



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 Ingeniero en Marketing y Gestión de Negocios

TEMA: "Creación de una empresa de Soluciones Financieras Microempresariales, dirigido al sector Financiero en la ciudad de Ambato"

AUTOR: Luis Eduardo Lascano Zamora

TUTOR: Ing. Nora Isabel Santiago Chávez, Mg.

AMBATO-ECUADOR

Septiembre - 2017



APROBACIÓN DEL AUTOR

Ing. Nora Isabel Santiago Chávez , Mg.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutora del trabajo de Titulación denominado **“Creación de una empresa de Soluciones Financieras Microempresariales, dirigido al sector Financiero en la ciudad de Ambato”**, presentado por el egresado **Luis Eduardo Lascano Zamora**, para obtener el título de Ingeniero en Marketing y Gestión de Negocios, **CERTIFICO** que el presente proyecto ha sido cuidadosamente revisado y considero que responde a todas las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad de Ciencias Administrativas, suficiente para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal exáminador que se designe.

Ambato 14 de febrero del 2017



Ing. Nora Isabel Santiago Chávez , Mg.

C.I: 060135174-5

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Luis Eduardo Lascano Zamora**, declaro que el contenido y los resultados obtenidos en el presente proyecto de emprendimiento, como requerimiento previo a la obtención del Título de Ingeniero en Marketing y Gestión de Negocios, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Luis Eduardo Lascano Zamora

C.I: 171492991-4


APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos calificadores, 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.



Ing. Amparito Cecilia León Saltos, MBA.

C.I: 170793197-6



Ing. Marcelo Javier Mancheno Saa, MBA.

C.I: 180354921-9

Ambato 10 de abril del 2017

DERECHOS DEL AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y proceso 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 ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.




Luis Eduardo Lascano Zamora

C.I: 171492991-4

DEDICATORIA

El presente proyecto de emprendimiento esta dedicado a Dios ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera, a mis amados hijos Emilio Eduardo y Lúa Monserrath, por que ellos estuvieron a mi lado en mente y espiritu, espero algún día me comprendan del porque he robado lo maspreciado en su vida, el tiempo con su padre. A mi Madre, mi Abuela y Hermanas por compartir conmigo buenos y malos momentos. A mi Tío Mario a quien quiero como un padre entregandome su experiencia y apoyo para conseguir mis objetivos, a mis amigos y todas aquellas personas que que de una u otra manera han contribuido para el logro de mis metas y de manera especial a mi esposa Monserrath por su tolerancia, amor y por brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente.



Luis Eduardo Lascano Zamora

AGRADECIMIENTO

Me gustaria que estas líneas sirvieran para expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a todos los docentes y amigos de la Universidad Tecnica de Ambato de la Carrera de Marketing y Gestión de Negocios, en especial al Ing. Alberto Lara quien impulso y motivo que mi proyecto sea una realidad, Ing. Amparito León por su liderazgo en la coordinación de la carrera y a la Ing. Nora Santiago por la orientación, seguimiento y supervisión del presente proyecto.

Quisiera hacer extensiva mi gratitud a mis compañeros de curso quienes durante toda la carrera depositaron su confianza para representarlos como su presidente en donde se motivo discusiones, criticas constructivas, confraternidad y un gran amigo, futuro colega y socio Daniel Caisaguano.

Un agradecimiento muy emotivo merece la compresión, paciencia y el ánimo recibido de mi familia y amigos.

A todos ellos muchas gracias.



Luis Eduardo Lascano Zamora

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL AUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
DERECHOS DEL AUTOR	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE CUADROS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvii
ÍNDICE DE ANEXOS	xxi
RESUMEN EJECUTIVO	xxii
SUMMARY	xxiii
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
Formulación del problema	3
CAPÍTULO II	10
DESCRIPCION DEL EMPRENDIMIENTO	10
1. Nombre del Emprendimiento	10
2. Localización geográfica	10
3. Justificación	11
4. Objetivos	13
General	13
Específicos	13
5. Beneficiarios	14
6. Resultados a alcanzar	14
CAPÍTULO III	15
ESTUDIO DE MERCADO	15
3.1. Descripción de producto, características y usos	16
3.1.1. Descripción del producto	16
3.1.2. Características del producto	17
3.1.3. Usos	18

3.2. Estudio de la demanda.....	23
3.2.1. Cálculo de la muestra	24
3.2.2. Resultados de la aplicación del cuestionario para la demanda.....	26
3.2.3. Demanda futura	125
3.3. Estudio de la Oferta.....	127
3.3.1. Encuesta dirigida a: empresas de asesorías de servicios financieros.....	128
3.3.2. Cálculo de la Oferta.....	140
3.4. Mercado potencial para el proyecto.....	141
3.5. Precios.....	141
3.6. Canales de comercialización	142
3.7. Canales de distribución	143
3.8. Estrategia de comercialización	144
CAPITULO IV	146
ESTUDIO TÉCNICO	146
4.1. Tamaño del emprendimiento	146
4.1.1. Factores determinantes del tamaño del emprendimiento	146
4.1.2. Tamaño Óptimo del emprendimiento	147
4.1.2.1. Mano de obra.....	147
4.1.2.2. Recursos financieros.....	147
4.2. Localización	147
4.2.1. Macro-localización	148
4.2.1.1. Distribución poblacional.....	148
4.2.1.2. Sector financiero.....	148
4.2.2. Micro-localización	149
4.3. Ingeniería del proyecto	151
4.3.1. Producto –proceso	151
4.3.2. Balance de servicios	154
4.3.3. Periodo operacional de la planta.....	154
4.3.4. Capacidad de producción	154
4.3.5. Distribución física para el proyecto	155
CAPITULO V	156
ESTUDIO ORGANIZACIONAL	156

5.1. Aspectos generales	156
5.1.1. Aspecto legal	156
5.1.2. Nombre de la empresa	157
5.1.3. Logotipo	159
5.1.3.1. Significado de los colores	159
5.1.4. Misión	160
5.1.5. Visión	160
5.1.6. Valores	160
5.2. Diseño Organizacional	160
5.3. Estructura Organizativa	161
5.3.1. Organigrama Estructural	161
5.4. Estructura Funcional	161
5.4.1. Organigrama Funcional	162
5.4.2. Organigrama de Posición	163
5.5. Manual de Funciones	163
CAPITULO VI	169
ESTUDIO FINANCIERO	169
6.1. Inversiones en activos fijos tangibles	169
6.2. Inversiones en activos fijos intangibles	172
6.3. Inversiones en activos circulantes o capital de trabajo	172
6.4. Resumen de inversiones	175
6.5. Financiamiento	176
El financiamiento representa el 27.91% de capital propio, mientras que el financiamiento de BanEcuador corresponde al 72.09%, