 35 MESES | 1.00% | 3.00% | |
| | | 36 MESES | 47 MESES | 1.00% | 4.00% | |
| | | 48 MESES | 59 MESES | 1.00% | 5.00% | |
| 60 MESES | EN ADELANTE | 1.00% | 5.10% | | | |
| Austro | 5% | | | | | |

| Mutualista | Unión de personas que se ayudan los unos a los otros, para alcanzar sus necesidades financieras. Por lo general dichas instituciones invierten en el mercado inmobiliario. Las cuales no están formadas solo por clientes sino por socios, los mismos que posee una participación dentro de la institución. | Pichincha | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Montos</th> <th>Tasa Nominal</th> <th>Tasa Efectiva</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>200.00 - 500</td> <td>2.60%</td> <td>2.63%</td> </tr> <tr> <td>500.01 - 1.000</td> <td>2.85%</td> <td>2.89%</td> </tr> <tr> <td>1.000.01 - 5.000</td> <td>2.90%</td> <td>2.94%</td> </tr> <tr> <td>5.000.01 - 10.000</td> <td>2.95%</td> <td>2.99%</td> </tr> <tr> <td>10.000.01 - 25.000</td> <td>3.00%</td> <td>3.05%</td> </tr> <tr> <td>25.000.01 - en adelante</td> <td>3.05%</td> <td>3.10%</td> </tr> </tbody> </table> | Montos | Tasa Nominal | Tasa Efectiva | 200.00 - 500 | 2.60% | 2.63% | 500.01 - 1.000 | 2.85% | 2.89% | 1.000.01 - 5.000 | 2.90% | 2.94% | 5.000.01 - 10.000 | 2.95% | 2.99% | 10.000.01 - 25.000 | 3.00% | 3.05% | 25.000.01 - en adelante | 3.05% | 3.10% | | | | | | |
|----------------------|---|---|---|---|--------------|---------------|----------------------|--------------------|----------------------|----------------|-------|-------|------------------|-------|-------|-------------------|-------|-------|--------------------|-------|-------|-------------------------|-------|-------|----|------|------|-----------|------|------|
| | | Montos | Tasa Nominal | Tasa Efectiva | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 200.00 - 500 | 2.60% | 2.63% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 500.01 - 1.000 | 2.85% | 2.89% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 1.000.01 - 5.000 | 2.90% | 2.94% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 5.000.01 - 10.000 | 2.95% | 2.99% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 10.000.01 - 25.000 | 3.00% | 3.05% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 25.000.01 - en adelante | 3.05% | 3.10% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Azuay | <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Tabla De Ahorros Tasa Preferencial Cuenta Planifica</th> </tr> <tr> <th>Permanencia en meses</th> <th>Premio adicional %</th> <th>Tasa final nominal %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>6</td> <td>2,90</td> <td>4,00</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>3,40</td> <td>4,50</td> </tr> <tr> <td>18</td> <td>3,90</td> <td>5,00</td> </tr> <tr> <td>24</td> <td>4,40</td> <td>5,50</td> </tr> <tr> <td>30</td> <td>4,90</td> <td>6,00</td> </tr> <tr> <td>36</td> <td>5,40</td> <td>6,50</td> </tr> <tr> <td>MAS DE 36</td> <td>5,40</td> <td>6,50</td> </tr> </tbody> </table> | Tabla De Ahorros Tasa Preferencial Cuenta Planifica | | | Permanencia en meses | Premio adicional % | Tasa final nominal % | 6 | 2,90 | 4,00 | 12 | 3,40 | 4,50 | 18 | 3,90 | 5,00 | 24 | 4,40 | 5,50 | 30 | 4,90 | 6,00 | 36 | 5,40 | 6,50 | MAS DE 36 | 5,40 | 6,50 |
| | | Tabla De Ahorros Tasa Preferencial Cuenta Planifica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Permanencia en meses | Premio adicional % | Tasa final nominal % | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | 2,90 | 4,00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | 3,40 | 4,50 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | 3,90 | 5,00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 24 | 4,40 | 5,50 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 30 | 4,90 | 6,00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 36 | 5,40 | 6,50 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MAS DE 36 | 5,40 | 6,50 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| Cooperativas Clase A | Grupo de personas con el fin de ayudarse, para alcanzar sus metas o cubrir sus necesidades financieras. La cooperativa no lo conforman clientes sino por socios; personan que mantiene cierta participación económica dentro de esta. | Oscus | SOCIOS .- 2% CLIENTES 0.50% | | | | | | | |
|-----------------------------|---|---------------|--|--|-------|---------|-------|----|--------|----|
| | | El Sagrario | 5% | | | | | | | |
| | | San Francisco | <table border="1"> <thead> <tr> <th>PLAZO</th> <th>INTERES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 AÑO</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>2 AÑOS</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>3 AÑOS</td> <td>7%</td> </tr> </tbody> </table> | | PLAZO | INTERES | 1 AÑO | 6% | 2 AÑOS | 7% |
| PLAZO | INTERES | | | | | | | | | |
| 1 AÑO | 6% | | | | | | | | | |
| 2 AÑOS | 7% | | | | | | | | | |
| 3 AÑOS | 7% | | | | | | | | | |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

Fuente: (SB, 2010)

3.7. Precios

El precio es la cantidad valor monetario que una persona natural o jurídica cobra a cambio de un producto o servicio (Kotler & Armstrong, 2013).

Tabla 3. Análisis de % de los competidores

| Competidor | Tasa Pasiva | | Bonificacion | |
|----------------------|--------------|--------------|--------------|-------|
| | Montos bajos | Montos altos | | |
| Pichcinca | 2,00% | 2,50% | 2,50% | 3,00% |
| Internacional | 1,00% | 1,00% | 1,00% | 5,10% |
| Mutialista Pichincha | 2,63% | 3,10% | 0% | 0% |
| PROMEDIO | 1,87% | 2,2% | 1,16% | 2,7% |

Fuente: Instituciones Financieras (2016)

Al realizar el análisis de la competencia con respecto a las tasas pasivas y las bonificaciones se concluye:

Es necesario explicar que las bonificaciones hacen referencia a un porcentaje extra que pagan las instituciones financieras por el cumplimiento de las condiciones pactadas al momento de firmar el contrato, en este caso de “Ahorro Programado”:

- a) En cuanto a las tasas pasivas el monto bajo y alto
 - En los Montos bajo:

La menor tasa es del 1% y la más alta es del 2.63%, dándonos un promedio de tasa pasiva del 1.87%

- En montos altos:

La menor tasa es del 1% y las más alta es del 3.10%, como resultado obtenemos un promedio de tasa pasiva 2.2%

- b) Bonificaciones
 - En bonificaciones van desde 1% al 5.10% sobre la tasa pasiva pactada

A su vez la Mutualista Ambato, por el mismo servicio alcanza los siguientes porcentajes:

Tabla 4. Análisis de % de la mutualista

| | Tasa Pasiva | | Bonificacion | |
|-----------|--------------------|-------|---------------------|-------|
| M. Ambato | 2,30% | 4,30% | 1,50% | 2,50% |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

En conclusión, las tasas y bonificaciones que ofrece la Mutualista Ambato hacen que el producto enfocado en el ahorro programado sea más atractivo para los clientes.

Tabla 5. Tasas de interés en depósitos en depósitos a la vista

| # | RANGOS DE SALDOS DIARIOS | TASA |
|----------|----------------------------|------------|
| 1 | 1 a 1,000 | 0,50% |
| 2 | 1,000.01 a 5,000 | 1,00% |
| 3 | 5,000.01 a 10,000 | 1,50% |
| 4 | 10,000.01 a 25,000 | 2,00% |
| 5 | 25,000.01 a 50,000 | 2,50% |
| 6 | 50,000.01 a 100,000 | 3,00% |
| 7 | 100,000.01 a 200,000 | 3,50% |
| 8 | 200,000.01 a más | 4,00% |
| | Tasa promedio 2.25% | 18% |

Fuente: (Mutualista Ambato, 2016)

Tomando en cuenta los valores de la competencia y la tasa promedio que paga Mutualista Ambato en depósitos a la vista, se parte con los montos pequeños a una tasa del 2.30% y asciende hasta el 4.30%, con bonificaciones por cumplimiento entre 1.50% y 2.50%, con esto se crea una tasa atractiva para el cliente (ver tabla 4 y 5), que permite que la Mutualista compita con las instituciones financieras que ofertan un producto similar, y no perjudica la comercialización de los demás servicios como los de plazo fijo en los que se manejan tasas pasivas entre 3.75% al 10% con una negociación de 1.5% extra a la tasa pactada.

3.8. Canales de comercialización

Un canal de comercialización es el conjunto de circuitos por los cuales se establece la relación entre producción y consumo, a efectos de hacer disponibles los bienes para los consumidores, mediante la articulación de los distintos flujos de comercialización: de bienes, informativos, financieros (Kotler & Armstrong, 2010).

Los canales de comercialización que se emplearán son los siguientes:

Cuadro 26. Canales de Comercialización

| Canal | Descripción | Ventaja | Desventaja |
|---------------|---|---|---|
| Venta directa | La empresa tiene contacto directo con sus clientes. | Permite conocer más a profundidad al cliente. Genera un vínculo empresa-cliente. Garantiza un buen nivel de ventas | Es costo debido que se debe mantener al recurso humano. |
| Call Center | Permite realizar llamadas a los clientes potenciales. | Permite auditar la gestión. Reduce los costos. | En ocasiones las personas no se dan el tiempo para atender al asesor. |
| Web | Permite a la empresa comercializar sus productos a través de su portal en internet. | Permite interactuar con los clientes. Brinda las herramientas para conocer el número de visitas, comentarios, entre otros. Todas las personas tienen acceso a internet. | Susceptible a hackers de cuentas. |

Fuente: (Fernandez, 2011)

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

3.9. Canales de distribución

Para Kotler & Armstrong (2013) un canal de distribución es: “un conjunto de organizaciones que dependen entre sí y que participan en el proceso de poner un producto o servicio a la disposición del consumidor o del usuario industrial”.

Para el caso de producto de ahorro programado, se empleará un canal de distribución directo, es decir, ventanilla-cliente.

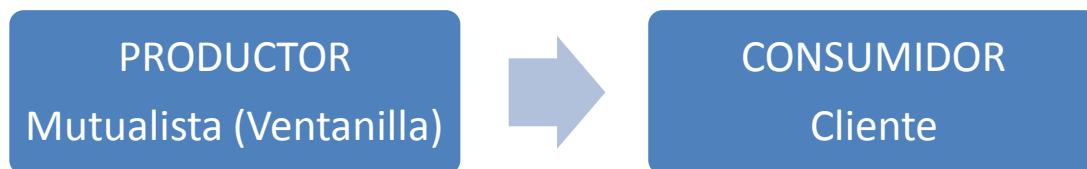


Ilustración 23.- Mercado Potencial
Elaborado por: Stephany Vela (2016).

Por qué el uso de canales cortos

- Es una institución financiera que no necesita de intermediarios para comercializar o hacer llegar el producto al consumidor final.

- Usar este tipo de canal de distribución permite aceptar sugerencias del servicio que brindado por la Mutualista y también nos permitirá conocer la calidad total de la atención prestada.
- Permite al consumidor pagar un precio accesible por el producto y a la vez el producto llegará en buen estado a manos del consumidor final satisfaciendo sus necesidades y el servicio sea óptimo.

Ventajas

- El cliente conoce directamente a la Mutualista y los beneficios que proporciona el producto.
- Si aplicamos este canal la Mutualista brindará el servicio directamente al consumidor de acuerdo a sus exigencias (gustos, preferencias, etc.); evitando los intermediarios.
- Establecerá precios accesibles para lograr fidelización y posicionamiento.

Desventajas

- El producto financiero no será distribuido en grandes cantidades ya que no hay intermediarios que nos permitan expandirlo hacia nuevos mercados donde podemos posicionarnos, puesto que el producto solo podrá ser adquirido desde la matriz.
- Las ganancias serán acorde al alcance que tenga nuestro servicio. Es decir, hasta donde lleguemos.
- Pueden existir otras instituciones financieras con canales de distribución más amplios abarcaran otros segmentos de mercado reduciendo nuestra clientela y por ende las ganancias.

3.10. Estrategias de comercialización

Para entender ampliamente el concepto de estrategias comerciales es importante desglosarlo, la definición de estrategia se interpreta como un patrón integrado de actos para alcanzar metas previamente fijadas mediante la coordinación de los recursos de cierta empresa. La estrategia tiene como propósito alcanzar una ventaja competitiva y duradera que genere rentabilidad satisfactoria para la empresa (Karölf, s.f, p.19), y el

término comercial está atado directamente a la aceptación que tendrá el producto en el mercado. Al unificar los dos términos y enfocándonos a los conceptos antes mencionados, una estrategia comercial se le puede definir como los principios que una empresa toma para alcanzar sus metas las cuales están acorde a sus objetivos planteados, (Archive, 2014).

Las estrategias que se usarán para comercializar el producto financiero de “Ahorro Programado para la Vivienda de Mutualista Ambato” serán las siguientes:

Cuadro 27. Estrategias de comercialización

| | | |
|---|---|---|
| Fuerzas Externas | Amenazas | Oportunidades |
| | <ul style="list-style-type: none"> No tener la Acogida esperada Competencia con canales más amplios Demanda negativa por factores económicos | <ul style="list-style-type: none"> Ser innovadores y exclusivos Servicio de calidad Explotar la responsabilidad social |
| Fuerzas Internas | | |
| Fortaleza | Estrategia FA | Estrategia FO |
| <ul style="list-style-type: none"> Prestigio Institucional Servicios Eficientes Conocimiento del mercado | Capacitación al personal sobre el nuevo producto financiero | Innovación de los servicios financieros |
| Debilidades | Estrategia DA | Estrategia DO |
| <ul style="list-style-type: none"> Publicidad limitada Poca iniciativa del personal Desconocimiento del nuevo producto | Capacitación en marketing y publicidad para que se comercialice de mejor manera el nuevo producto | Campaña publicitaria en medios BTL (below the line) y ATL (Above The Line) |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

CAPÍTULO IV

ESTUDIO TÉCNICO

Según Baca (2010) “presenta la determinación del tamaño óptimo de la planta, la determinación de la localización óptima de la planta, la ingeniería del proyecto y el análisis organizativo, administrativo y legal” (p. 7).

4.1. Tamaño del Emprendimiento

Según Bracho (2010), el tamaño de un proyecto “viene dado por su capacidad instalada de producción de bienes y por su capacidad de generar un número determinado de servicios en un tiempo dado”.

a. Factores determinantes del tamaño

Los factores que afectan el tamaño óptimo de un proyecto son:

Cuadro 28. Factores determinantes del tamaño

| Condicionantes | Determinantes |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Mercado de consumo existente.• Distribución geográfica de los consumidores.• Disponibilidad de materias primas.• Restricción de tecnología.• Disponibilidad de recursos financieros.• Disponibilidad de recursos legales.• Disponibilidad de mano de obra.• Política económica.• Normatividad ambiental, otros. | <ul style="list-style-type: none">• El tamaño del proyecto y la demanda.• El tamaño del proyecto y los suministros e insumos.• El tamaño del proyecto, la tecnología y los equipos.• El tamaño del proyecto y el financiamiento.• El tamaño del proyecto y la organización. |

Fuente: (Bracho, 2010)

Los factores más importantes que determinan el tamaño del proyecto son:

a) Demanda potencial insatisfecha

Es la cuantificación de la demanda no cubierta en el mercado, es decir, es la cantidad de bienes o servicios que es probable que se consuman en años futuros, y sobre la cual se ha determinado que nadie podrá satisfacer en ese periodo de tiempo si prevalecen las condiciones en las cuales se hizo el cálculo. Sin embargo, es una estimación

expuesta a varios errores por lo que el cliente si ve un servicio igual y con mejores condiciones de seguro optara por cambiar de empresa. Es por ello que la mutualista, tiene la oportunidad de satisfacer esta demanda debido a que ofrece mejores beneficios que sus competidores.

“Es la cantidad de bienes o servicios que es probable que el mercado consuma en los años futuros, sobre la cual se ha determinado que ningún productor actual podrá satisfacer si prevalecen las condiciones en las cuales se hizo el cálculo” (Baca, 2010, pág. 43)

b) Disponibilidad del capital

El factor clave del tamaño del proyecto es la capacidad económica con las que cuentan las empresas para invertir en actividades de mejora que les permitan mejorar su condición. Sin embargo, en los países en vías de desarrollo se tiene el pensamiento que a menor inversión menor riesgo, situación que en la mayoría de ocasiones ha perjudicado drásticamente a las empresas que no han realizado inversiones y se han estancado empresarialmente. Es por ello que el proyecto se enfoca en la importancia que tienen invertir en nuevos productos para satisfacer nuevas necesidades y atraer más clientes.

c) Tecnología

La tecnología en la actualidad es un determinante que permite a las empresas optimizar sus procesos productivos, administrativos, financieros y de ventas, a tal punto que gracias a herramientas como el internet el cliente puede acceder a un bien o servicio. Por otra parte, los softwares evolucionan constantemente y hacen que las empresas requieran de actualizaciones para mejorar su funcionalidad, es por ello que para el nuevo servicio la Mutualista realizara inversiones en pro de mejorar su actual software.

d) Insumos

La mutualista cuenta con todos los insumos necesarios para ofertar un nuevo producto financiero, es por ello que no representan un limitante.

Adicionalmente, al ser la Mutualista Ambato una institución ya constituida y que busca aumentar un producto financiero, tiene todos los requerimientos necesarios, para poder brindar este nuevo servicio, es decir:

- Tiene una amplia cartera de clientes (mercado de consumo), los mismos que pueden requerir de este nuevo producto.
- En cuanto a la distribución geográfica, se conoce que está ubicado en pleno centro de la ciudad de Ambato, por lo que es de fácil acceso, sin embargo, no cuenta con parqueadero para los clientes.
- Dispone de todos los insumos necesarios, para brindar el servicio, únicamente requiere realizar desarrollos al software existente lo cuales sean necesarios para poder llevar un control del nuevo producto y los clientes.
- La Mutualista cuenta con los recursos financieros, legales y humanos para ofertar este producto.

b. Tamaño óptimo

Para determinar el tamaño óptimo, se realiza en base a la demanda del nuevo producto y la capacidad del recurso humano para atender a los clientes. En el cuadro No.29, se define la DPI Real, que se obtiene con un porcentaje estimado en base a los criterios de quien ejecuta el proyecto y está hecho en base a la capacidad que tiene la empresa para brindar el servicio.

Cuadro 29. DPI Real

| AÑO | DPI (Demanda Poblacional Insatisfecha) | ESTIMACIÓN | DPI REAL |
|------------|---|-------------------|-----------------|
| 2016 | 20210 | 3% | 606 |
| 2017 | 20542 | 3% | 616 |
| 2018 | 20879 | 3% | 626 |
| 2019 | 21222 | 3% | 637 |
| 2020 | 21569 | 3% | 647 |
| 2021 | 21922 | 3% | 658 |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

En el cuadro No. 30, se presenta la capacidad que tiene la mutualista para ofertar el nuevo servicio, el cálculo se lo realiza en base al número de personas que podría atender la persona encargada de comercializar el servicio, y se procede a calcular por

días, semanas, meses y finalmente anual, esto se hace con la finalidad de conocer si se puede cubrir la DPI Real.

Cuadro 30. Capacidad instalada

| No. | Puesto | Número de personas a atender | | | |
|-----|---------------------|------------------------------|---------|---------|-------|
| | | Diaria | Semanal | Mensual | Anual |
| 1 | Atención al cliente | 3 | 15 | 60 | 720 |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

Es importante señalar que la persona a cargo será la oficial de atención al cliente y según estimaciones debe atenderse a 3 personas diarias para alcanzar la demanda potencial insatisfecha real.

Los suministros e insumos que se necesitan son únicamente hojas de papel bond A4, donde se imprimirán los contratos, para el registro del “Ahorro Programado”, se usarán las cartillas de la cuenta ahorristas, o se podrán solicitar un corte de estado de cuenta en el área de atención al cliente, las mismas que no tendrán costo alguno.

4.2. Localización

Según Medrano (2014), la localización “consiste en seleccionar el lugar adecuado para instalar una planta industrial y requiere del análisis de diversos factores, y desde los puntos de vista económico, social, tecnológico y del mercado entre otros”.

a. Micro Localización

La micro localización es “la selección específica del sitio o terreno que se encuentra en la región que ha sido evaluada como la más conveniente” (Medrano, 2014).

Dirección: Avenida Pedro Fermín Cevallos 16-20 y Juan León Mera

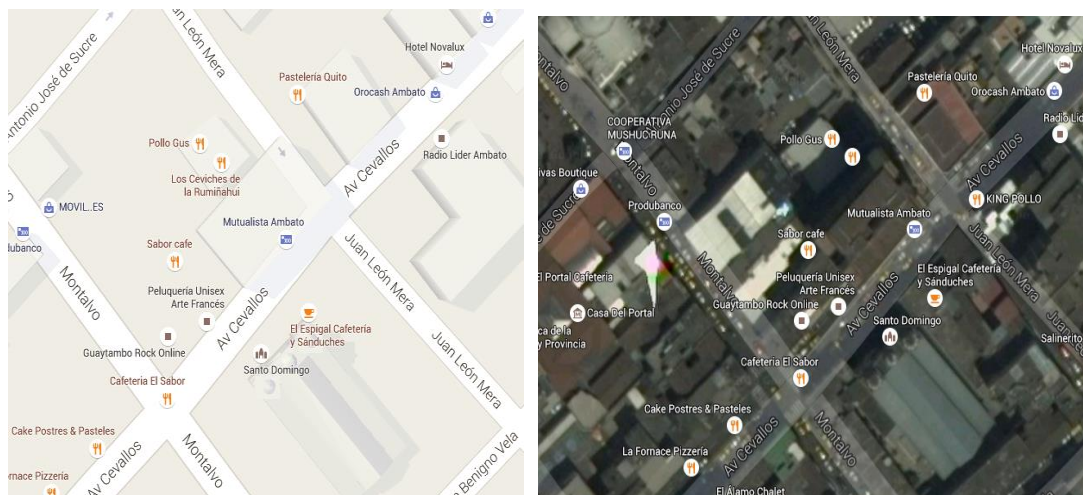


Ilustración 24.- Microlocalización

Fuente: google maps

Edificio de Mutualista Ambato, fue construido hace aproximadamente 35 años, se caracteriza por localizarse en la zona céntrica de la ciudad, zona altamente estratégica por toda la transitabilidad, el acceso a la institución está ubicada en una de las avenidas principales de la Ciudad (Av, Pedro Fermín Cevallos), cabe recalcar que a los alrededores de la institución es altamente comercial.

Siendo unos de los primeros edificios de 11 pisos construidos en el sector, es un atractivo visual desde las partes altas de la ciudad, la infraestructura cuenta con:

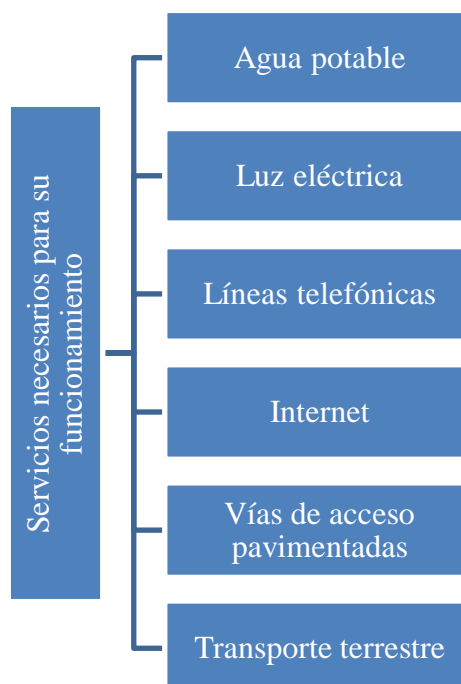


Ilustración 25.- Servicios necesarios de funcionamiento

Fuente: Stephany Vela (2016).

b. Macro Localización

“es la selección de la región o zona más adecuada, evaluando las regiones que preliminarmente presenten ciertos atractivos para la industria de que se trate” (Medrano, 2014)

País: Ecuador

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato



Ilustración 26.- Macrolocalización

Fuente: google maps

Aspectos geográficos

Ambato (San Juan Bautista de Ambato), provincia de Tungurahua, conocida como el jardín del Ecuador, la cuna de los tres Juanes (Juan Montalvo; Juan León Mera y Juan Benigno Vela), y reconocida como la ciudad de las Frutas y las Flores. El nombre Ambato se presume su denominación por Hambatu o Jambatu palabra quichua lo que se traduce a “la Colina de la Rana”.

Sus Coordenadas son: 1°14'30"S 78°37'11"O, con una superficie total de 46 km² y una Altitud de 2500 m s. n. m. La Ciudad de Ambato mantiene unas subdivisiones de 9 parroquias Urbanas

Aspectos Socioeconómicos

Cuadro 31. Aspectos Socioeconomicos

| | | | |
|--|----------------------|---------|------|
| Característica | Geográfica | 504.583 | INEC |
| Geográfica | Población Tungurahua | 504.583 | INEC |
| Geográfica | Cantón Ambato | 329.856 | INEC |
| Población en Edad de Trabajar (PET) | Hombres | 197.351 | INEC |
| | Mujeres | 213.643 | INEC |
| Personas Económicamente Activas en Tungurahua (PEA) | | 94000 | INEC |
| Familia promedio 4 personas | | 23.500 | |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

Fuente: INEC (2015)

Aspectos de Infraestructura

El territorio de la provincia de Tungurahua, casi en su totalidad cuenta los servicios básicos como agua potable y luz eléctrica, las vías principales se encuentran pavimentación y la mayoría de vías alternas, cuenta con iglesias, Subcentros de Salud, Hospitales, parques, escuelas y colegios, áreas verdes, etc.

Se debe tener en cuenta que la Mutualista Ambato, es una institución ya constituida y las instalaciones e infraestructura es propia, por tal motivo, el nuevo producto será comercializado y controlado en la institución.

4.3. Ingeniería de Proyecto

Se entiende por ingeniería de proyecto, la etapa dentro de la formulación de un proyecto de inversión donde se definen todos los recursos necesarios para llevar a cabo el proyecto (COCOGUM., 2012).

a. Producto

El Ahorro Programado para la vivienda “Mi Mejor Sueño”, consiste en un producto en el cual el cliente o socio se compromete a incrementar su ahorro de una manera periódica, con un valor fijo, en un tiempo pactado. A su vez Mutualista Ambato, incentiva a su cuenta ahorristas con bonificaciones por el cumplimiento y pago puntual de las cuotas establecidas.

Condiciones:

La Mutualista Ambato fijará condiciones sobre la cuota y plazo mínimo para el Ahorro programado para la Vivienda. En la tabla No.6 se muestran el monto mínimo y los plazos que se deberán pactar entre la Mutualista Ambato y el socio interesado en adquirir el nuevo servicio. Se observa que el monto mínimo será de \$100, esto se sustenta con la encuesta que señala que es la cantidad que está dispuesto a ahorrar cada persona; por otra parte, los plazos irán desde un año hasta cinco, con incremento de las tasas según el tiempo que se pacte en el contrato. El incremento de la tasa depende exclusivamente del momento de la firma del contrato, a si por ejemplo, si una persona decide que mantendrá sus ahorros un año y al finalizarlo decide continuar ahorrando un año más, la tasa se mantendrá a la establecida por un año, es por ello que para beneficiarse de una tasa mayor debe inclinarse por el plazo que más le atraiga.

Tabla 6. Condiciones (tasas)

| PLAZO | 1 año | 2 años | 3 años | 4 años | 5 años |
|-------------------|-------|--------|--------|--------|--------|
| 100-300 | 2,30% | 2,70% | 3.05% | 3,50% | 4,00% |
| 301-500 | 2.40% | 2.80% | 3.10% | 3.60% | 4.10% |
| 501-1000 | 2.50% | 2.90% | 3.20% | 3.70% | 4.20% |
| 1001- en adelante | 2.60% | 2.95% | 3.30% | 3.80% | 4.30% |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

En la tabla No.7, se muestran los incentivos que se da por cumplimiento, es decir, si una persona cumple con las condiciones pactadas al momento de firmar el contrato, obtiene una tasa adicional, lo cual significa que sus ingresos aumentarían.

Tabla 7. Condiciones (bonificaciones)

| PLAZO | % int. Incentivo anual |
|--------|------------------------|
| 1 año | 1.5% |
| 2 años | 1.75% |
| 3 años | 2,00% |
| 4 años | 2,25% |
| 5 años | 2.50% |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

El proceso que debe seguirse en la comercialización del ahorro programado se muestra en la tabla No.32, en el cual se detallan cada una de las actividades que deben realizarse

para comercializar el servicio, son actividades que el encargado podrá manejar con facilidad ya que son muy similares a las de los otros productos financieros, es por ello que no representa dificultades o podría generar inconvenientes.

Cuadro 32. Proceso

| Proceso teórico | |
|--|--|
| Actividad | Descripción de la actividad |
| Dar a conocer el nuevo producto a los interesados | Contactarse con los clientes |
| | Dar a conocer los requisitos |
| | Dar a conocer los beneficios del producto. |
| | Solventar cualquier inquietud. |
| Diseñar los contratos | Diseño de los contratos |
| | Verificar los contratos |
| Atención al cliente | Cliente ingresa al local |
| | Cliente se acerca al encargado de atención al usuario. |
| | El encargado se presenta y manifiesta en que puede ayudarlo |
| | El encargado da a conocer nuevamente los beneficios del producto |
| | El encargado pregunta si todo está claro y si tiene alguna duda. |
| | El cliente analiza la información. |
| | El cliente solicita alguna información adicional. |
| | El cliente se decide por el producto. |
| | El encargado procede a solicitar la documentación necesaria. |
| | El encargado procede a verificar la documentación del cliente. |
| | El encargado y el cliente eligen cantidad y fecha de pago de las cuotas. |
| | El encargado procede a llenar los contratos. |
| | El encargado entrega una copia del contrato al cliente para que lo lea. |
| | El encargado atiende cualquier duda o inquietud del cliente. |
| | El encargado confirma el monto y fecha de pago de las cuotas del ahorro. |
| | El cliente procede a firmar el contrato. |
| El encargado agradece la confianza del cliente. | |
| | El cliente se retira. |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

b. Balance de materiales

Los suministros necesarios para la comercialización del producto serán: hojas de papel bond A4, donde se harán los contratos; y protectores de hojas de mica donde se archivarán todos los documentos de cada uno de los clientes.

Cuadro 33. Suministros

| Suministros | | | | |
|--|-----------|-------------------|----------------|---------------|
| Descripción | Capacidad | Cantidad unitaria | Cantidad anual | Unidad medida |
| Hojas de papel Bond A4 | 606 | 5 | 3032 | Unidad |
| Carpetas de Manila Protectores de hojas (mica) | 606 | 1 | 606 | Unidad |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

Aparte, se necesita una computadora (ya disponible) y el desarrollo de una aplicación adicional al software contable de la institución que permita llevar los registros de los clientes y del producto.

Los equipos que necesita la empresa son una computadora, con la que ya cuenta, sin embargo, se debe hacer una actualización del software para registrar y controlar el nuevo servicio. En la tabla No. 34 y No. 35 se presentan dichos requerimientos:

Cuadro 34. Equipo

| Descripción | Cantidad |
|---------------------------|----------|
| Computadora de escritorio | 1 |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

Cuadro 35. Software

| Descripción | Cantidad |
|--------------------|----------|
| Financiamiento 2.1 | 1 |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

En el Cuadro No. 36, se presenta el personal necesario para comercializar este producto, en este caso se necesita como personal de contacto directo a la persona de atención al usuario, quien es la encargada de comercializar el producto, además se necesitara a un cajero que será responsable de recolectar los pagos de los socios, y la


persona de negocios 1, que es quien está a la cabeza de los dos puestos anteriormente mencionados.

Cuadro 36. Recurso Humano

| Recurso Humano | | |
|---------------------------------------|--|-----------------|
| Personal de contacto directo | | |
| Cargo | Descripción | Cantidad |
| Atención al usuario financiero | Realizar los contratos con los clientes | 1 |
| Personal de contacto indirecto | | |
| Cargo | Descripción | Cantidad |
| Cajero | Cobro de cuotas | 1 |
| Negocios 1 | Controlar al encargo de atender al cliente y solucionar inconvenientes | 1 |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

En la ilustración No. 27, se presenta el flujograma de procesos que consiste en la serie de pasos que deben llevarse a cabo para la comercialización del producto financiero,

| | |
|---|---|
| Proceso: Atención al Cliente |  |
| Subproceso: Ahorro Programado para la vivienda | |
| Fecha: 14 enero 2017 | Páginas: 1 |
| Objetivo: Contratación de Ahorro Programado para la Vivienda | Dueño del Proceso: Oficial de Atención al Usuario Financiero |
| Alcance: Obtener los requisitos y cerrar la negociación de Ahorro Programado para la Vivienda | |
| ACTIVIDADES DE CONTROL | |
| ACTIVIDADES CRITICAS | |

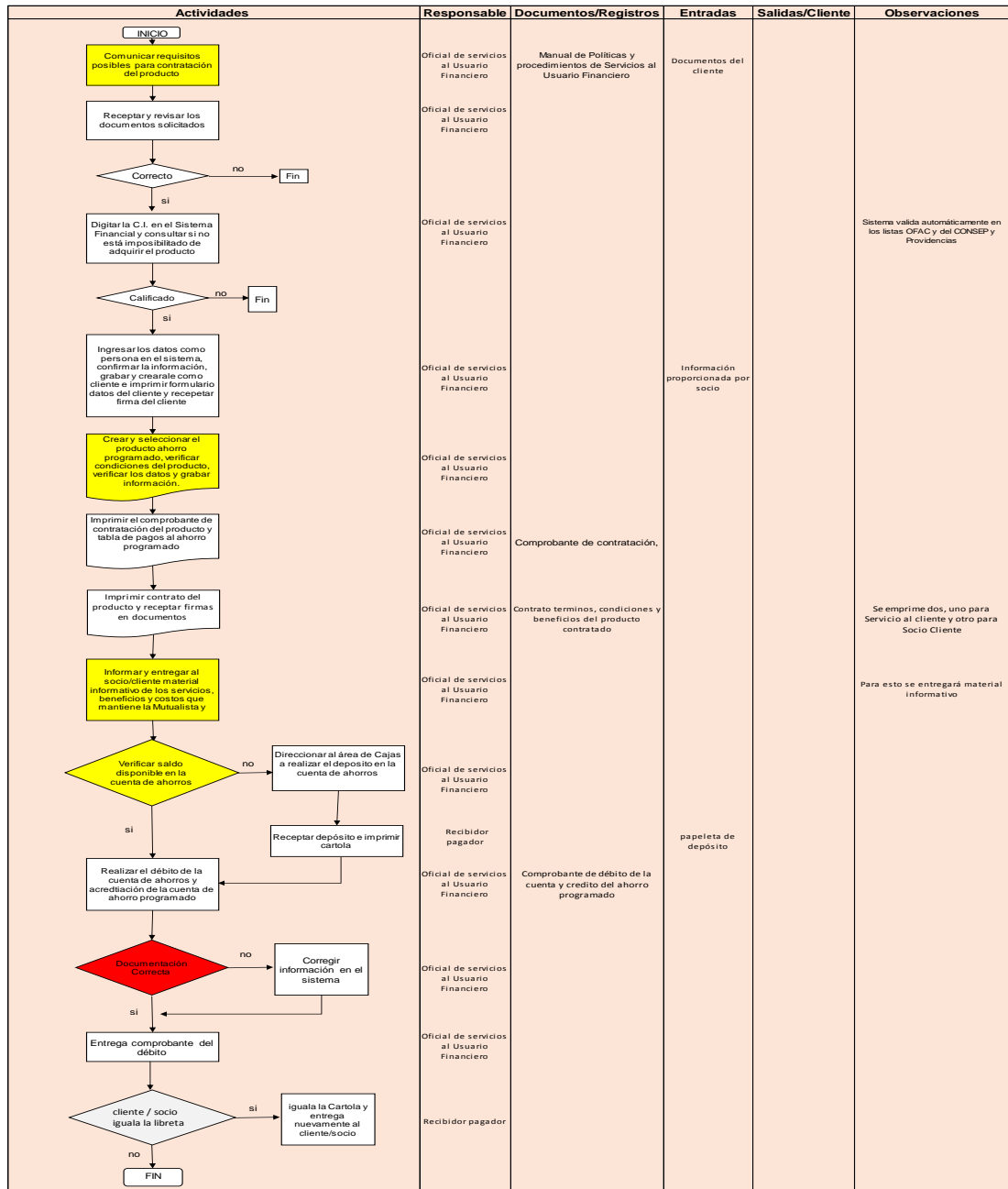


Ilustración 27. Flujograma
Elaborado por: Stephany Vela (2016).

En la ilustración No. 28 se detalla el diagrama de procesos, que consiste en cada uno de los pasos que se deben seguir para para la comercialización del nuevo producto financiero.

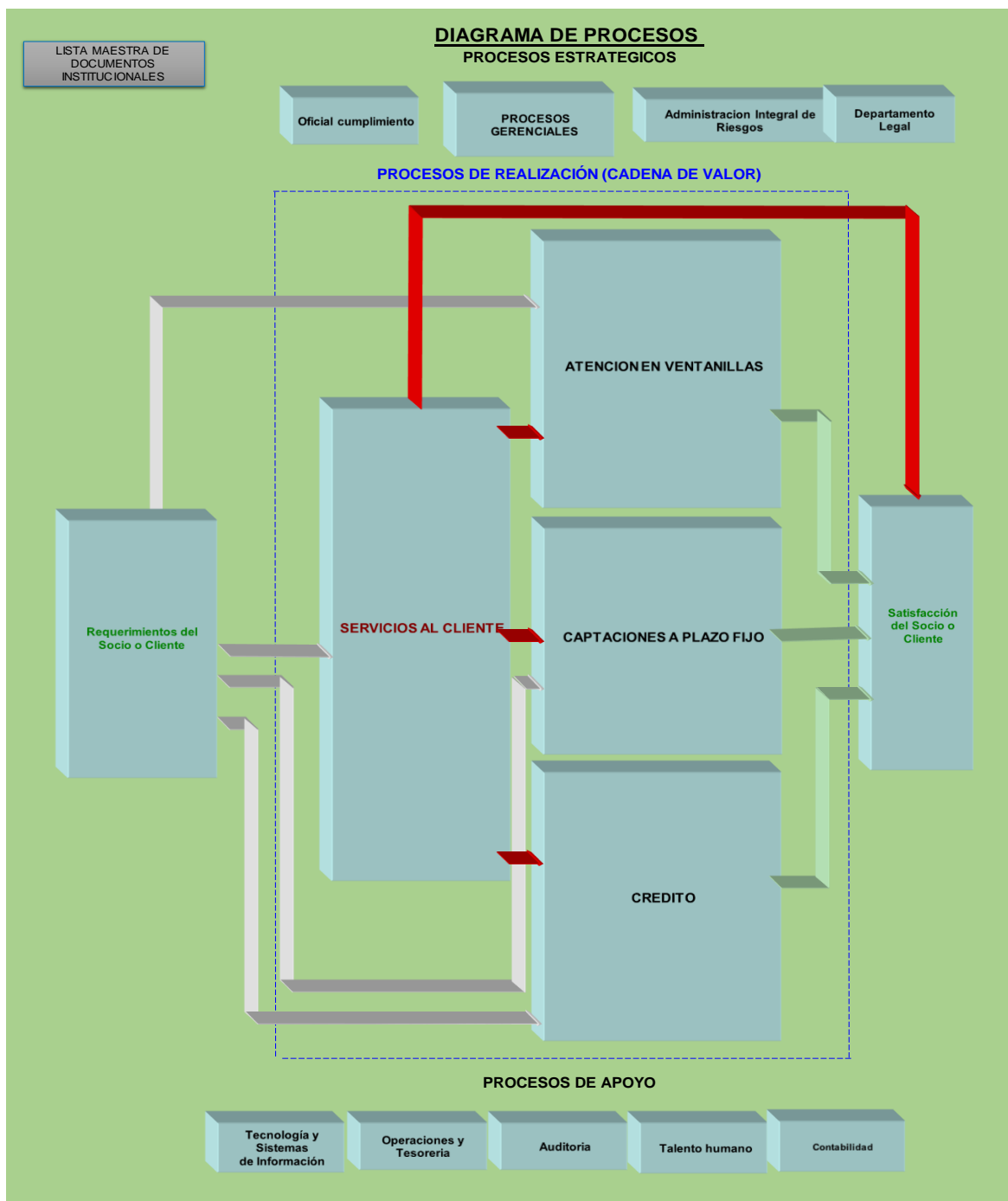


Ilustración 28.- Diagrama de Procesos
Elaborado por: Asociación Mutualista Ambato

c. Período operacional

“Se conoce como el período económico del proyecto o vida y es el tiempo que define todas las proyecciones (demanda, oferta, ingresos, egresos, etc.)” (Ministerio de Agricultura Ganadería y Pesca, 2012). El periodo operacional estimado será de cinco años.

d. Capacidad de producción

Según Nunes (2011) la capacidad de producción o instaladas es:

Es el volumen máximo o potencial de producción que cierta empresa, unidad, o departamento, puede lograr durante un período determinado, teniendo en cuenta los recursos disponibles, sea tecnológicos, humanos, maquinaria de producción, experiencia/conocimientos, etc.

Para determinar la capacidad instalada se realiza de acuerdo al número de personas que puede atender el oficial de atención al cliente, y se relaciona con la demanda que tendrá el nuevo producto de ahorro programado (Ver cuadro No.30).

e. Distribución de maquinarias y equipos

Es el “diseño o disposición de ciertos productos y servicios en sectores o posiciones en los puntos de venta en una determinada empresa” (General , 2015). A continuación, se muestra como está organizada la Mutualista Ambato, así como el punto donde se realizará la comercialización del nuevo producto.

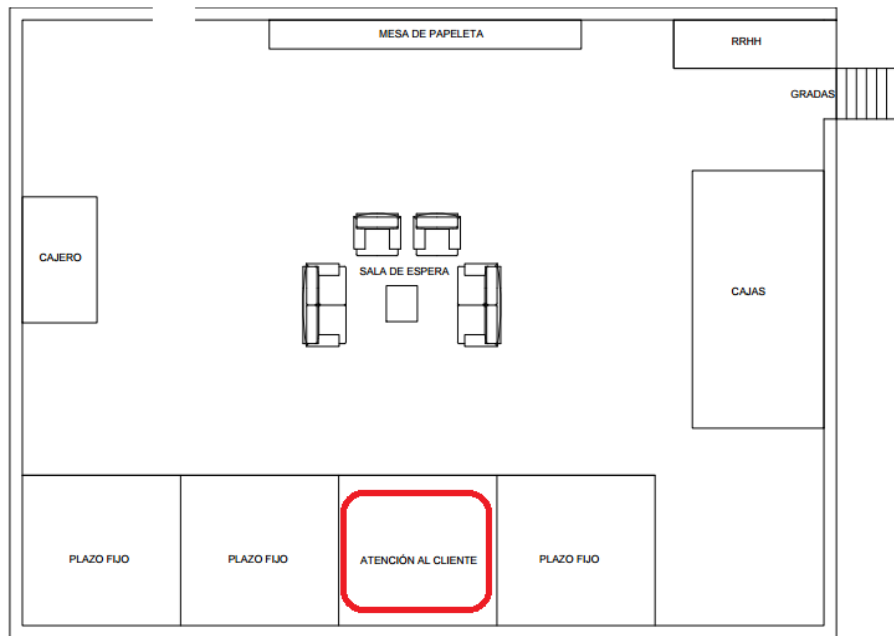


Ilustración 29.- Distribución de los espacios
Elaborado por: Stephany Vela (2016).

CAPÍTULO V

ESTUDIO ORGANIZACIONAL

El estudio organizacional se refiere al orden de la institución en la que el talento humano une esfuerzos para realizar tareas complejas, para lograr objetivos individuales y colectivos, es decir la autoridad que define los mecanismos de coordinación y los dogmas o principios que se debe dirigir a la empresa (Aguilar, 2010, pág. 153).

5.1. Aspectos Generales

5.1.1. Historia

La Mutualista Ambato, se fundó en el año de 1962, como una institución financiera que se encuentra sujeta a las disposiciones y normativas de la Superintendencia de Bancos del Ecuador; desde su creación se ha constituido en uno de los pilares fundamentales en el cumplimiento de los sueños de los ambateños, gracias a las oportunidades de crédito para vivienda que otorgan a su distinguida clientela. La institución se caracteriza por la confianza que trasmite a sus socios; de tal forma que, la empresa se ha convertido en una de las principales alternativas financieras a nivel provincial y, cuyo accionar se basa en la eficiencia, prudencia, solvencia financiera y responsabilidad social, que en la actualidad es factor clave para diferenciarse de la competencia.

Desde su fundación hace 54 años la Mutualista Ambato tiene el certificado de autorización emitido por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, es importante tener en consideración que, esta es una certificación a la que escasas instituciones han llegado actualmente. La institución ha consolidado su liderazgo en el mercado local, gracias a su buen accionar, hoy por hoy cuenta con una variedad de socios y clientes. Cabe mencionar sin temor a equivocaciones que varias familias en la ciudad de

Ambato tienen su casa gracias a esta prestigiosa institución (Mutualista Ambato, 2016).

5.1.2. Misión

“Somos una Institución Financiera orientada a crear valor a nuestros socios y clientes, mediante un modelo de negocios transparente y de calidad, con talento humano experimentado y comprometido con el desarrollo de nuestra sociedad” (Mutualista Ambato, 2016).

5.1.3. Visión

“Consolidar el posicionamiento de Mutualista Ambato, sobre la base de prácticas éticas, competitivas y rentables” (Mutualista Ambato, 2016).

5.1.4. Objetivos

Los objetivos están orientados a (Mutualista Ambato, 2016):

- a. Afianzar la estructura financiera que permita el crecimiento sostenido.
- b. Fidelización de socios y clientes.
- c. Administración y gestión de procesos en base a riesgos y normas de calidad.

5.1.5. Estatuto Social de la Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la vivienda Ambato

Según el departamento de Asesoría Jurídica de la Mutualista Ambato se encuentra regulado por los siguientes artículos principales del estatuto (Asesoría Jurídica, 2016):

CAPÍTULO I

NATURALEZA JURÍDICA, CONSTITUCIÓN, OBJETO SOCIAL, DOMICILIO Y DURACIÓN

Artículo 1.- NATURALEZA JURÍDICA. - La Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Ambato, es una Institución Financiera de Derecho Privado, que se rige por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y Junta Bancaria, el presente Estatuto y demás disposiciones legales aplicables. De conformidad con lo que determina el artículo 2 inciso segundo de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero; y el artículo 1 del Libro I.- Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Título XXII.- De las disposiciones especiales para las asociaciones mutualista de ahorro y crédito para la vivienda, Capítulo I.- Normas para la constitución, organización, funcionamiento, y liquidación de las Asociaciones Mutualista de Ahorro y Crédito para la vivienda, de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria (Mutualista , 2012).

Artículo 2.- CONSTITUCIÓN.- La Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Ambato, fue creada mediante Decreto Ley de Emergencia No. 20, promulgado el 2 de julio de 1962, autorizada para operar mediante Carta Constitutiva extendida por el Banco Ecuatoriano de la Vivienda el 16 de Abril de 1963, en la que se reconoció el referido nombre y como una Institución de Derecho Privado con finalidad social, guardando conformidad con la Ley Reformatoria a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y a la Ley de Reordenamiento en materia Económica en el Área Tributario-Financiero, publicada en el Registro Oficial No. 659 del 12 de marzo del 2012 (Mutualista , 2012).

Artículo 3.- DENOMINACIÓN. - La denominación que utilizará la institución en sus actividades será la de “Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Ambato”, pudiendo utilizar también la denominación de “Mutualista Ambato” (Mutualista , 2012).

Artículo 4.- PERSONERÍA JURÍDICA. - Mutualista Ambato tiene personalidad jurídica propia, distinta a la de sus Socios y como tal actuará judicial y extrajudicialmente por medio de su Representante Legal (Mutualista , 2012).

Podrá dictar Reglamentos y Políticas internas de acuerdo con la Ley, este Estatuto y demás disposiciones aplicables (Mutualista , 2012).

Artículo 5.- OBJETO SOCIAL. - La Mutualista Ambato tiene como actividad principal la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, construcción y bienestar familiar de sus socios y clientes (Mutualista , 2012).

Artículo 6- DOMICILIO. - La Mutualista Ambato tiene su domicilio principal en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, pero conforme la Ley puede abrir sucursales o agencias en la propia ciudad de Ambato o en cualquier parte del país, previa a las respectivas autorizaciones (Mutualista , 2012).

Artículo 7.- DURACIÓN. - La Mutualista Ambato tendrá una duración indefinida, pero podrá disolverse, fusionarse, o liquidarse, en cualquier tiempo, conforme la Ley y estos Estatutos (Mutualista , 2012).

Artículo 8.- CAPITAL SOCIAL. - El capital social de una mutualista será variable e ilimitado, representado por certificados de aportación pagados por los socios (Mutualista , 2012).

El capital mínimo es el establecido en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero

El certificado de Aportación para efectos del presente Estatuto, se entenderá como el documento mediante el cual se certifica los aportes en efectivo que realizan los Socios para constituir el capital social de la Mutualista Ambato y la participación patrimonial de los socios de la entidad; confiriéndoles éstos los derecho a voz y a un voto, independientemente del número de certificados de aportación que cada Socio haya adquirido; se deberá tomar en cuenta que ninguna persona natural o jurídica podrá poseer en Certificados de Aportación, directa o indirectamente más allá del monto establecido en la Ley y demás disposiciones que se expidan para el efecto (Mutualista , 2012)..

El valor nominal de cada Certificado de Aportación es de diez Dólares de los Estados Unidos de América (USD \$10,00), mismo que deberá ser pagado en su totalidad para que el socio adquiera dicha calidad (Mutualista , 2012).

Los Certificados de Aportación no son redimibles y podrán ser transferidos libremente por los socios, quienes deberán notificar de dicha transferencia a la Mutualista Ambato, mediante comunicación escrita dirigida a su representante legal; la transferencia de los certificados de Aportación surtirá efecto desde la fecha de su Registro; el Cesionario deberá exigir la certificación del registro de la transferencia de sus certificados de aportación, para ejercer sus derechos (Mutualista , 2012).

Sea esta transferencia total o parcial, misma que deberá ser transferida a quien cumpla con los requisitos establecidos en el presente estatuto y, debidamente aprobado y calificado por el Directorio, dicha transferencia deberá ser registrada en forma inmediata en la Mutualista Ambato, mediante notificación escrita dirigida a su representante legal; por lo tanto, la transferencia de los Certificados de aportación surtirá efecto únicamente desde la fecha de su Registro (Mutualista , 2012)..

Los Certificados de Aportación podrán ser registrados electrónicamente (desmaterializados) o representados en títulos impresos específicos para este fin, mismos que serán emitidos única y exclusivamente por Mutualista Ambato (Mutualista , 2012)..

La Mutualista está autorizada a emitir un solo título negociable en el que conste el número de certificados de aportación que posee cada socio, o entregar varios títulos a petición del socio. Ningún título puede contener un valor menor al valor nominal mínimo establecido para cada certificado de aportación (Mutualista , 2012).

El Gerente General de Mutualista Ambato será responsable de llevar el registro de la titularidad y de las transferencias realizadas sobre los certificados de aportación. Siendo este registro el único que abaliza la constancia e inscripción de los socios como tal podrá ejercer los derechos inherentes al Certificado de Aportación (Mutualista , 2012).

El ingreso y salida de los Socios es libre, condicionado a las disposiciones de la Ley, las Resoluciones de la Superintendencia de Bancos del Ecuador y de la Junta Bancaria, y el presente Estatuto. (Mutualista , 2012).

5.2. Diseño Organizacional

El diseño organización es la forma como una empresa divide las áreas y actividades que deben realizarse, con la finalidad de coordinar cada una de ellas y lograr el cumplimiento de los objetivos planteados (Brito, 2010).

El diseño organizacional tiene como finalidad:

- Adaptarse a los procesos nuevos.
- Adaptarse a procesos especializados.
- Distribuir de mejor manera el trabajo.
- Mejorar la gestión administrativa.
- Lograr mayor efectividad y eficiencia.

Para definir las funciones, se usarán organigramas estructurales y funcionales. Como primer nivel se ubica la junta general de representantes:



Ilustración 30.- Diseño Organizacional (Junta General de Representantes)
Elaborado por: (Departamento de RR.HH, 2016)

El segundo nivel está conformado por el directorio:

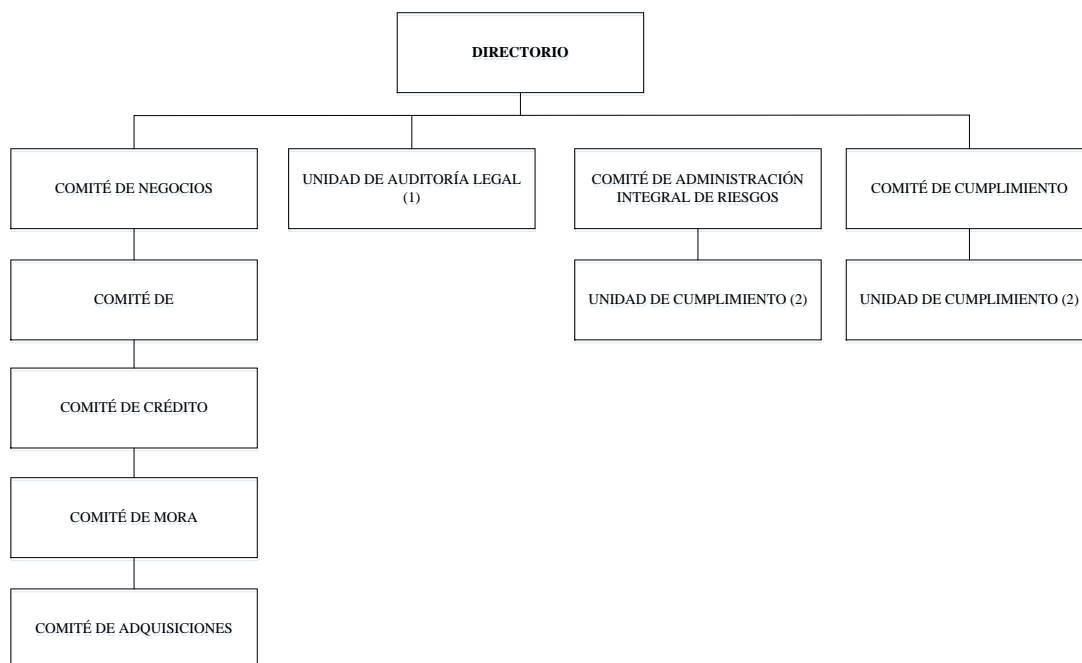


Ilustración 31.- Diseño Organizacional (Directorio)
Elaborado por: (Departamento de RR.HH, 2016)

A continuación, está la gerencia general en el tercer nivel:

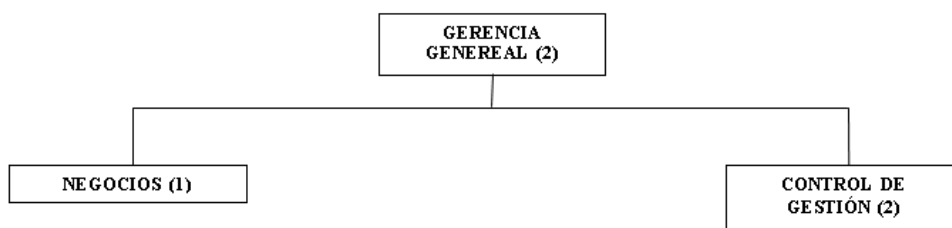


Ilustración 32.- Diseño Organizacional (Gerencia General)
Elaborado por: (Departamento de RR.HH, 2016)

El cuarto nivel corresponde a Negocios y Control de Gestión:

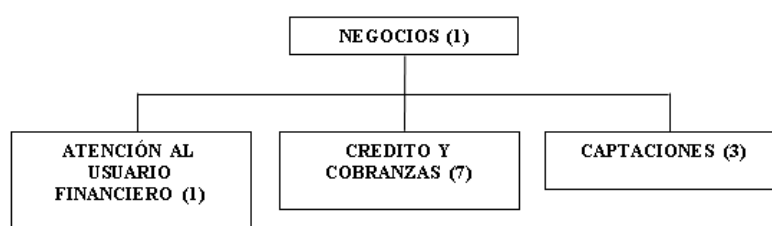


Ilustración 33.- Diseño Organizacional (Negocios)
Elaborado por: (Departamento de RR.HH, 2016)

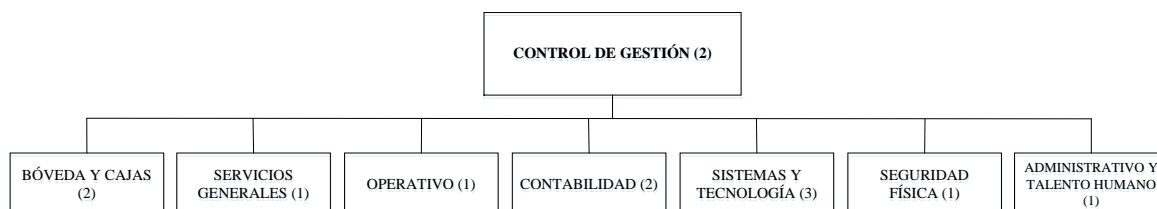


Ilustración 34.- Diseño Organizacional (Control de Gestión)
Elaborado por: (Departamento de RR.HH, 2016)

La ilustración no. 35, se establece con la finalidad de mostrar la relación entre los departamentos que participan en la comercialización del nuevo producto financiero.

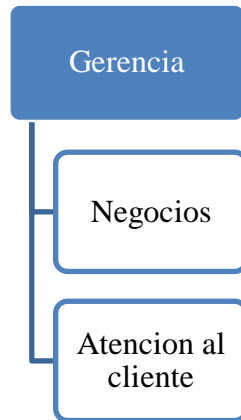
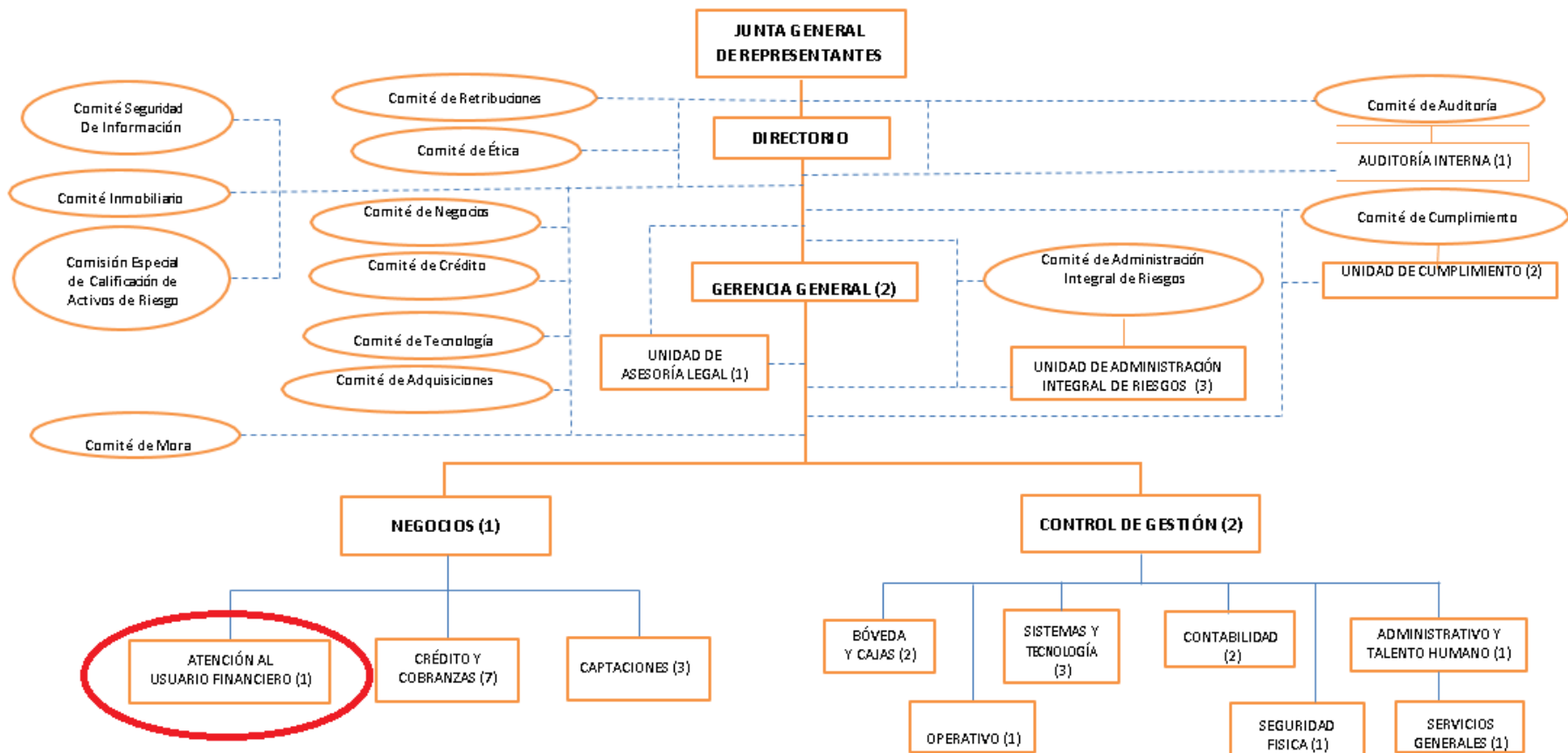


Ilustración 35.- Diseño Organizacional (Producto Ahorro programado)
Elaborado por: (Departamento de RR.HH, 2016)

5.3. Estructura Organizativa

Es la división de las áreas y actividades de las empresas que a través de la organización y coordinación buscan alcanzar los objetivos planteados (Rojas, 2012). La estructura organizativa es necesaria debido a los siguientes aspectos:

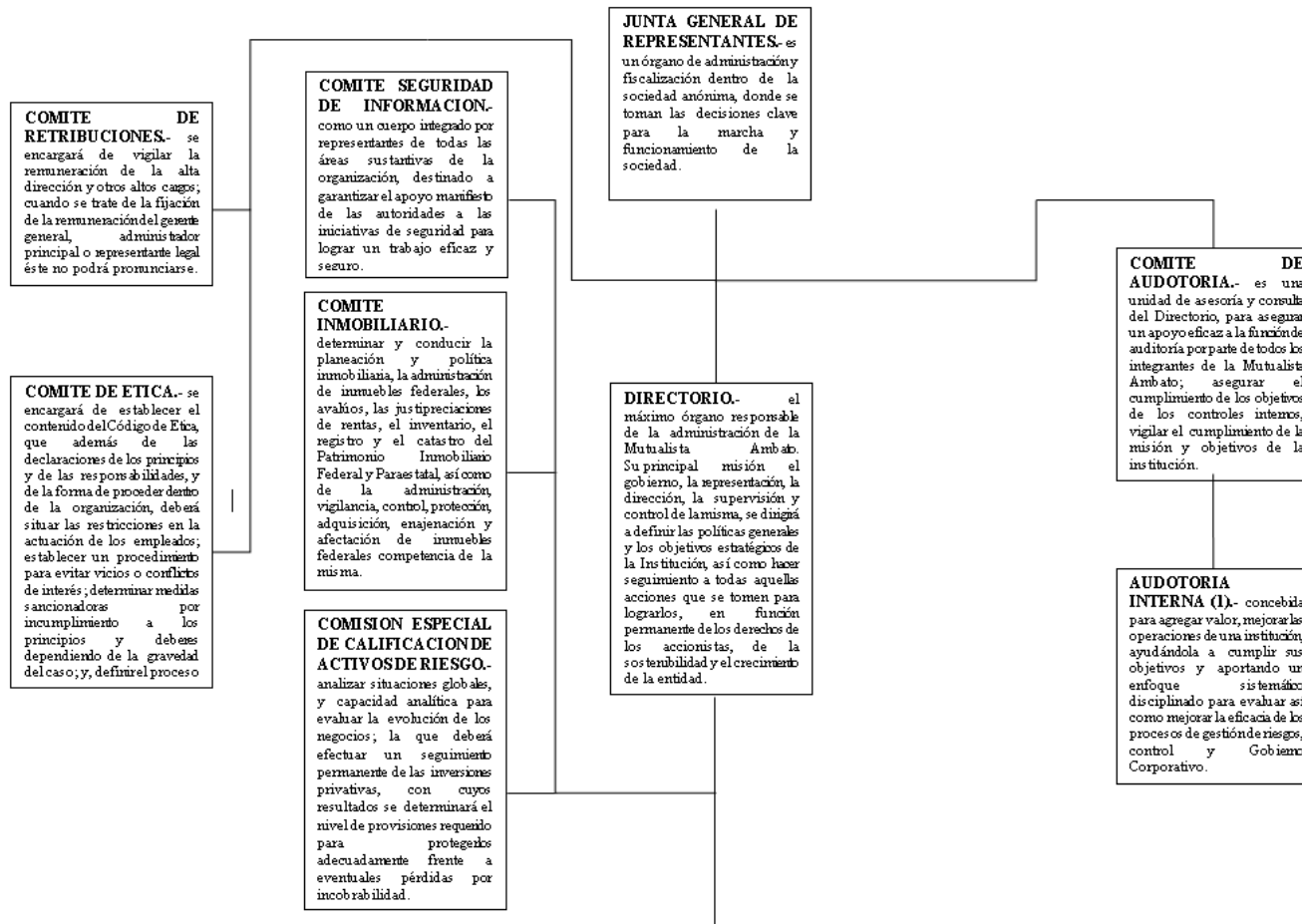
- Da a los miembros de la empresa las pautas necesarias sobre cómo proceder y desempeñarse en su área y puesto.
- Une a los miembros, es decir, permite agruparlos y definir responsabilidades y responsables de cada área, de esta forma pueden tener un mayor control de las actividades y lograr ser más eficientes.
- Por último, una estructura es inevitable, es decir, toda empresa obligatoriamente debe definir su estructura, debido a que permite conocer las dependencias, actividades y objetivos que se deben cumplir.

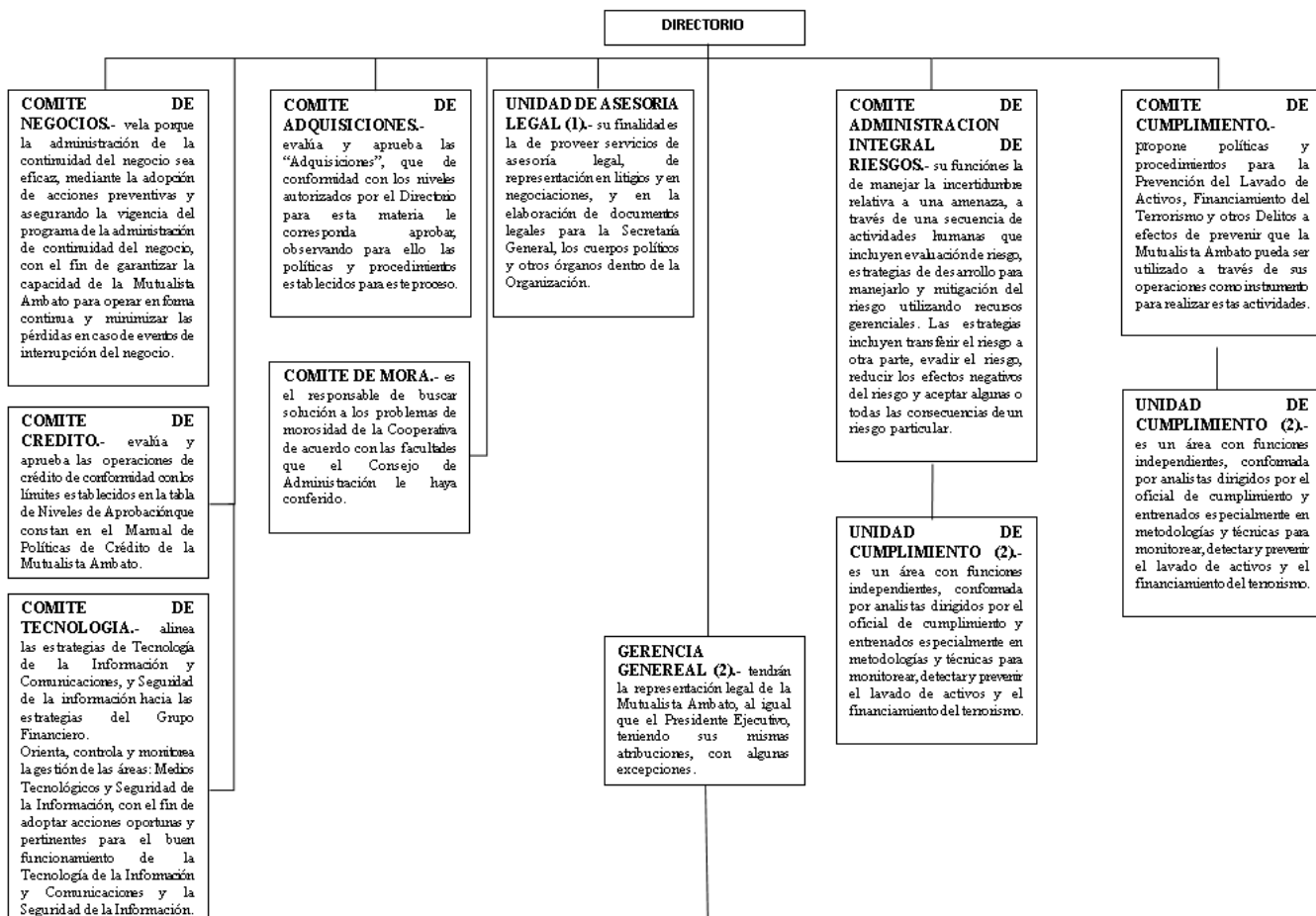


Área donde se comercializará el producto ahorro programado

Ilustración 36.- Estructura Organizativa
Elaborado por: (Departamento de RR.HH, 2016)

5.4. Estructura Funcional





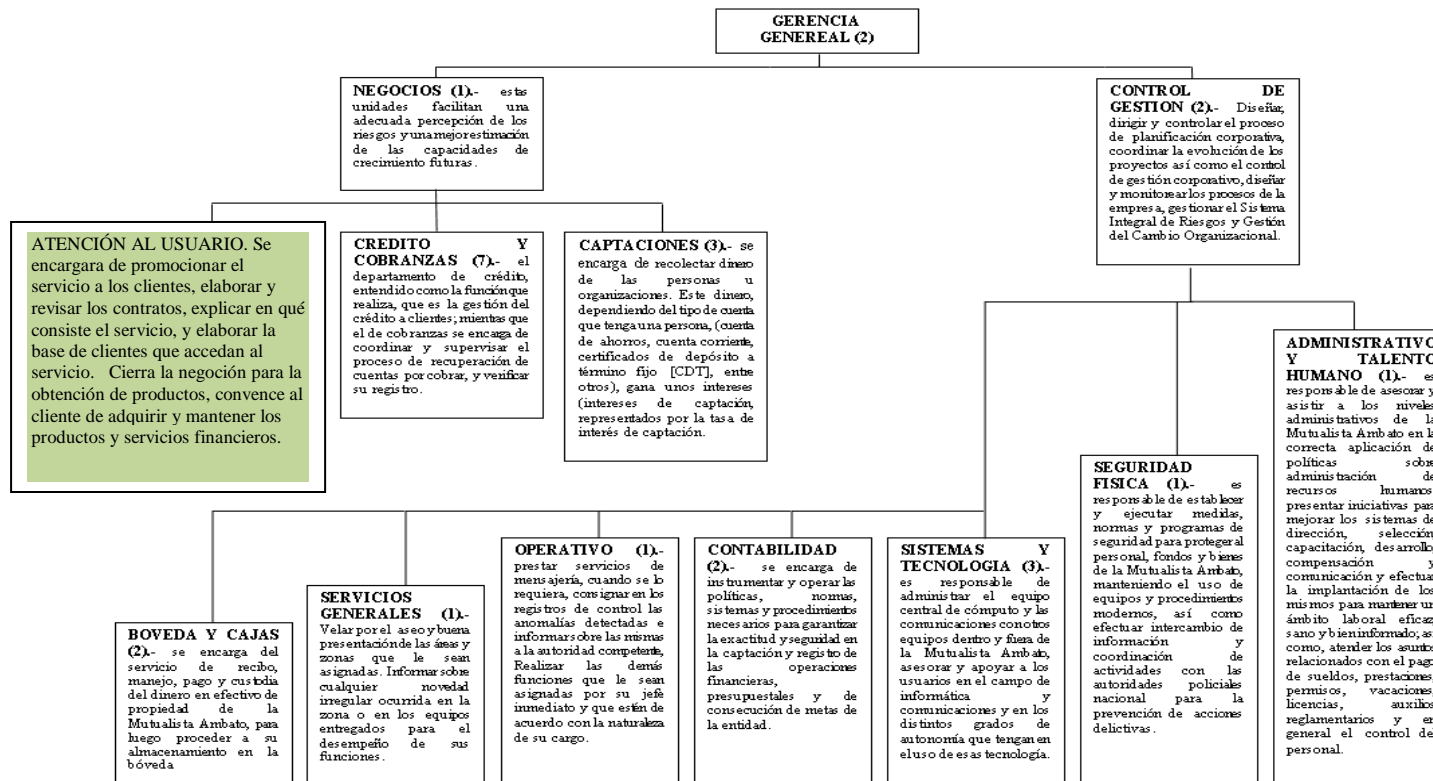


Ilustración 37.- Estructura Funcional
 Elaborado por: (Departamento de RR.HH, 2016)

5.5. Manual de Funciones

El manual de funciones es aquel que determina las funciones, responsabilidades y competencias mínimas requeridas que deben cumplir el talento humano, esto es asegurar que el personal a contratar sea el más idóneo para el desempeño del perfil de trabajo (Urquiza, 2013, pág. 1).

A continuación, se presenta el manual de funciones elaborado por el departamento de Recursos Humanos de la Mutualista Ambato y que detalla lo siguiente (Recursos Humanos, 2016):

AUDITORÍA INTERNA (1)

Concebida para agregar valor, mejorar las operaciones de una institución, ayudándola a cumplir sus objetivos y aportando un enfoque sistemático disciplinado para evaluar, así como mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y Gobierno Corporativo (Departamento de RR.HH, 2016, págs. 40-42).

Misión Básica:

Asesorar independiente y objetivamente para agregar valor y asegurar la corrección de las operaciones de la institución. Evaluar el cumplimiento de la organización brindando un enfoque sistemático y disciplinado para mejorar la efectividad de la administración del riesgo, control y procesos organizacionales presentes y futuros (Departamento de RR.HH, 2016).

Nivel de escolaridad requerido:

Título académico de tercer o cuarto nivel en Contabilidad y Auditoría Calificación expedida por la Superintendencia de Bancos.

Conocimientos especiales requeridos:

Contabilidad, tributación, código de trabajo, Ley General de instituciones del sistema financiero, ley de seguridad social, tecnología, calificado por la SB, relaciones interpersonales (Departamento de RR.HH, 2016).

Funciones:

Vigilar: En cualquier tiempo las operaciones de la institución

Comprobar: La existencia y adecuado funcionamiento de los sistemas de control interno,

Evaluar: Los recursos informáticos y sistemas de información de la institución, con el fin de determinar si son adecuados para proporcionar a la administración y demás áreas de la institución, información oportuna y suficiente que permitan tomar decisiones e identificar exposiciones de riesgos.

Verificar: Que el Directorio haya expedido las políticas para prevenir el lavado de activos provenientes de actividades ilícitas y constatar la aplicación de éstas

Que la institución cuente con organigramas estructurales y funcionales; y, manuales y reglamentos internos actualizados (Departamento de RR.HH, 2016, pág. 42).

Que la institución acate las disposiciones de la SB, así como de las recomendaciones de los auditores externos y del auditor interno

Que los aumentos de capital de la institución se ajusten a lo previsto en el Art. 42 de la Ley General de Instituciones del sistema financieras y a las normas pertinentes de a codificación de resoluciones de la SB y de la Junta Bancaria (Departamento de RR.HH, 2016).

Si la información que utiliza la institución para la toma de decisiones y la que reporta a la SB es fidedigna, oportuna y surge del sistema de información y bases de datos institucionales (Departamento de RR.HH, 2016).

Actualizar: Cada año dentro de los primeros 90 días actualizar la calificación de idoneidad para ejercer el cargo de Auditor Interno ante SB (Departamento de RR.HH, 2016).

Velar: Por el cumplimiento de las resoluciones de la Asamblea General de Representantes y del Consejo de Administración (Departamento de RR.HH, 2016).

Para que las operaciones de la institución se ajusten a las disposiciones de la ley, decretos, estatutos, reglamentos internos, técnicas bancarias y disposiciones de las SB (Departamento de RR.HH, 2016).

Aplicar: Las pruebas de auditoría necesarias para verificar la razonabilidad de los estados financieros, las existencias de respaldos de los registros contables; y,

cumplimiento de las normas de carácter general dispuestas por la SB contenidas en el catálogo único de cuentas y en la codificación de resoluciones de la SB y la Junta Bancaria (Departamento de RR.HH, 2016).

Realizar: Seguimiento a las observaciones de los informes de la auditoría interna anteriores, con el propósito de verificar que la administración y/o el funcionario competente han adoptado las observaciones y deficiencias informadas (Departamento de RR.HH, 2016).

Elaborar: El Plan Anual de Auditoria a ser ejecutado y remitirlo a la SB hasta 31 de diciembre del año previo a su ejecución.

El informe anual de auditoría interna a la Junta General de Representantes de Socios para su aprobación.

Identificar: Las operaciones con partes vinculadas y verificar su adecuada revelación en los estados financieros.

Suscribir: Conjuntamente con el representante legal y el contador general, los estados financieros y demás reportes que se remitirán a la SB (Departamento de RR.HH, 2016).

Asesorar: Permanentemente a todas las áreas y procesos de la institución para prevenir cualquier eventualidad.

Coordinar: Con el resto de áreas el fortalecimiento del control interno de la institución

Asistir: A la Comisión de Calificación de Activos de Riesgo en donde participa con voz y voto; al Comité de Cumplimiento con voz, pero sin voto; y, al Comité de Auditoría.

A las reuniones del Directorio cuando sea requerido, y a la Junta General de representantes obligatoriamente.

Notificar: A las áreas, sobre las resoluciones adoptadas por el Comité de Auditoría.

Realizar: El seguimiento al cumplimiento de las resoluciones del Comité de Auditoría, y presentar los resultados obtenidos al Comité en la sesión siguiente a la de evaluación (Departamento de RR.HH, 2016).

DIRECTORIO

El directorio Es el órgano responsable de la administración de la Mutualista Ambato, tiene como principal misión el gobierno, la representación, la dirección, la supervisión y control de la misma, se dirigirá a definir las políticas generales y los objetivos estratégicos de la Institución, así como hacer seguimiento a todas aquellas acciones que se tomen para lograrlos, en función permanente de los derechos de los accionistas, de la sostenibilidad y el crecimiento de la entidad (Departamento de RR.HH, 2016, págs. 43-44).

Misión:

Asegurar una gestión técnica y su orientación hacia enfoques modernos que garanticen el cumplimiento de la misión, visión y los objetivos estratégicos, mediante la promulgación y control de directrices, políticas, planes estratégicos, normativa interna, procedimientos – procesos, regulaciones o resoluciones dentro de su ámbito de acción y competencia (Departamento de RR.HH, 2016).

Funciones:

Fijar: Las políticas generales de la Mutualista y vigilar su aplicación.

Expedir: Los Reglamentos Internos.

Nombrar: Remover conforme la Ley, al Gerente General.

Conocer: Las excusas temporales o faltas definitivas de los vocales. En el primer caso convocará de inmediato al correspondiente suplente, en el segundo caso informará a la Junta General, para los fines pertinentes.

Presentar: Por medio del Presidente, el informe anual ante la Junta General (Departamento de RR.HH, 2016).

Autorizar: La adquisición, enajenación o gravamen de bienes inmuebles considerados como activos fijos.

Aprobar: El presupuesto anual de la Mutualista y sus reformas.

Fijar: La cuantía de los actos o contratos en los que pueda intervenir el Gerente General sin conocimiento y autorización previa del Directorio.

Solicitar: Informes periódicos al Gerente General, Auditoría Interna, sobre asuntos administrativos y financieros de la Mutualista (Departamento de RR.HH, 2016).

Conocer: Resolver sobre apelaciones a resoluciones emitidas por funcionarios en respuesta a solicitudes presentadas por los asociados.

Declarar. La exclusión de los Socios que hayan incurrido en uno o más de los motivos legales estatutarios.

Autorizar: Las emisiones de obligaciones garantizadas con los activos, cartera de crédito hipotecario o prendario de la Mutualista y patrimonio, para la obtención de préstamos en instituciones financieras del país o del exterior (Departamento de RR.HH, 2016).

COMITÉ INMOBILIARIO

Determinar y conducir la planeación y política inmobiliaria, la administración de inmuebles federales, los avalúos, las justipreciaciones de rentas, el inventario, el registro y el catastro del Patrimonio Inmobiliario Federal y Paraestatal, así como de la administración, vigilancia, control, protección, adquisición, enajenación y afectación de inmuebles federales competencia de la misma (Departamento de RR.HH, 2016, págs. 51-52).

Misión Básica:

Desarrollo de proyectos inmobiliarios para atender las necesidades de vivienda de los socios de la Mutualista.

Conformado por:

Todos los miembros del Directorio con voz y Voto, entre los que se nombrará al presidente y secretario del comité, los miembros que tienen (Departamento de RR.HH, 2016).

Funciones:

Generar: Políticas que se encuentren acorde a las necesidades de la Institución en referencia a los proyectos inmobiliarios en los que intervenga la Institución.

Recibir: Las ofertas de profesionales o empresas que se encuentren interesados en participar en el diseño y construcción de los proyectos inmobiliarios.

Revisar: Los contratos a celebrar con profesionales o empresas inmobiliarias, a fin de tomar las resoluciones que correspondan previo a su suscripción (Departamento de RR.HH, 2016).

Velar: Por el cumplimiento de los contratos, de conformidad con los términos y normas signadas para la construcción.

Nombrar: A los profesionales que prestarán sus servicios como Fiscalizadores de la construcción de los proyectos inmobiliarios.

Revisar: Y pronunciarse sobre las planillas relacionadas con la ejecución de la construcción de los proyectos inmobiliarios, con la finalidad de poner en conocimiento del Directorio para que resuelva sobre la liquidación o no de los pagos correspondientes (Departamento de RR.HH, 2016).

COMISIÓN ESPECIAL DE CALIFICACIÓN DE ACTIVOS DE RIESGO

Analizar situaciones globales, y capacidad analítica para evaluar la evolución de los negocios; la que deberá efectuar un seguimiento permanente de las inversiones privativas, con cuyos resultados se determinará el nivel de provisiones requerido para protegerlos adecuadamente frente a eventuales pérdidas por incobrabilidad (Departamento de RR.HH, 2016, págs. 44-45).

Misión Básica:

Tendrá la responsabilidad de efectuar un seguimiento permanente de los activos de riesgo, con cuyos resultados se determinará el nivel de provisiones requerido para protegerlos adecuadamente frente a eventuales pérdidas por incobrabilidad o pérdidas de valor (Departamento de RR.HH, 2016).

Conformado por:

El Directorio designará una comisión especial integrada por no menos de tres funcionarios, entre ellos un vocal de dicho cuerpo colegiado y dos funcionarios de alto nivel, con experiencia en el manejo de activos de riesgo.

Consideraciones:

Tendrán la habilidad para analizar situaciones globales más que específicas, y capacidad analítica para evaluar la evolución de los negocios; la que deberá efectuar un seguimiento permanente de los activos de riesgo, con cuyos resultados se determinará el nivel de provisiones requerido para protegerlos adecuadamente frente a eventuales pérdidas por incobrabilidad o pérdidas de valor (Departamento de RR.HH, 2016)..

Funciones:

Vigilar: Que las calificaciones de los activos de riesgo se efectúen para créditos de consumo, vivienda o microcréditos, por cada operación. Así como la calificación de cuentas por cobrar, inversiones, bienes realizables, adjudicados por pago y arrendamiento mercantil, y otros activos; observando para ello las normas expedidas por la Superintendencia de Bancos. Además, otros factores que la institución contemple dentro de los manuales operativos y de crédito (Departamento de RR.HH, 2016)..

Someter: A conocimiento y aprobación del Directorio, el informe de la comisión de calificación de activos de riesgo cuando menos cuatro veces en cada año calendario, con saldos cortados al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre. Una copia certificada de la respectiva Acta, con los resultados de la calificación, deberá ser remitida a la Superintendencia de Bancos, adjunto a los balances cortados a esas fechas y será suscrita por los miembros de la comisión y el representante legal de la entidad controlada. Adicionalmente se remitirá a la Superintendencia de Bancos un ejemplar del informe de calificación conocido por el Directorio, con la firma original de los directores presentes en la respectiva sesión (Departamento de RR.HH, 2016)..

Incluir: En el informe de la Comisión la opinión sobre el cumplimiento de las políticas definidas y aprobadas por el Directorio. Dicho cuerpo colegiado aprobará las políticas de crédito, la estructura del portafolio de la cartera y de los contingentes y los remitirá a la Superintendencia de Bancos para su conocimiento (Departamento de RR.HH, 2016)..

Revisar: Que la calificación correspondiente al 31 de diciembre de cada año sea presentada para el respectivo dictamen del auditor externo de la institución, el cual expresará un pronunciamiento sobre el cumplimiento de las normas relativas a la calificación y constitución de provisiones (Departamento de RR.HH, 2016)..

Que el informe de la calificación y su resumen se hayan enviado a la Superintendencia de Bancos, en los formularios elaborados para el efecto, y dados a conocer a través de circular.

Verificar: Que el informe incluya las siguientes especificaciones sobre cada operación que haya sido sujeta a calificación:

1. Nombre o razón social del deudor: (persona natural o jurídica) y su identificación. Se informará sobre la vinculación de los deudores, para lo cual se considerará el reglamento respectivo (Departamento de RR.HH, 2016).;
2. Monto de riesgo del trimestre anterior y calificación asignada;
3. Clase y tipo de los créditos otorgados; y, otras obligaciones contraídas con la institución;
4. Saldo adeudado;
5. Calificación asignada;
6. Provisión requerida;
7. Provisión constituida; y,
8. Descripción de las garantías recibidas, señalando el valor del respectivo avalúo, el que deberá ajustarse a su probable valor de realización (Departamento de RR.HH, 2016).

COMITÉ DE CRÉDITO

Evalúa y aprueba las operaciones de crédito de conformidad con los límites establecidos en la tabla de Niveles de Aprobación que constan en el Manual de Políticas de Crédito de la Mutualista Ambato (Departamento de RR.HH, 2016, pág. 49).

Misión Básica:

La función de comité será resolver sobre las solicitudes de crédito en el marco de las políticas, niveles y condiciones determinados por el Directorio en el reglamento de crédito (Departamento de RR.HH, 2016).

Conformado por:

Integrado por tres miembros, dos de los cuales serán designados por el Directorio de entre los funcionarios de la entidad, y por el gerente general de la Mutualista quien lo presidirá (Departamento de RR.HH, 2016).

Funciones:

Resolver: Las solicitudes de crédito en el marco de las políticas, niveles y condiciones determinados por el Directorio en el reglamento de crédito

Informar: Al organismo de control cuando éste lo solicite acerca de los créditos otorgados por parte del Directorio a sus vocales, a los miembros de los comités, al gerente general, y a los demás funcionarios vinculados a la Mutualista y a las personas vinculadas de acuerdo a los criterios constantes en la Ley y en la normatividad aprobada por la Junta Bancaria (Departamento de RR.HH, 2016).

COMITÉ DE NEGOCIOS

Vela porque la administración de la continuidad del negocio sea eficaz, mediante la adopción de acciones preventivas y asegurando la vigencia del programa de la administración de continuidad del negocio, con el fin de garantizar la capacidad de la Mutualista Ambato para operar en forma continua y minimizar las pérdidas en caso de eventos de interrupción del negocio (Departamento de RR.HH, 2016, págs. 50-51).

Misión Básica:

Analizar las tasas de la competencia y todo lo relacionado a la fijación de tasas que regirán en el negocio de intermediación financiera de la Mutualista.

Conformado por:

Gerente General quien lo preside, Gerente de Negocios, Gerente de Control de Gestión y Subgerente de Riesgos (Departamento de RR.HH, 2016)..

Funciones:

Analizar: Las tasas de la competencia y su incidencia en las políticas Institucionales. Posibles riesgos mediante informes de impactos por alzas y bajas de tasas de interés.

Fijar: Las tasas activas y pasivas que regirán en la Mutualista; y dar a conocer al Directorio para su aprobación.

Controlar: La fijación de tasas nominales que no sobrepasen a las tasas máximas efectivas emitidas por el Banco Central del Ecuador (Departamento de RR.HH, 2016)..

Revisar: Los flujos de caja, el crecimiento de cartera y las captaciones; Los avances al Plan Operativo Anual y Presupuesto.

Analizar: El cumplimiento del Plan Estratégico y su alineamiento con los Objetivos Estratégicos.

Orientar: A la Gerencia General y al Directorio en la toma de decisiones (Departamento de RR.HH, 2016).

COMITÉ DE TECNOLOGÍA

Alinea las estrategias de Tecnología de la Información y Comunicaciones, y Seguridad de la información hacia las estrategias del Grupo Financiero.

Orienta, controla y monitorea la gestión de las áreas: Medios Tecnológicos y Seguridad de la Información, con el fin de adoptar acciones oportunas y pertinentes para el buen funcionamiento de la Tecnología de la Información y Comunicaciones y la Seguridad de la Información (Departamento de RR.HH, 2016, pág. 50).

Misión Básica:

Definir los lineamientos estratégicos en el tratamiento de la seguridad de la información y delegar la implementación de procedimientos específicos en la ejecución del desarrollo tecnológico, además identificar riesgos vulnerables y velar por el cumplimiento de las normas definidas y desarrolladas en los procedimientos asociados (Departamento de RR.HH, 2016).

 **Conformado por:**

Gerente General, quien lo presidirá, el Subgerente de Sistemas y Tecnología, en calidad de secretario, el Subgerente de Administración Integral de Riesgos, el Gerente de Negocios, el Gerente de Control de Gestión, y un miembro del Directorio (Departamento de RR.HH, 2016).

 **Funciones:**

Analizar: Y controlar los avances en la gestión, proyectos y administración de la tecnología de la información, siguiendo los estándares de calidad expuestos en la planificación estratégica y en los planes operativos.

Controlar: Los avances en la gestión, proyectos y administración de la tecnología de la información.

Identificar: Los riesgos vulnerables y velar por el cumplimiento de las normas definidas (Departamento de RR.HH, 2016).

Apoyar: A la gestión integral de los Planes Operativos Anuales de Sistemas (POAS).

Delegar: La implementación de procedimientos específicos en la ejecución del desarrollo tecnológico.

Mantener: La seguridad de la información.

Definir: Las mejoras y actualizaciones requeridas en el ámbito tecnológico (Departamento de RR.HH, 2016).

COMITÉ DE ADQUISICIONES

Evalúa y aprueba las “Adquisiciones”, que de conformidad con los niveles autorizados por el Directorio para esta materia le corresponda aprobar, observando para ello las políticas y procedimientos establecidos para este proceso (Departamento de RR.HH, 2016).

 **Misión Básica:**

Mantener a la Mutualista con los insumos necesarios para el normal funcionamiento y comercialización de los productos financieros.

GERENCIA GENERAL (2)

Tendrán la representación legal de la Mutualista Ambato, al igual que el Presidente Ejecutivo, teniendo sus mismas atribuciones, con algunas excepciones (Departamento de RR.HH, 2016, págs. 2-5).

Objetivo:

Generar cambios positivos en la organización mediante su eficiente y eficaz administración encomendada, en la que debe cuidar, supervisar, controlar, planificar y organizar a las personas y demás recursos que están bajo su mando a fin de lograr los objetivos establecidos. Tomar decisiones que aseguren la eficiencia y viabilidad de la Mutualista (Departamento de RR.HH, 2016).

Nivel de escolaridad requerido:

Título Universitario en Ingeniería Comercial, Administración en Empresas, Finanzas o afines con preferencia con MBA.

Funciones:

Representar: Judicial y extrajudicialmente a la Mutualista

Planificar: Los objetivos generales y específicos de la Mutualista a corto y largo plazo (Departamento de RR.HH, 2016).

Estrategias y tácticas organizacionales en conjunto con las Gerencias de área para definir el Plan Estratégico, Plan Operativo y Presupuesto anual.

Controlar: La adecuada ejecución de las actividades y presupuestos establecidos en el Plan Estratégico por parte de todas las áreas de la Mutualista comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias

Organizar: La estructura actual y a futuro; como también las funciones y los cargos actuales y los que se puedan crear.

Dirigir: La Mutualista; tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta.

La aplicación de planes, presupuestos, organización, estrategias y objetivos empresariales (Departamento de RR.HH, 2016).

Las acciones de mejora y rediseño de procesos del negocio, la calidad del servicio y de la productividad organizacional.

Las relaciones de cooperación nacional e institucional.

La implementación de las disposiciones del Directorio y de la Junta General de Representantes de Socios (Departamento de RR.HH, 2016).

Analizar: Los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable entre otros.

Informes, datos, productos, reportes y demás documentación entregada por las diferentes áreas para deducir o concluir y tomar decisiones (Departamento de RR.HH, 2016).

Autorizar: Límites de tasas y demás trámites comerciales, legales, administrativos que le fueren encomendados, pago de proveedores y empleados

Implementar: Estrategias y tácticas organizacionales definidas en el Plan Estratégico con los gerentes y subgerentes de área

Presentar: Para aprobación del Directorio el plan estratégico, el plan operativo y el presupuesto de la Mutualista de los correspondientes ejercicios económicos.

Supervisar: La marcha de los negocios, procesos operativos, gestión de cumplimiento de todas las áreas de la Mutualista (Departamento de RR.HH, 2016).

Los procesos de colocación y recuperación de los préstamos.

La administración del Talento Humano, recursos financieros, materiales y de servicios concernientes a la gestión de la Mutualista.

Proponer: A la Junta General de Socios y/o de Representantes, planes, presupuestos, organización, estrategias y objetivos empresariales.

Presentar al Directorio, para su aprobación, la nueva normativa, reformas o actualizaciones de políticas, manuales, reglamentos, estructura organizacional, etc.

Entregar al Directorio estudios de reformas al estatuto (Departamento de RR.HH, 2016).

Evaluar: El logro de los objetivos y el desempeño de las Gerencias y Subgerencias a su cargo.

Disponer: La implementación de las medidas correctivas resultantes de las Auditorías especiales o integrales realizadas a la Mutualista.

Desempeñar: Otras funciones fijadas por el Estatuto de la Institución, Directorio, reglamento o normativa expedida por la Superintendencia de Bancos.

Coordinar: Por la naturaleza de sus funciones internamente con el Directorio, Gerencias y Subgerencias (Departamento de RR.HH, 2016).

Por la naturaleza de sus funciones externamente con la Superintendencia de Bancos, Servicio de Rentas Internas, Banco Central del Ecuador y demás empresas, entidades o instituciones públicas o privadas nacionales o extranjeras que así se requiera

Participar: En las sesiones del Directorio con voz, pero sin derecho a voto.

En las reuniones de los diferentes Comités que cuenta la Mutualista.

Informar: A la Superintendencia de Bancos sobre la designación de los vocales del Directorio que incurrieren en morosidad mayor de sesenta días en el sistema financiero, quienes perderán por este motivo, de acuerdo a la Ley, su calidad de tales sin ningún trámite, y serán reemplazados automáticamente por sus respectivos suplentes por el resto del período (Departamento de RR.HH, 2016).

Responder: Por la marcha administrativa, operativa y financiera de la Mutualista e informar al menos trimestralmente, al Directorio de los resultados.

Cumplir: Y hacer cumplir a los socios las disposiciones y/o resoluciones emanadas por la Junta General de Socios y/o Representantes y por el Directorio.

Actualizar: Y mantener bajo su custodia los inventarios de bienes y valores de la entidad;

Contratar: Remover y sancionar de acuerdo a las políticas que fije el Directorio a los empleados de la Mutualista, cuyo nombramiento o remoción sea de su competencia, y fijar sus remuneraciones que deberán constar en el presupuesto de la entidad (Departamento de RR.HH, 2016).

Mantener: E implementar los controles y procedimientos que sean necesarios para asegurar un adecuado manejo del control interno.

Delegar: O revocar delegaciones conferidas a otros funcionarios de la Mutualista, lo cual será informado previamente al Directorio, sin que ello implique exonerarse de la responsabilidad legal.

Presidir: El comité de crédito de la Mutualista y los que determine el Estatuto, el Directorio y las normas expedidas por la Junta Bancaria y Superintendencia de Bancos;

Ejecutar: Las políticas de tasas de interés y de servicios de acuerdo a los lineamientos fijados por el Directorio (Departamento de RR.HH, 2016).

Comunicar: A la Superintendencia de Bancos, en el plazo de ocho días, los cambios en la nómina de integrantes del Directorio, comités de auditoría, riesgos, cumplimiento y demás cuerpos colegiados determinados por ley, reglamento o normativas.

Remitir: A la Superintendencia de Bancos, dentro de los ocho días siguientes de su aprobación, copia certificada del Acta de la sesión del Directorio, cuando dicho organismo de control haya enviado alguna comunicación que contenga observaciones a ser cumplidas por el referido cuerpo colegiado (Departamento de RR.HH, 2016).

Dar a conocer: Al Directorio toda comunicación de la Superintendencia de Bancos que requiera su atención, dejando constancia de ello en el acta de la sesión respectiva, en la que además constará la resolución adoptada por el Directorio.

Ejecutar: Las demás atribuciones previstas en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y de la Junta Bancaria, en las normas correspondientes del Código Civil, en el

Estatuto Social de la Asociación Mutualista Ambato y en los reglamentos y manuales expedidos por el Directorio (Departamento de RR.HH, 2016).

Suministrar: La información que le soliciten los Socios, representantes, órganos internos de la Mutualista, la Superintendencia de Bancos y otras instituciones, de acuerdo con la Ley;

Informar: Al Directorio sobre la situación financiera de la entidad, de riesgos y su impacto en el patrimonio, cumplimiento del plan estratégico, y sobre otros que sean solicitados, así como presentar el informe anual de gestión (Departamento de RR.HH, 2016).

NEGOCIOS (1)

Estas unidades facilitan una adecuada percepción de los riesgos y una mejor estimación de las capacidades de crecimiento futuras (Departamento de RR.HH, 2016, págs. 9-10).

Misión Básica:

Planificar, implementar y controlar la gestión comercial de la institución a través de ofertar los productos y servicios financieros y no financieros, para asegurar la generación de ingresos, al igual que las estrategias de marketing y la gestión de los recursos Inmobiliarios (Departamento de RR.HH, 2016).

Nivel de escolaridad requerido:

Título Universitario en Ingeniería Comercial, Administración en Empresas, Finanzas o afines con preferencia con MBA.

Conocimientos especiales requeridos:

Negociación, Empatía, Orientación al Logro, Orientación al Servicio Sentido de Pertenencia, Trabajo en Equipo, Innovación, Mejora Continua, Asertividad y Liderazgo.

Funciones:

Planificar: Las actividades relacionadas con la consecución de proyectos inmobiliarios.

Las reuniones del comité Inmobiliario (Departamento de RR.HH, 2016).

Coordinar: Actividades establecidas en el Plan Operativo, Comercial y Mercadeo.

Información requerida para organismos de control y otros.

Elaborar: Informes de su área para la Calificadora de Riesgos.

Informes acerca de indicadores de gestión en el período establecido.

Dar seguimiento a los planes de comercialización de los servicios actuales y futuros que promocionará la Mutualista. Informe de vinculados y anexo de vinculados.

Investigar: Nuevos productos y estado de los productos actuales de la institución y de la competencia. Inteligencia de mercado (Departamento de RR.HH, 2016).

Los medios y mecanismos publicitarios mediante los cuales la Institución se dé a conocer, así como los diversos productos y servicios que ofrece.

Participar: En el Proceso de Planificación Estratégica, en los Comités de Negocios, Inmobiliario y otros que la institución lo requiera.

Realizar: El seguimiento de las acreditaciones por la compra de cartera así como por la utilización de las líneas de crédito aprobadas por las diferentes instituciones financieras de segundo piso.

Observar: En las captaciones el cumplimiento de las políticas emitidas por la Mutualista Ambato, referente a aspectos como: tasa, plazo, comisión, etc (Departamento de RR.HH, 2016).

Implementar: Estrategias y tácticas comerciales y de mercadeo definidas en el Plan Estratégico

Actualizar: El Manual de Inversiones y el Manual Inmobiliario.

Presentar: A la gerencia general informes estadísticos de gestión de su área en los períodos establecidos.

A fin de mes el informe del cumplimiento de metas de captaciones, con la finalidad de realizar el pago de las comisiones que correspondan.

Analizar: Informes, datos, reportes de las variables de crecimientos de pasivos, así como los indicadores de morosidad y crecimiento (Departamento de RR.HH, 2016).

Formular: E implementar políticas que orienten los estudios de Mercado, promoción y labor Publicitaria de los servicios que brinda o brindará la Mutualista. Estrategias de marketing a ser implementadas.

Realizar: Análisis del sector que incluya clientes, proveedores, competencia, servicios. Planes estratégicos de mercadeo, que permitan modificaciones y adaptaciones para operar en diferentes ambientes.

El seguimiento publicitario, velando porque se cumpla lo pactado en medios de comunicación (Departamento de RR.HH, 2016).

Diseñar: Estrategias para difundir y reforzar la imagen corporativa de Mutualista Ambato.

Las zonas en las que operarán los Asesores de Negocios y los Oficiales de Captaciones.

Desarrollar el seguimiento del cumplimiento de los cronogramas de los proyectos inmobiliarios que cuente la Institución.

La implementación de dípticos, trípticos, flayers, banners y artículos promocionales.

Una base de datos actualizada de socios y de potenciales nuevos socios (Departamento de RR.HH, 2016).

Gestionar: La venta de los departamentos, casas, etc., promocionados por la Mutualista a través de la ejecución de los proyectos inmobiliarios.

Actividades promocionales en fechas, eventos y lugares donde la Mutualista pueda hacer presencia.

Dar a conocer: De manera verbal y escrita, la diversidad de servicios y productos financieros y no financieros con los que cuenta la Mutualista (Departamento de RR.HH, 2016).

Ejecutar: Las demás funciones y tareas que le sean asignadas por la Gerencia General y/o el Directorio.

ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO (1)

Encargada de velar por la implementación y cumplimiento de los procesos y procedimientos que sustenta el sistema de atención al Usuario Financiero de la Mutualista Ambato y será el enlace directo con la División de Protección al Usuario Financiero (Departamento de RR.HH, 2016, págs. 12-13)

Misión Básica:

Coordinar y ejecutar los procesos y tareas operativas administrativo- financieras que se desarrollan en la Mutualista.

Nivel de escolaridad requerido:

Título universitario de tercer o cuarto nivel en Administración de empresas, Ingeniería Comercial, Contabilidad o carreras afines (Departamento de RR.HH, 2016).

Funciones:

Atender: Al público proporcionando información sobre los productos y servicios que otorga la Mutualista, los requisitos necesarios que deben cumplir para acceder a ellos.

Consultas y reclamos de los clientes (Departamento de RR.HH, 2016).

Realizar: Aperturas y Cierre de Cuentas de Ahorro.

Informes trimestrales del área de Atención al Cliente. Recepción y tramitación de Solicitudes de tarjetas de débito.

Llevar un inventario de tarjetas de débito y realizar cuadro físico vs contable de costo de tarjetas.

Elaborar notas de débito por emisión y renovación anual de tarjetas de débito.

Actualización y Mantenimiento de la base de datos de socios.

Registro y actualización de firmas de las libretas de los socios.

Encuestas de satisfacción al cliente, cuando éstas sean implementadas por la administración de la Mutualista

Mantenimiento y reportes de Buzón de sugerencias

Recepción, custodia y gestión de la recuperación de los cheques protestados, depositados por ventanillas para ahorros y préstamos. Emisión de certificados de cuentas de ahorro y crédito.

El envío de estructuras: P01, A01, A06, A07 y A08 respecto de transparencia de información; D01 y D03 sobre depósitos garantizados; P01 verificación y población de cédulas; E20 productos y servicios (eventual) cuando requiera el organismo de control

Reposición de cartolas, por pérdida, deterioro o cualquier otra razón que no sea por término (Departamento de RR.HH, 2016).

Asistir: Al departamento de crédito en lo relativo a información, recopilación de documentos y otros relativos a servicio al socio.

Asesorar: A socios y clientes sobre el manejo de quejas y reclamos.

Coordinar: Disposiciones emitidas del organismo de control SB en lo referente a:

Publicaciones de información financiera, y de los servicios de atención al usuario financiero.

La legalización de los contratos de Apertura y actualización de cuenta.

Gestionar: El desarrollo de las actividades de Educación financiera.

Ejecutar: Las demás funciones y tareas que le sean asignadas por el Gerente de Negocios y/o Gerente General (Departamento de RR.HH, 2016).

ADMINISTRATIVO Y TALENTO HUMANO (1)

Es responsable de asesorar y asistir a los niveles administrativos del Banco en la correcta aplicación de políticas sobre administración de recursos humanos; presentar iniciativas para mejorar sus sistemas de dirección, selección, capacitación, desarrollo, compensación y comunicación y efectuar la implantación de los mismos para mantener un ámbito laboral eficaz, sano y bien informado; así como, atender los asuntos relacionados con el pago de sueldos, prestaciones, promociones, permisos, vacaciones, licencias, auxilios reglamentarios y en general el control del personal. (Departamento de RR.HH, 2016, págs. 17-19)

Misión Básica:

Precautelar que la Mutualista cuente con talento humano competente, eficiente y efectivo que genere procesos de cambio; colaborar con la gestión administrativa de la Mutualista relacionada principalmente con su mantenimiento y adecuaciones (Departamento de RR.HH, 2016).

Nivel de escolaridad requerido:

Estudiante Universitario en Administración de Talento Humano, Ingeniería Comercial, Psicología Industrial o carreras afines.

Conocimientos especiales requeridos:

Generación de ideas, manejo de recursos materiales y del tiempo, enfoque en el detalle, planificación, trabajo en equipo, innovador, enfocado al logro y al servicio, respeto a la administración y directivos, comportamiento ético (Departamento de RR.HH, 2016).

Funciones:

Proponer: Políticas administrativas para el manejo del talento humano de la Mutualista

Aplicar: Las políticas administrativas aprobadas por el Directorio.

Elaborar: Los roles de pago de remuneraciones y demás erogaciones, conforme la norma legal y la política aprobada por el cuerpo colegiado, aplicando los

procedimientos de control establecidos para el efecto (Departamento de RR.HH, 2016).

Levantar: Las actas administrativas para iniciar procesos disciplinarios por actos y omisiones que constituyan violaciones a normas internas y/o normas legales vigentes.

Analizar: El clima laboral institucional.

Elaborar: El Calendario Anual de Vacaciones en coordinación con los responsables de área, y poner en consideración de la Gerencia General para su aprobación.

Elaborar: El Plan Anual de Capacitación en coordinación con los responsables de área, y poner en consideración de la Gerencia General para su aprobación.

Aplicar: Trimestralmente los procedimientos y formatos relacionados con la evaluación de desempeño del personal (Departamento de RR.HH, 2016).

Preparar: Y transmitir las estructuras C02, C11, C21, C23, C31, C32, C41; estructura E10 empleados (eventual) cuando requiera el organismo de control.

Efectuar: La legalización contractual, empleado/ empleador

Vigilar: El cumplimiento del reglamento interno de trabajo y demás reglamentos internos.

Coordinar: El mantenimiento preventivo y correctivo de muebles y enseres, equipos de oficina y computación, estos últimos con el asesoramiento de la subgerencia de sistemas y tecnología (Departamento de RR.HH, 2016).

Coordinar: Con el auxiliar de servicios generales el aseo de todas las instalaciones de la Mutualista, así como la provisión necesaria de útiles de aseo.

Registrar: Y controlar los permisos solicitados por el personal de la Mutualista, ya sean por horas o días, mismos que deben contar con la autorización de la Gerencia General o las Gerencias de Área. Adicionalmente, verificar que las ausencias del personal por calamidad doméstica o enfermedad se encuentren debidamente justificadas.

Establecer: Un cronograma anual de capacitación, en coordinación con la Gerencia General y las Gerencias de Área (Departamento de RR.HH, 2016).

Definir: Conjuntamente con la Gerencia General y/o Gerencias de Área los perfiles y competencias de los cargos de la Institución.

Aplicar: Las políticas aprobadas por el Directorio relacionadas con la selección, contratación, inducción, vinculación, permanencia, desvinculación, compensación, capacitación, salud ocupacional y evaluación del desempeño del personal de la Mutualista.

Supervisar: El cumplimiento de las disposiciones establecidas para contribuir al desarrollo y buena imagen de las áreas de la Mutualista (Departamento de RR.HH, 2016).

Cumplir: Con las obligaciones patronales con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y el Ministerio de Relaciones Laborales.

Organizar: Planificar y controlar los cursos de capacitación que auspicie la Mutualista.

Administrar: El programa de control de asistencia diaria, y emitir informe mensual a la Gerencia General y Gerencias de Área de atrasos e inasistencias.

Mantener: Actualizados los expedientes del personal activo, así como la custodia de los expedientes del personal pasivo (Departamento de RR.HH, 2016).

Disponer: De un banco de datos o carpetas de personal, en lo posible, para cubrir los cargos de las diferentes áreas.

Estructurar: Ideas para el diseño de instrumentos de evaluación del desempeño, de conformidad con las políticas de la institución.

Participar: Como secretario/a del Comité de Ética y del Comité de Adquisiciones.

Ejecutar: Las demás funciones y tareas que le sean asignadas por la Gerencia de Control de Gestión y Desempeño y/o la Gerencia General (Departamento de RR.HH, 2016).

CONTABILIDAD (2)

Se encarga de instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las

operaciones financieras, presupuestales y de consecución de metas de la entidad (Departamento de RR.HH, 2016, págs. 28-30)

 **Misión Básica:**

Procesar y proveer a la Institución informaciones financieras, contables y presupuestarias para la toma de decisiones a nivel directivo y ejecutivo, así como asegurar el cumplimiento de la normativa contable y de control interno contenidas en leyes, reglamentos y otros instrumentos expedidos por autoridad competente (Departamento de RR.HH, 2016).

 **Nivel de escolaridad requerido:**

Título Universitario de Contador Público o Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, con Licencia Profesional.

 **Conocimientos especiales requeridos:**

Destreza matemática, organizado, pensamiento analítico y conceptual, planificación, liderazgo (Departamento de RR.HH, 2016).

 **Funciones:**

Proporcionar: La información requerida por parte de la Superintendencia de Bancos, Banco Central del Ecuador, Auditoría Externa, Auditoría Interna, Calificadora de Riesgos y otros organismos.

Aplicar: El cumplimiento de las recomendaciones dadas por parte de los organismos e instancias de control.

Apoyar: La elaboración del presupuesto general

Gestionar: Las reformas y modificaciones que se requieran del presupuesto general.

La contestación de requerimientos recibidos (Departamento de RR.HH, 2016).

Administrar: El registro contable de todas las transacciones, de acuerdo a normas y principios expedidos por los organismos de control

Determinar: La estructura de los activos de la Mutualista.

Las pérdidas y Ganancias.

Realizar: Y enviar las estructuras de Inversiones (Composición de Fondos), B11, B12, B41, B42, B43, B44, U01, RP MUTAMBATO (Inversión de entidades públicas), LINEAS DE CREDITO (Obligaciones financieras), RENDIMIENTOS FINANCIEROS (SRI), IMPUESTO A LA SALIDA DE DIVISAS, RL (Reserva Mínima de Liquidez), y garantizar su recepción en el Organismo de Control. Y estructuras a la CFN, BCE, Formulario 231 (Departamento de RR.HH, 2016).

Control y seguimiento de la ejecución presupuestaria.

La provisión de gastos mensuales y revisión de cuentas contables. La revisión, declaración y envío de información al SRI.

La apertura de bóveda.

La revisión de los estados financieros.

La revisión y depuración de partidas pendientes

Comprobantes de ajuste y reclasificaciones (Departamento de RR.HH, 2016).

Supervisar: Mensualmente el estado de pérdidas y ganancias y el estado de flujo de fondos.

Elaborar: Reporte de patrimonio técnico.

Y enviar anexos transaccionales.

Cheques, revisando que cuenten con toda la documentación de respaldo, entregarlo para las firmas de autorización y proceder al pago respectivo.

Cuadre diario y mensual de cartera (provisiones y ajustes). El cuadro del cajero automático (Departamento de RR.HH, 2016).

Analizar: Disponibilidad de dinero en bancos y dado el caso realizar transacciones.

Contabilizar: Transacciones, provisiones, depreciación y amortización.

La reserva mínima de liquidez.

La línea de redescuento de la CFN.

Ejecutar: Las demás funciones y tareas que le sean asignadas por la Gerencia de

Control de Gestión y Desempeño y/o la Gerencia General (Departamento de RR.HH, 2016).

SISTEMAS Y TECNOLOGÍA (3)

Es responsable de administrar el equipo central de cómputo y las comunicaciones con otros equipos dentro y fuera de la Mutualista Ambato, asesorar y apoyar a los usuarios en el campo de informática y comunicaciones y en los distintos grados de autonomía que tengan en el uso de esas tecnologías (Departamento de RR.HH, 2016, págs. 25-26)

Misión Básica:

Proporcionar el soporte tecnológico a las áreas de la institución para que lleven a cabo sus tareas diarias con eficiencia y eficacia.

Nivel de escolaridad requerido:

Título Universitario en Ingeniería de Sistemas e Informática (Departamento de RR.HH, 2016).

Conocimientos especiales requeridos:

Habilidades en comunicación efectiva, planificación, trabajo en equipo, tolerancia, buenas interrelaciones personales, pensamiento matemático, lógico y esquemático (Departamento de RR.HH, 2016).

Funciones:

Definir: Políticas de atención de requerimientos e incidentes.

Coordinar: El seguimiento de requerimientos solicitados por las áreas del negocio en conjunto con el interesado

Difundir: Todos los nuevos proyectos, productos y servicios tecnológicos que están operativos para beneficio de la institución

Elaborar: Planificación Estratégica y Operativa del área alineada los Planes Organizacionales definidos por la Institución.

Informes técnicos previos a la adquisición de productos o servicios tecnológicos para entregar a la gerencia general Manuales Operativos de Tecnología

Manuales de políticas y procedimientos (Departamento de RR.HH, 2016).

Realizar: La entrega de la información que solicita la calificadora de riesgos.

Garantizar: Los productos y servicios provistos por el área a la institución.

Analizar: Nuevas tecnologías en el mercado

Costo/beneficio de implementar nuevas tecnologías

Supervisar: El cumplimiento de la planificación estratégica y de los planes operativos.

Administrar: Los sistemas informáticos de la institución.

La gestión, monitoreo, afinamiento, corrección de errores y análisis de Base de Datos Institucional (Departamento de RR.HH, 2016).

Ejecutar: Los programas de cierre de día en el Sistema Automatizado Institucional.

El respaldo y restauración de la Base de Datos.

Generar: Las bases para el desarrollo de las estructuras C31 y E21

La base de datos para la ejecución del programa Power Rick

La base de datos para la calificación de los activos en riesgos. La base de datos para la actualización de cuentas (Departamento de RR.HH, 2016).

Monitorear: El estado y enlace de la red de comunicación.

Los servicios de tecnología propios y provistos por terceros.

Mantener: El control y seguimiento de software y hardware.

Resolver:

Los requerimientos del día a día en el proceso operativo.

Brindar: Asistencia técnica a usuarios internos

La operatividad del sistema del Cajero Automático.

Elaborar: Informes técnicos acerca del funcionamiento correcto de los productos y servicios de su gestión.

El listado de cartera para el envío a la aseguradora (Departamento de RR.HH, 2016).

Coordinar: Con los proveedores que los servicios de comunicación estén operando de acuerdo a los niveles de servicios acordados

Administrar: Custodiar los programas fuentes del sistema.

Elaborar: Los manuales técnicos del usuario y de los sistemas desarrollados de acuerdo a las políticas del área de Sistemas y Comunicación.

Ejecutar: Las demás funciones y tareas que le sean asignadas por la Gerencia de Control de Gestión y Desempeño y/o por la Gerencia General (Departamento de RR.HH, 2016).

BÓVEDA Y CAJAS (2)

Se encarga del servicio de recibo, manejo, pago y custodia del dinero en efectivo de propiedad de la Mutualista Ambato, para luego proceder a su almacenamiento en la bóveda (Departamento de RR.HH, 2016, págs. 23-27)

Supervisor de caja

Misión Básica:

Garantizar que los procesos operativos sean ejecutados con niveles de alta calidad con absoluta confidencialidad, ética, eficiencia y eficacia.

Nivel de escolaridad requerido:

Título universitario de tercer o cuarto nivel en Administración de empresas, Ingeniería Comercial, Contabilidad o carreras afines (Departamento de RR.HH, 2016).

Conocimientos especiales requeridos:

En procesos, trabajo en equipo, enfoque en el detalle, pensamiento analítico y conceptual.

Funciones:

Aprobar: Transferencias por afectaciones a bóveda.

Distribución de fondos en cajas.

Difundir: Y capacitar al personal nuevo en las políticas de cajas y bóveda.

Acreditar: Transferencias de SPI (Departamento de RR.HH, 2016).

Dirigir: Y controlar la aplicación de las políticas, normas y procedimientos sobre el registro y control de las operaciones de Cajas

Supervisar: Que los cierres de caja de la institución sean realizados correctamente al cotejar lo físico con lo registrado en el sistema informático. Diariamente los depósitos de FACILITO.

Elaborar: Cheques para pago por este medio.

El cierre del día con el respectivo cuadro de efectivo con sistema (Departamento de RR.HH, 2016).

Cuadrar: Custodia de garantías reales

Diariamente ingresos y egresos monetarios Cajero Automático.

Consolidar: El movimiento diario de caja, realizar el cuadro de bóveda y presentar los respectivos informes.

Los reportes diarios de los estados de cuenta de los bancos para entregar a contabilidad.

Archivar y custodiar: Los pagarés y escrituras de los préstamos liquidados en la jornada para el resguardo en caja fuerte, así como efectuar su ingreso respectivo (Departamento de RR.HH, 2016).

Realizar: Arqueo diario de cajas

La recepción de cheques para enviar a depositar.

La revisión de papeletas al fin del día. La apertura y cierre de bóveda

Y enviar las estructuras C70; garantizando su recepción en el organismo d control.

Transferencias con el Banco Central del Ecuador.

Apertura de caja en los casos necesarios. (Mucha afluencia de gente horas de almuerzo, reemplazo)

El envío al Banco Central de billetes falsos en caso de ser detectados

La recarga del cajero automático para que permanezca con el monto de 10000 dólares (Departamento de RR.HH, 2016).

Recomendar: El monto apropiado de fondos que debe manejar la organización para garantizar la transaccionalidad diaria.

Presentar: Informes mensuales de las declaraciones de fondos de origen lícito de los socios que superen los USD 10.000 por mes

Ejecutar: Las demás funciones y tareas que le sean asignadas por la Gerencia de Control de Gestión y Desempeño y/o la Gerencia General (Departamento de RR.HH, 2016).

Cajero

Misión Básica:

Atender a los socios de la Mutualista transacciones realizadas.

Nivel de escolaridad requerido:

Cursar al menos tercer año en la Universidad en carreras como Ingeniería Comercial, Administración, Contabilidad, Auditoría o afines (Departamento de RR.HH, 2016).

Conocimientos especiales requeridos:

Orientado al detalle, destreza matemática, orientación al servicio, trabajo en equipo.

Funciones:

Cumplir: Con las políticas, normas y procedimientos para la apertura y cierre de cajas

La ejecución de los cuadros de caja y cajeros automáticos.

Administrar: Los valores monetarios y registros de las transacciones realizadas por la unidad de cajas.

Custodiar: El dinero de caja general y fondo de cambios de cajeros.

Registrar: Depósitos y retiros en efectivo o cheque en las cuentas de socios y clientes.

Cobros de luz, teléfono, matriculación vehicular, RICE y CEP.

Débitos de clientes por pago de préstamos (Departamento de RR.HH, 2016).

Archivar: Documentación generada por cajeros

Vigilar: El cumplimiento de normas, leyes y procedimientos establecidos para la administración de cajas.

La correcta información con la que se llenan las papeletas.

Constantemente que las especies monetarias que ingresan a la Institución no sean falsas (Departamento de RR.HH, 2016).

Elaborar: Diariamente el informe transaccional y remitir al Supervisor/a de Cajas para su aprobación.

La declaración de origen de licitud de fondos en los casos determinados.

Ejecutar: Las demás funciones y tareas que le sean asignadas por el Supervisor/a de Cajas, por el Gerente de Control de Gestión y/o por el Gerente General (Departamento de RR.HH, 2016).

CAPÍTULO VI

ESTUDIO FINANCIERO

El marco o estudio financiero es aquel donde se detallan los recursos a invertir, especificando las cantidades y fechas para las diversas necesidades o ítems señalados por la forma de financiación (aporte propio y créditos) y las estimaciones de ingresos y egresos para el período de vida útil del proyecto (Bigham, 2010, pág. 186).

6.1. Inversión de Activos Fijos Tangibles

La Mutualista Ambato no efectúa inversión en activos fijos tangibles, debido a que la institución ya cuenta con este tipo de recursos.

6.2. Inversión en activos fijos intangibles

La inversión en activos intangibles consiste en adquirir la actualización del sistema contable Financiamiento 2.1, con un costo de \$1000,00, para, complementar la licencia o permiso del software.

6.3. Inversiones en activos circulantes o capital de trabajo

La Mutualista Ambato no efectúa inversión en activos circulantes o capital de trabajo, por lo que el circulante no se hará efectivo a corto plazo.

6.4. Resumen de las inversiones

Es la inversión monetaria en la actualización del software del sistema contable Financiamiento 2.1. Santillán (2010) señala que: “una inversión es cualquier sacrificio de recursos hoy, con la esperanza de recibir algún beneficio en el futuro”.

Cuadro 37. Inversión del proyecto de ahorro programado de la Mutualista Ambato “Mi Mejor Sueño”.

| Descripción | Unidad | Cantidad | Precio Unitario | Precio Total |
|---|--------|----------|-----------------|--------------|
| Actualización al software contable Financiamiento 2.1 (Desarrollo del Nuevo Producto) | U | 1.00 | 1000.00 | 1000.00 |
| Total | | | | 1000.00 |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

6.5. Financiamiento

Se recomienda utilizar fondos monetarios propios de la institución para la ejecución de la inversión, debido al bajo precio de la adquisición y actualización del software Financiamiento 2.0. (Desarrollo del nuevo producto),

6.6. Plan de Inversiones

Para este tipo de inversión no es necesario efectuar la simulación de adquisición de recursos financieros (préstamo) que de acuerdo con Pimentel (2011):

Es el plan prospectivo de una unidad de acción capaz de materializar algún aspecto del desarrollo económico o social. Esto implica desde el punto de vista económico, proponer la producción de algún bien o la prestación de algún servicio, con el empleo de ciertas técnicas y con miras a obtener un determinado resultado o ventaja económica o social.

6.7. Presupuesto de gastos e ingresos

Para la ejecución del presupuesto de gastos se estructura los costos administrativos y operativos del proyecto.

Los costos administrativos se refieren al pago de sueldos a los técnicos y operarios que cumplen a cabalidad las actividades correspondientes a la ejecución del proyecto, Franklin (2011) conceptúa: “los costos administrativos son los recursos necesarios para las operaciones y manejos dentro de una empresa, son los gastos o costos que la empresa aplica para la realización de trámites y movimientos internos”.

En el presente proyecto no existen gastos administrativos, debido a que la persona que realizara las actividades necesarias para comercializar el nuevo producto financiero es la persona de atención al cliente, es decir, no se van incurrir en más gastos de los que ya tiene la empresa.

Los Costos Operativos son los valores monetarios a utilizarse al momento de ofrecer el servicio del producto financiero de la Mutualista Ambato (Welsch, Hilton, Gordon, & Noverola Rivera, 2012) :

Los costos operativos Son aquellos que ocurren luego del inicio, construcción o instalación de la nueva capacidad productiva hasta la finalización de su vida útil. Se obtienen a partir de la valorización monetaria de los bienes y servicios que deben adquirirse para mantener la operatividad y los beneficios generados o inducidos por el proyecto.

En el cuadro No.38, se detallan los costos en los que se incurren por la prestación del producto financiero:

Cuadro 38. Costos Operativos

| Descripción | Unidad | Cantidad Anual | Descripción | Cantidad | Costo Unitario | Costo Total |
|-------------------------|--------|----------------|---------------------|----------|----------------|-------------|
| Resma de hojas blancas | U | 3032 | Resma 500 hojas | 6 | \$3,50 | \$21,22 |
| Recarga de la impresora | U | 4 | Recarga de cartucho | 4 | \$50,00 | \$200,00 |
| Protectores de hoja | U | 606 | Protectores 5 | 121 | \$2,00 | \$242,52 |
| Total | | | | | | \$463,74 |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

El rubro del costo operativo del proyecto a implementarse en la Mutualista Ambato es de \$463,74.

En el cuadro No.39, se detallan los costos del servicio financiero, es decir, en base a los porcentajes de tasa pasiva, y bonificaciones, se determina el monto en dólares que se debe pagar por cada usuario que contrate el producto financiero.

Cuadro 39. Costos del servicio financiero

| # Año | Tasa Pasiva | Bonificación | Tasa pasiva x usuario | Bonificación x usuario | Tasa pasiva total | Bonificación total | Total |
|-------|-------------|--------------|-----------------------|------------------------|-------------------|--------------------|--------------|
| 1 | 2,30% | 1,50% | \$ 27,98 | \$ 18,25 | \$ 16.957,90 | \$ 11.059,50 | \$ 28.017,40 |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

La tasa activa total y bonificación total, fueron calculadas en base a la demanda que tiene el servicio, es decir 606 personas, finalmente se sumaron ambos valores y se obtuvo que el costo del servicio financiero al año es de \$28.017,40.

En el cuadro No.40, se determina el valor de la amortización del activo intangible que en este caso es el software, y que asciende a un valor de \$1000 y su amortización a 5 años es de \$200-

Cuadro 40. Cargos de depreciación y amortización

| Detalle | Valor | Valor Amortización /5 |
|----------|------------|-----------------------|
| Software | \$ 1000,00 | \$200,00 |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

En el cuadro No.41, se resumen los costos que conlleva la implementación del producto financiero.

Cuadro 41. Resumen de costos del servicios financiero y operativo

| Detalle | Valor |
|-----------------------------|--------------------|
| Insumos | \$463,74 |
| Tasa pasiva total usuarios | \$16.957,90 |
| Bonificación total usuarios | \$11.059,50 |
| Amortización | \$200,00 |
| TOTAL | \$28.681,14 |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

6.7.1. Situación financiera actual

El balance de situación financiera es un medio conveniente de organizar y resumir lo que posee (activos), adeuda (pasivos) y la aplicación de la diferencia de las cuentas de activo y pasivo resulta el capital de la misma (Serrato, 2010).

Las cuentas por cobrar se calculan de la siguiente manera, tomando como referencia la DPI Real que es de 606 personas:

$$Cts \ x \ Cobrar = (Valor \ Colocado \ * \ PDI)$$

$$Cts \ x \ Cobrar = (1200 \ * \ 606)$$

$$Cts \ x \ Cobrar = \$727,200.00$$

Cuadro 42. Estado de Situación Financiera

| ACTIVOS | | PASIVO | |
|--------------------------------|---------------------|----------------------------|---------------------|
| | | Cts x pagar | \$727.200,00 |
| Caja Chica | \$1.000,00 | proveedores | \$1.000,00 |
| Cts x Cobrar | \$727.200,00 | | |
| | | | |
| Total Activo Circulante | \$728.200,00 | TOTAL PASIVO | \$728.200,00 |
| | | | |
| Tangible | \$0,00 | | |
| | | CAPITAL | \$1.000,00 |
| Intangible | \$1.000,00 | | |
| Software | \$1.000,00 | TOTAL PATRIMONIO | \$1.000,00 |
| (-) Amortización | \$0,00 | | |
| TOTAL ACTIVO | \$729.200,00 | PATRIMONIO + PASIVO | \$729.200,00 |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

6.7.2. Situación financiera proyectada

Para la simulación del estado de situación financiera proyectado se utilizó la función pronóstico, donde “Pronóstico es el proceso de estimación en situaciones de incertidumbre. El término predicción es similar, pero más general, y generalmente se refiere a la estimación de series temporales o datos instantáneos” (León, 2012).

En el cuadro No.43, en el estado de situación financiera proyectado incrementan los valores de cuantas por pagar y por cobrar, según el crecimiento de la DPI, ya que serán los valores disponibles para la comercialización del nuevo producto.

Cuadro 43. Estado de Situación Financiera Proyectado

| | 2.016 | 2.017 | 2.018 | 2.019 | 2.020 | 2.021 |
|--------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| ACTIVOS | | | | | | |
| Caja Chica | \$1.000,00 | \$1.000,00 | \$1.000,00 | \$1.000,00 | \$1.000,00 | \$1.000,00 |
| Cts x Cobrar | \$727.200,00 | \$739.200,00 | \$751.200,00 | \$764.400,00 | \$776.400,00 | \$789.600,00 |
| Total Activo Circulante | \$728.200,00 | \$740.200,00 | \$752.200,00 | \$765.400,00 | \$777.400,00 | \$790.600,00 |
| Tangible | \$0,00 | \$0,00 | \$0,00 | \$0,00 | \$0,00 | \$0,00 |
| Intangible | \$1.000,00 | \$800,00 | \$600,00 | \$400,00 | \$200,00 | \$0,00 |
| Software | \$1.000,00 | \$1.000,00 | \$1.000,00 | \$1.000,00 | \$1.000,00 | \$1.000,00 |
| (-) Amortización | \$0,00 | \$200,00 | \$400,00 | \$600,00 | \$800,00 | \$1.000,00 |
| TOTAL ACTIVO | \$729.200,00 | \$741.000,00 | \$752.800,00 | \$765.800,00 | \$777.600,00 | \$790.600,00 |
| PASIVO | | | | | | |
| Cts x pagar | \$727.200,00 | \$739.200,00 | \$751.200,00 | \$764.400,00 | \$776.400,00 | \$789.600,00 |
| proveedores | \$1.000,00 | \$1.000,00 | \$1.000,00 | \$1.000,00 | \$1.000,00 | \$1.000,00 |
| TOTAL PASIVO | \$728.200,00 | \$740.200,00 | \$752.200,00 | \$765.400,00 | \$777.400,00 | \$790.600,00 |
| CAPITAL | \$1.000,00 | \$800,00 | \$600,00 | \$400,00 | \$200,00 | \$0,00 |
| TOTAL PATRIMONIO | \$1.000,00 | \$800,00 | \$600,00 | \$400,00 | \$200,00 | \$0,00 |
| PATRIMONIO + PASIVO | \$729.200,00 | \$741.000,00 | \$752.800,00 | \$765.800,00 | \$777.600,00 | \$790.600,00 |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

6.7.3. Presupuesto de ingresos

El presupuesto es la estimación programada, de manera sistemática; de las condiciones de operación y de los resultados a obtener por un organismo en un periodo determinado, lo cual significa, expresión de cuantitativa de los objetivos que se propone alcanzar en la administración de la empresa en un periodo, con la aplicación de las estrategias necesarias para lograrlos Burbano (2010).

Para determinar los ingresos que genera el nuevo producto financiero, se realiza de la siguiente forma:

- a). Se calcula el ingreso que generan los pagos mensuales de las personas que contratan el producto: DPI Real (606 personas) por la Base mensual (\$100,00) y por 12 meses que dura el contratado.
- b). El monto total recolectado (\$727.200,00), se destinaran para todo tipo de crédito, lo cual genera una tasa de interés que la Mutualista cobra a sus clientes, para tener un valor estimado se procede a sacar la tasa activa promedio de los demás servicios financieros.

Tabla 8. Tasa Activa Promedio

| PRODUCTO | TASAS |
|----------------------------|---------------|
| Inmobiliarios | 10,78% |
| Consumo Firmas | 16,06% |
| Consumo hipotecario | 16,06% |
| Micro firmas sin base | 24,00% |
| Micro hipotecario sin base | 22,00% |
| Mirco firma con base | 22,00% |
| Micro hipotecario con base | 21,00% |
| PROMEDIO | 18,84% |

Fuente: (Mutualista Ambato, 2016)

- c) Una vez que se conoce el monto recolectado y la tasa activa promedio se procede a identificar el valor que genera el capital del crédito más el interés, para lo cual se aplica la fórmula de interés simple. A continuación en el cuadro No. 44, se presenta los cálculos.

Cuadro 44. Presupuesto de Ingresos x créditos otorgados

| Año | DPI Real (PERSONAS) | Base/Mensual | Base/Anual | Ingresos | Ingresos x Créditos Otorgados |
|------|---------------------|--------------|------------|--------------|-------------------------------|
| 2016 | 606 | \$100,00 | \$1.200,00 | \$727.200,00 | \$138.907,32 |
| 2017 | 616 | \$100,00 | \$1.200,00 | \$739.200,00 | \$141.199,52 |
| 2018 | 626 | \$100,00 | \$1.200,00 | \$751.200,00 | \$143.491,72 |
| 2019 | 637 | \$100,00 | \$1.200,00 | \$764.400,00 | \$146.013,14 |
| 2020 | 647 | \$100,00 | \$1.200,00 | \$776.400,00 | \$148.305,34 |
| 2021 | 658 | \$100,00 | \$1.200,00 | \$789.600,00 | \$150.826,76 |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

d). Finalmente, se procede a restar el interés pagado versus el interés ganado. En el cuadro no.45 se muestran los valores:

Cuadro 45. Total interés pagado

| Tasas Pasiva | Bonificacion | Tasa pasiva/ usuario | Bonificaciones / usuario | Tasa pasiva total | Bonificacion total | Total |
|--------------|--------------|----------------------|--------------------------|-------------------|--------------------|-------------|
| 2,30% | 1,50% | \$27,98 | \$18,25 | \$16.958 | \$11.060 | \$28.017,40 |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

El interés pagado se calculó con la forma de interés simple, es decir, del total de ingresos (\$1200.00 por usuario) por la tasa de interés pasiva que son del 2,30% y 1,5% en bonificación.

A continuación en el cuadro No. 46, se presenta la proyección de los intereses pagados

Cuadro 46. Proyecciones del interés pagado

| DPI | A | T.P | B | T.A x usuario | B. x usuario | T.P total | B. total | Total |
|-----|---|-------|-------|---------------|--------------|--------------|--------------|-------------|
| 606 | 1 | 2,30% | 1,50% | \$27,98 | \$18,25 | \$ 16.957,90 | \$ 11.059,50 | \$28.017,40 |
| 616 | 2 | 2,30% | 1,50% | \$27,98 | \$18,25 | \$ 17.235,68 | \$ 11.242,00 | \$28.479,73 |
| 626 | 3 | 2,30% | 1,50% | \$27,98 | \$18,25 | \$ 17.515,48 | \$ 11.424,50 | \$28.942,07 |
| 637 | 4 | 2,30% | 1,50% | \$27,98 | \$18,25 | \$ 17.823,26 | \$ 11.625,25 | \$29.450,63 |
| 647 | 5 | 2,30% | 1,50% | \$27,98 | \$18,25 | \$ 18.103,06 | \$ 11.807,75 | \$29.912,97 |
| 658 | 6 | 2,30% | 1,50% | \$27,98 | \$18,25 | \$ 18.410,84 | \$ 12.008,50 | \$30.421,53 |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

En el cuadro No. 47, se determinaron los ingresos brutos que genera el nuevo producto financiero, se calculó en base a la resta del interés ganado menos el interés pagado:

Cuadro 47. Ingresos Brutos

| Año | Interes Ganado | Interes Pagado | Ingresos Brutos |
|-----|----------------|----------------|-----------------|
| 1 | \$138.907,32 | \$28.017,40 | \$110.889,92 |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

En el cuadro No. 48, se procede a proyectar los ingresos, en base a las proyecciones del interés ganada e interés pagado que se muestran en las tablas 44 y 46.

Cuadro 48. Proyecciones de Ingresos Brutos

| Año | Interes Ganado | Interes Pagado | Ingresos Brutos |
|-----|----------------|----------------|-----------------|
| 1 | \$138.907,32 | \$28.017,40 | \$110.889,92 |
| 2 | \$141.199,52 | \$28.479,73 | \$112.719,79 |
| 3 | \$143.491,72 | \$28.942,07 | \$114.549,65 |
| 4 | \$146.013,14 | \$29.450,63 | \$116.562,51 |
| 5 | \$148.305,34 | \$29.912,97 | \$118.392,37 |
| 6 | \$150.826,76 | \$ 30.419,34 | \$120.407,42 |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

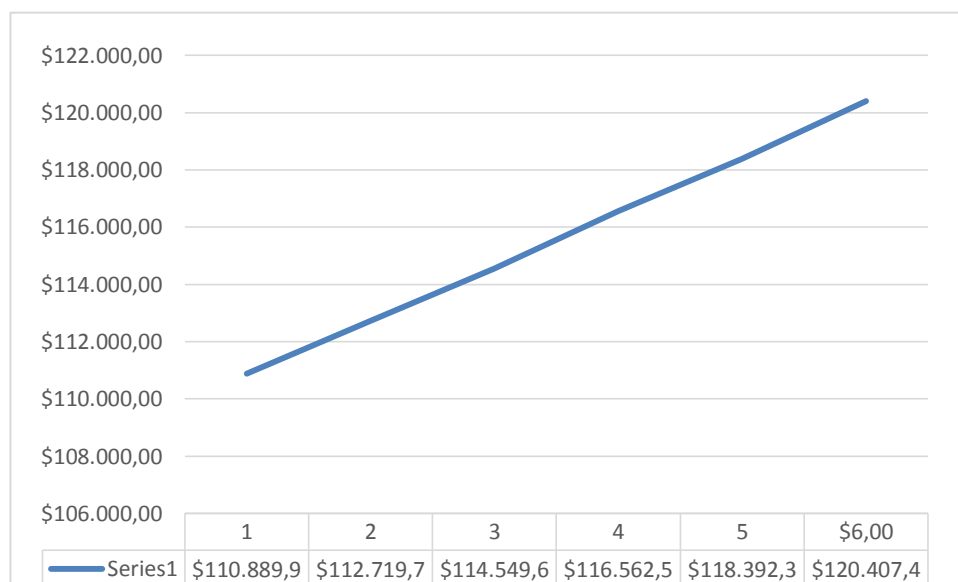


Ilustración 38.- Proyección ingresos Brutos

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

6.7.4. Estado de resultados proyectados

Un estado de resultados proyectados mide el desempeño financiero de la compañía, empresa y organización en un período determinado, lo cual significa, es una representación de las actividades de operación, como también proporciona información monetaria de entrada, gastos financieros y pérdidas (Wild, Subramanyam, & Halsey, 2012)

Cuadro 49. Estado de resultados proyectado

| | | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | INGRESO S X INTERÉS GANADOS | \$138.907,32 | \$141.199,52 | \$143.492,72 | \$146.013,14 | \$148.305,34 | \$150.826,76 |
| (-) | Costos Operativos | \$663,74 | \$688,10 | \$713,35 | \$739,53 | \$766,67 | \$794,81 |
| (-) | Costos Operativos por servicios | \$28.017,40 | \$28.479,73 | \$28.942,07 | \$29.450,63 | \$29.912,97 | \$30.421,53 |
| (=) | Utilidad Antes de Impuestos | \$110.226,18 | \$112.031,69 | \$113.837,30 | \$115.822,98 | \$117.625,70 | \$119.610,42 |
| (-) | Impuesto a la Renta (22%) | \$24.249,76 | \$24.646,97 | \$25.044,21 | \$25.481,06 | \$25.877,65 | \$26.314,29 |
| (=) | Utilidad después de impuestos | \$85.976,42 | \$87.384,72 | \$88.793,09 | \$90.341,92 | \$91.748,04 | \$93.296,13 |
| (-) | Reparto utilidades 15% | \$12.896,46 | \$13.107,71 | \$13.318,96 | \$13.551,29 | \$13.762,21 | \$13.994,42 |
| (=) | Utilidad Neta | \$73.079,96 | \$74.277,01 | \$75.474,13 | \$76.790,63 | \$77.985,84 | \$79.301,71 |
| (+) | Cargos de Depreciación y amortización | \$0,00 | \$200,00 | \$200,00 | \$200,00 | \$200,00 | \$200,00 |
| (=) | FLUJOS NETOS DE EFECTIVO | \$73.079,96 | \$74.477,01 | \$75.674,13 | \$76.990,63 | \$78.185,84 | \$79.501,71 |

Elaborado por: Stephany Vela (2016)

6.7.5. Flujo de caja

Son las variaciones monetarias del efectivo, de ingresos y gastos en cada periodo de tiempo, es decir, explica de forma cuantitativa los rubros manejados por parte del administrador, por lo que, Wild, Subramanyam, & Halsey (2010) definen: “el estado

de flujo de efectivo proporciona información sobre los cambios en el efectivo de una entidad durante un período, mostrando por separado los provenientes de las actividades de operación, actividades de inversión y de financiamiento”.

- Ingresos: Valor monetario recaudado de la tarifa básica de servicio.
- Costos: O gasto monetario que se representa por la fabricación de un bien o prestación de un servicio.
- Inversión Social: Valor monetario utilizado en la adquisición de bienes y servicios por parte del estado, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

A continuación en el cuadro No.50, se muestra el flujo de caja o del producto financiero a ejecutar en la Mutualista Ambato.

Cuadro 50. Flujo de caja proyectada

| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| INGRESOS | | | | | | |
| INTERES GANADOS | \$138.907,32 | \$141.199,52 | \$143.492,72 | \$146.013,14 | \$148.305,34 | \$150.826,76 |
| | | | | | | |
| TOTAL INGRESOS | \$138.907,32 | \$141.199,52 | \$143.492,72 | \$146.013,14 | \$148.305,34 | \$150.826,76 |
| | | | | | | |
| EGRESOS | | | | | | |
| INTERES PAGADOS | \$28.017,40 | \$28.479,73 | \$28.942,07 | \$29.450,63 | \$29.912,97 | \$30.421,53 |
| | \$663,74 | \$688,10 | \$713,35 | \$739,53 | \$766,67 | \$794,81 |
| | | | | | | |
| TOTAL EGRESOS | \$28.681,14 | \$29.167,83 | \$29.655,42 | \$30.190,16 | \$30.679,64 | \$31.216,34 |
| | | | | | | |
| EFFECTIVO | \$110.226,18 | \$112.031,69 | \$113.837,30 | \$115.822,98 | \$117.625,70 | \$119.610,42 |

Fuente: Presupuesto de ingresos, Proyección costos operativos, costos administrativos

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

6.8. Punto de equilibrio

El punto de equilibrio es encontrar la cantidad y el valor monetario de proporción que cubra los ingresos y gastos de la implementación del producto financiero en la Mutualista Ambato. Para el cálculo del punto de equilibrio se emplea la siguiente formula:

$$PE = \frac{CF}{1 - \frac{CV}{V}}$$

En donde:

PR: Punto de equilibrio.

CF: Costos fijos (Costo operativo por servicios \$28.017,40)

CV: Costos variables (Costos Operativos \$463,74 más amortización \$200)

V: Ventas. (Ingresos \$110.889,92)

$$PE = \frac{\$28.017,40}{1 - \frac{\$663,74}{\$110.889,92}}$$

$$PE = \frac{\$28.017,40}{1 - 0,0059}$$

$$PE = \$28.183,68$$

El punto de equilibrio de la Mutualista Ambato en unidades monetarias es de \$28.183,68, siendo el valor referencial de ventas que debe conseguir la empresa para recuperar la inversión y no tener pérdida alguna en el desarrollo de su actividad productiva y económica.

6.9. Tasa de descuento y criterios alternativos para la evaluación de proyectos

La “tasa mínima de rentabilidad requerida sobre una inversión en un análisis de flujo de efectivo descontado; tasa en la cual resulta aceptable un proyecto” (Van Horne &

Wachowciz, 2002). Permite determinar si la situación económica de la empresa puede cubrir con la demanda financiera que generan los servicios que presta, resultado como la factibilidad del rendimiento de una organización.

Para calcular la Tasa mínima aceptable de rendimiento 1 se emplea la siguiente ecuación:

$$T_{mar\ 1} = i + f$$

En donde:

T_{mar}: Tasa mínima aceptable de rendimiento

i: Riesgo país 6,19% (Banco Central del Ecuador al 31 de diciembre 2016)

f: Inflación 3,67% (Banco Central del Ecuador)

$$T_{mar\ 1} = 0,0619 + 0,036$$

$$T_{mar\ 1} = 0,0979 = 9,79\%$$

De igual forma para conocer la T_{mar} 2:

$$T_{mar\ 2} = i + f(2)$$

$$T_{mar\ 2} = 0,0619 + 0,036(2)$$

$$T_{mar\ 2} = 0,1339 = 13,39\%$$

Análisis

La tasa de rendimiento del proyecto de emprendimiento de la Mutualista es de 9,79% y 13,39%, siendo tasas atractivas para los en vista de que la tasa activa referencial del Banco Central 2016 es de 11,63%.

6.10. Valor presente neto (VAN)

El Valor presente neto representa la cantidad monetaria, refleja la diferencia entre los rubros actuales de los cobros y pagos, en otras palabras, el flujo de caja de efectivo enlazados con el tiempo de vida útil, (Ramirez Molinares, Garcia Barboza, Pantoja

Algarin, & Zambrano Meza, 2010). Para el cálculo del VAN se aplica la siguiente formula:

$$VAN = \frac{FNE}{(1+i)^1} + \frac{FNE}{(1+i)^2} + \frac{FNE}{(1+i)^3} + \frac{FNE}{(1+i)^4} + \frac{FNE}{(1+i)^5}$$

$$VAN = -1000 + 67835,88 + 62780,08 + 58176,76 + 53811,73 + 49838,22$$

$$VAN = \$ 291.442,67$$

Análisis

El valor actual neto obtenido es mayor a cero, lo que quiere decir que el emprendimiento es factible. El proyecto tiene la capacidad de recuperar el valor invertido y generar utilidad con una tasa de rendimiento del 9,79%.

A continuación, se procede a calcular el VAN dos, para ello se aplica la misma fórmula únicamente varia i:

$$VAN2 = \frac{FNE}{(1+i)^1} + \frac{FNE}{(1+i)^2} + \frac{FNE}{(1+i)^3} + \frac{FNE}{(1+i)^4} + \frac{FNE}{(1+i)^5}$$

$$VAN 2 = -1000 + 65682,17 + 58856,97 + 52809,69 + 47296,51 + 42413,36$$

$$VAN 2 = \$ 266.058,70$$

Análisis

El valor actual neto obtenido es mayor a cero, lo que quiere decir que el emprendimiento es factible. La Mutualista tiene la capacidad de recuperar lo invertido y generar utilidad con una tasa de rendimiento del 13,39%.

6.11. Indicadores financieros

Los indicadores financieros vienen de la aplicación del análisis financiero, por lo que, es un proceso de identificación de evidencias que apoyen la toma de decisiones de los propietarios accionistas en las empresas y mediante la cual el analista financiero debe

informar los resultados al comité, lo cual significa, que proporciona elementos o evidencias en la cual puedan apoyar la decisión (Rodríguez , 2012).

Índices de solvencia

$$solvencia = \frac{Activo\ Total}{Pasivo\ Total}$$

$$solvencia = \frac{\$728.200,00}{\$728.200,00}$$

$$solvencia = \$1$$

La Mutualista según el indicador de solvencia está en la capacidad de recuperar \$5,03 por cada dólar invertido, una vez que se ha dividido su activo total para su pasivo total.

Índice de endeudamiento

$$endeudamiento = \frac{Pasivo\ Total}{Activo\ Total} \times 100$$

$$endeudamiento = \frac{\$728.200,00}{\$728.200,00} \times 100$$

$$endeudamiento = 100\%$$

El porcentaje de participación de los acreedores de la empresa sobre el total activos es del 100%, según el indicador de endeudamiento obtenido a través de la división de su pasivo y activo totales.

6.12. Tasa beneficio-costo

La tasa de beneficio y costo es una metodología que toman en cuenta el valor del efectivo relacionado con el tiempo de vida útil del proyecto, lo cual significa, encontrar la relación entre los beneficios y costos monetarios del proyecto (Vélez, 2012)

La tasa o relación beneficio costo es una herramienta financiera que permite conocer, el beneficio monetario de cada dólar invertido.

$$RBC = \frac{\sum \text{Ingresos Brutos}}{\sum \text{Costos Totales del proyecto}}$$

$$RBC = \frac{\$729.837,48}{\$150.909,40}$$

$$RBC = \$4,84$$

La Mutualista según la relación beneficio/costo tiene \$4,84 de recuperación y beneficio por cada dólar invertido, cifra obtenida mediante la suma total de sus ingresos brutos dividido para la suma total de sus costos.

6.13. Período de recuperación de la inversión

“Es un instrumento que permite medir el plazo de tiempo que se requiere para que los flujos netos de efectivo de una inversión recuperen su costo o inversión inicial” (Vaquiro, 2010), es decir, que menos tiempo de la vida útil del proyecto se recupere la inversión.

$$PRI = \frac{\text{Inversión Inicial}}{\frac{\sum FNE}{\text{Años}}}$$

$$PRI = \frac{1000}{\frac{\$384.829,32}{5}}$$

$$PRI = 0,01299$$

El período de recuperación de la inversión del proyecto de emprendimiento es de aproximado 2 meses.

6.14. Tasa interna de retorno

Es la tasa de rendimiento utilizada en el presupuesto de inversión para medir y comparar la rentabilidad del proyecto, en otras palabras, el retorno del efectivo por medio de la verificación del flujo de caja (Ramirez Molinares, Garcia Barboza, Pantoja Algarin, & Zambrano Meza, 2010).

Tasa Interna de retorno financiero es el porcentaje de descuento, que hace referencia a la sumatoria de los flujos monetarios de beneficio (positivo) y flujos de inversión (negativo), relacionado con la tasa de oportunidad.

$$TIR = Tmar1 + (tmar2 - tmar1) \left(\frac{VAN1}{VAN1 - VAN2} \right)$$

$$TIR = 0,0979 + (0,1339 - 0,0979) \left(\frac{291442,67}{291442,67 - 266058,70} \right)$$

$$TIR = 51.12\%$$

Análisis

El porcentaje de rendimiento futuro para la Mutualista es del 51,12% siendo mayor que la tasa mínima aceptable de rendimiento lo cual demuestra la factibilidad económica del proyecto de emprendimiento.

6.15. Análisis de sensibilidad

Cuadro 51. Análisis de sensibilidad

| Variaciones | Valor Real | Escenario (+) 20% | Escenario (-) 20% |
|-------------|--------------|----------------------|-------------------|
| VAN 1 | \$291.442,67 | \$349.731,20 | \$233.154,14 |
| VAN 2 | \$266.058,70 | \$319.270,44 | \$212.846,96 |
| TIR | 51,12% | 61,34% | 40,90% |
| RBC | \$4,84 | \$5,81 | \$3,87 |
| PRI | 2 | - 2 | 2 |

Elaborado por: Stephany Vela (2016).

Una vez realizado el análisis correspondiente tanto en el escenario optimista como en el pesimista asegura a los inversionistas que su desarrollo generará no sólo la recuperación de su inversión sino también una cantidad considerable de utilidades por medio de su factibilidad.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Conclusiones

- El emprendimiento, innovación o diversificación de productos es una necesidad que tienen todas las empresas que buscan subsistir en el mercado, el mismo que cada vez es más exigente y demanda de bienes y servicios capaces de solventar todas sus necesidades.
- Para realizar un emprendimiento es necesario herramientas o planes de acción que permitan sistematizar los pasos o acciones que se deben seguir para reducir el riesgo de fracaso o pérdidas económicas para la persona o empresas que se decida inventar.
- La Mutualista Ambato es una institución financiera de prestigio y bien posicionada en el mercado de la ciudad, sin embargo, en la búsqueda de diferenciación de sus competidores, necesita diversificar su cartera de productos financieros y mejorar las tasas de interés y bonificaciones que actualmente existen.
- El ahorro programado es un producto financiero que permite a las personas ahorrar para que a futuro puedan adquirir una vivienda, es decir, es una ayuda que busca darla la institución para que el sueño de tener una casa propia sea una realidad de todos quienes necesitan.
- La mutualista Ambato cuenta con recursos necesarios para poder diversificar su cartera de productos financieros, razón por la cual es viable el proyecto de emprendimiento.
- Las personas encuestadas mostraron un alto grado de interés por este tipo de servicios, debido a que en la actualidad el adquirir una vivienda es muy complicado debido al poco financiamiento que están brindando las instituciones financieras.
- Mediante el diagnóstico financiero realizado se puede concluir que el proyecto de emprendimiento presenta un nivel de recuperación de inversión alto, es decir

que las variables del VAN, TIR y RBC son eficientes, ocasionando que la junta directiva tome una buena decisión.

- No se observó un incremento de inversión en posteriores años dentro del área de este proyecto, lo cual significa que los usuarios beneficiados no se verán afectados por las aportaciones que efectúen.
- El tiempo de recuperación de la inversión proyectada es de menos de un año, lo cual significa mejorar el índice de liquidez o disponibilidad de efectivo con respecto al tiempo de vida útil del proyecto.

7.2. Recomendaciones

- Se recomienda analizar la actual cartera de productos financieros que ofrece la mutualista a sus clientes, analizar la de sus competidores, para de este modo determinar que pueden emprender o mejorar.
- Se propone un esquema de seis apartados que permite a la institución sistematizar las acciones a ejecutarse para emprender o innovar un nuevo producto de manera eficiente, esto permite conocer los recursos necesarios para el éxito del proyecto.
- En la búsqueda de la diferenciación es recomendable innovar la cartera de servicios financieros, y en otro caso mejorar los beneficios que pueden recibir los socios si confían en la mutualista.
- Se recomienda el ahorro programado para la vivienda, debido a que el tener una casa propia es considerado como uno de los principales objetivos de todas las familias, y si tienen la ayuda necesaria esto se hará una realidad, contribuyendo de esta manera al desarrollo social del país.
- Se debe analizar todos los recursos que se necesita para la ejecución del proyecto, y determinar la viabilidad del mismo, para de esta manera reducir los desperdicios de recursos e incrementar la rentabilidad de la empresa.
- Debido a la aceptación de la gente por este servicio es necesario aplicar buenas estrategias de publicidad para captar una gran cantidad de clientes potenciales, y explicarles el beneficio de este servicio financiero.
- Se recomienda realizar análisis de los indicadores financieros de manera periódica para conocer si se logran los objetivos planteados o en que se debe mejorar.

- De ser necesario se recomienda hacer inversiones para que se ejecute de manera eficiente el proyecto.
- Se debe invertir en el proyecto debido a que el proyecto muestra que es viable y todo lo que se invierta será recuperado a corto tiempo.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, D. (2010). *La teoría de la organización*. Lima: Universidad Nacional.
- Andrade, S. (2012). *Diccionario de Economía: Solidaria y Cooperativismo*. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia. ISBN:9588205921
- Archive, A. (18 de 02 de 2014). *Conceptos y Ejemplos de Estrategias de Marketing*. Obtenido de <http://www.crecenegocios.com/concepto-y-ejemplos-de-estrategias-de-marketing/>
- Asesoría Jurídica. (2016). Estatuto Social de la Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la vivienda Ambato . Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- Baca, G. (2010). *Evaluación de Proyecto* (Sexta ed.). México D.F: MvGrawHill. ISBN 13: 978-607-15-0260-5
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera ed.). Bogota: Pearson. ISBN: 978-958-699-128-5
- Bigham, J. (2010). *Gestión de proyectos*. Madrid: Prentice Hall. ISBN: 8420531359
- Blázquez, M. (2015). *Fuentes de Información Especializadas*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Obtenido de <http://mblazquez.es/wp-content/uploads/ebook-mbo-fuentes-especializadas.pdf>
- Bracho, M. (2010). *Determinación del Tamaño Óptimo*. Universidad Nacional Experimental "Francisco de Miranda".
- Brito, A. (2010). *Diseño de un modelo organizacional para la EMPRESA CETA, C.A.* Guayana: Universidad Nacional Experimental Politecnica “Antonio José De Sucre”.
- Burbano , J. (2010). *Presupuestos*. Bogota: NOMOS.
- Castillo, M. (2005). *Guía para la formulación de proyectos de investigación*. Bogota: Alma Mater.

- COCOGUM. (2012). *COCOGUM.net*. Obtenido de <http://www.cocogum.org/Archivos/Ingenieria%20de%20Proyectos.html>
- Córdoba, M. (2011). *Formulación y Evaluación de Proyectos*. Loja: ECOE EDICIONES.
- Departamento de RR.HH. (2016). *Manual de Funciones de la Asociación Mutualista Ambato*. Ambato.
- Fernandez, F. (2011). *Canales De Comercialización*. Claro, Quito.
- Franklin, E. (2011). *Auditoría Administrativa. Gestión estratégica del cambio* (Segunda ed.). México: Pearson Educación. ISBN:9702607841
- General . (13 de Julio de 2015). *conceptode.com*. Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/layout/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1999). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill.
- ILPES. (2006). *Guía para la presentación de proyectos*. México D.F: Siglo XXI Editores S.A. ISBN:682316871
- Job and Talent. (2013). *El manual de funciones de la empresa*. Mexico.
- Kotler, P. y. (2013). *Marketing*. México: Pearson Educación. ISBN: 978-607-32-1420-9
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing* (Decimocuarta ed.). Mexico: Pearson Educación. ISBN: 978-607-32-1420-9.
- León, C. (19 de Noviembre de 2012). *Estadística Inferencial*. Obtenido de <http://laestadisticainferencial.blogspot.com/>
- Medrano, R. (2014). *Proyectos de Inversión*. Universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrión.
- Ministerio de Agricultura Ganadería y Pesca. (2012). *Guía de Formulación de Proyectos*. Uruguay: Fundasol.

- Muestras.us. (2012). *Muestras.us*. Obtenido de http://www.muestras.us/gratis/ofertas/ahorros/muestra_estadistica/
- Mutualista , A. (12 de marzo de 2012). Estatutos de La Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Ambato. *Estatutos de La Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Ambato*. Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- Mutualista Ambato. (2016). *Asociación Mutualista Ambato*. Obtenido de Asociación Mutualista Ambato: <http://www.mutualistaambato.com.ec/>
- Nunes, P. (2011). *Capacidad Instalada*. know.
- Pimentel, E. (2011). *Formulación y Evaluación de Proyecto de Inversión. Aspectos Teóricos y Prácticos*. Bogotá: UNAD.
- Ramírez, C., Garcíá, M., Pantoja, C., & Zambrano, A. (2010). *Fundamentos de Matemáticas Financieras*. Cartagena: Universidad Libre Sede Cartagena Centro de Investigaciones. ISBN: 978-958-8621-03-6
- Recursos Humanos. (29 de Enero de 2016). Manual de Funciones de la Mutualista Amabto. Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- Rodriguez , M. (2012). *Ánàlisis de Estados Financieros un Enfoque en la Toma de Decisiones* . México Df: Mc Graw-Hill Interamericana. ISBN: 978-607-15-0739-6
- Rodríguez E. (2005). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. ISBN:9685748667
- Rodríguez, A. (2014). *Fundamentos de la Mercadotecnia*. México: Universidad de Guanajuato.
- Rojas, C. (23 de Noviembre de 2012). *Gestiopolis*.
- Santillán, A. (2010). *Administración Financiera I*. México Df: e-book. ISBN-13: 978-84-693-7162-6

- SBS. (2010). Obtenido de http://www.sbs.gob.ec:7778/practg/sbs_index?vp_art_id=15&vp_tip=2
- SENPLADES. (2013). *Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo*. Obtenido de <http://www.buenvivir.gob.ec/versiones-plan-nacional>
- Serrato, D. (2010). *Financiera Teoría y Práctica*. Buenos Aires: Hacienda.
- Soriano , M. J. (2010). *Introducción a la Contabilidad y Finanzas*. Barcelona : Profit.ISBN: 987-84-15330.-7-0
- Superintendencia de Bancos del Ecuador. (28 de Junio de 2012). RESOLUCION JB-2012-2220. *Ley General de Instituciones del Sistema Financiero*. Obtenido de http://www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2012/resol_JB-2012-2220.pdf
- Thompson, I. (2010). *Promonegocios.net*. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/necesidad-definicion.html>
- Urquiza, C. (2013). Las Competencias en las organizaciones del Futuro. *Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE*, 1- 28. ISSN: AC-RH-ESPE-047878
- Vaquiro, J. (2010). *Período de Recuperación de la inversión*. Bogotá: Pymesfuturo.
- Vázquez, B., Escudero, M. J., & Gabín, M. A. (2010). *Empresa y Administración*. Madrid: Paraninfo. ISBN: 9788497327602
- Vélez, I. (2012). *Decisiones de Inversión*. Bogotá: CEJA. ISBN: 958-683-328-3
- Vértice. (2010). *Dirección de marketing*. Málaga: Vértice. ISBN: 987-84-9931-110.4
- Villacís , B. (2010). *El Ecuador tiene 14.306.876 habitantes*. INEC, Dirección General, Quito. Obtenido de www.ecuadorencifras.com
- Welsch, G. A., Hilton, R. W., Gordon, P. N., & Noverola Rivera, C. (2012). *Presupuestos Planificación y Control*. México: Pearson Educación. ISBN 0-13-085754-8
- Wild, J. J., Subramanyam, K. R., & Halsey, R. F. (2012). *Análisis de Estados Financieros*. México Df: McGraw-Hill. ISBN 978-970-10-6112-1

Wild, J., Subramanyam, K. R., & Halsey, R. (2010). *Análisis de Estados Financieros* (Novena ed.). México Df, México: McGraw-Hill. ISBN 978-970-10-6112-1

Wilson, M. H., & Pezo, A. (2008). *Folombia: Convenio Andrés Bello*. ISBN: 9586981746 9

ANEXOS

Anexo 1.- Manual de "Ahorro Programado"

Manual del Ahorro Programado para la Vivienda de Asociación Mutualista Ambato

El presente manual tiene como objeto normar los parámetros para la adquisición de este producto donde constarán los requisitos, las condiciones de contratación, incentivos por cumplimiento y políticas para el buen manejo del producto de Ahorro Programado para la Vivienda de Asociación Mutualista Ambato

Antecedentes.

Dentro del Plan Operativo de Marketing, se encuentra establecer el ahorro programado en los productos de ahorro a la vista, por este motivo se propone establecer el siguiente proyecto que hemos denominado “Mi mejor sueño”

“Mi mejor sueño”, es un ahorro programado para las cuentas de ahorro normales de Socios de Mutualista Ambato, cuya finalidad es recibir depósitos de dinero por un plazo y monto pre establecido según un contrato firmado entre las partes y a una tasa de interés preferencial, hasta acumular un monto deseado.

La Cuenta de Ahorro Programado “Mi mejor sueño” es un producto diseñado exclusivamente para programar la adquisición de una vivienda propia.

Son beneficiarios del sistema de Ahorro Programado “Mi mejor sueño”, todos los socios de Mutualista Ambato, que deseen acumular sus fondos en ahorro en un plazo determinado a una tasa diferenciada para adquirir su casa propia, el premio por cumplir el contrato a cabalidad cada año será un rendimiento adicional sobre saldos.

Artículo 1. Descripción:

El Ahorro Programado para la vivienda “Mi Mejor Sueño”, consiste en un producto en el cual el cliente o socio se compromete a incrementar su ahorro de una manera periódica, con un valor fijo, en un tiempo pactado. A su vez Mutualista Ambato, incentiva a su cuenta ahorristas con bonificaciones por el cumplimiento y pago puntual de las cuotas establecidas.

Artículo 2. Objetivo

- Programar el ahorro del Socio o Cliente de Mutualista Ambato es con la finalidad de alcanzar la adquisición de su casa propia.
- Construir un respaldo económico, para que el Socio o Cliente de Mutualista Ambato pueda disponerlo para la adquisición de una vivienda ya sea como valor total o como la cuota inicial.

Artículo 3. Detalle del Producto:

Condiciones:

La Mutualista Ambato fijará condiciones sobre la cuota y plazo mínimo para el Ahorro programado para la Vivienda, las cuales son:

| PLAZO (años) | PERIODO DE AHORRO | | CUOTA MÍNIMA |
|--|------------------------|------------|--------------|
| De 1 año en adelante (el plazo se tomará en años) | Mensual- Trimestral | Bimestral- | \$100.00 |

Contracción del servicio:

El producto podrá ser contratado en nuestra oficina matiz a través del área de Atención al Cliente. El producto de Ahorro Programado para la vivienda “Mi Mejor Sueño” será para personas naturales. Para acceder a este producto el cliente potencial requiere de una cuenta de ahorros en Mutualista Ambato ya que a misma estará enlazada como fuente de ingreso a su ahorro programado.

El Socio/Cliente deberá firmar un contrato de Ahorro Programado para la vivienda “Mi mejor sueño”, en el cual se deberán establecer las obligaciones de las partes en cuanto a monto de ahorro, frecuencia y plazo, y demás aspectos importantes para la legalidad del producto.

Para comenzar con el ahorro programado para la vivienda “Mi mejor sueño”, el socio o cliente debe realizar un depósito inicial a través de la ventanilla o como débito de su cuenta.

El débito se lo realizara a la fecha pactada de su cuenta de ahorros y el socio podrá obtener un estado de cuenta impreso al momento que desee.

En caso de no disponer de los fondos necesarios para realizar el débito en la fecha indicada, el sistema realizara el débito al momento que tenga fondos en la cuenta de ahorros.

Tasa de interés básica:

La Mutualista Ambato publicará a través del tablero las tasas vigentes para éste producto. Dicha tasa reconocerá intereses en función del saldo. Los intereses se acreditarán mensualmente, para que el beneficiario vaya evidenciado como crece su ahorro programado.

Reconocimiento de incentivos

Tipo de incentivos:

El Porcentaje de incentivo o bonificación anual que entregará Mutualista Ambato a sus socios o clientes que contraten el sistema de ahorro programado para la vivienda “Mi Mejor Sueño” se lo hará solo cuando el contrato sea cumplido con todos los abonos del calendario fijado en la adquisición del producto, la institución establecerá un porcentaje de tasa de interés de incentivo a su saldo de capital acumulado de cada año, el mismo que será fijado por Comité de Negocios de la Institución.

Condiciones de incentivo.

Para que la bonificación sea acreditada, Mutualista Ambato verificará el saldo de la cuenta de Ahorro programado para la vivienda con relación al plan de pagos establecido en el contrato, revisando que el cliente o socio haya cumplido con el pago puntual.

Incumplimiento de las condiciones de ahorro programado para la vivienda

La cuenta solo permite depósitos y no retiros, el solicitar la disposición de los fondos anulara los beneficios del sistema de ahorro programado tanto en tasa pactado como en porcentaje de incentivo anual, y se lo podrá solamente realizar cuando exista motivos de fuerza mayor como enfermedad debidamente comprobada por un dictamen médico, muerte del titular adjuntando el certificado de defunción y sus deudos podrán retirar los fondos disponibles con la presentación de la información sumaria respectiva.

Costos del producto

El producto de ahorro programado acorde al tarifario publicado trimestral mente por el ente de control, Junta monería financiera del Ecuador, en este caso por definición de este producto no tiene costos por apertura, mantenimiento, o cancelación del

mismo.

Cancelación del contrato del producto

Al finalizar el tiempo del ahorro o al retiro total de fondos por suspensión del producto por razones determinadas en este manual, se realizará una cancelación del contrato.

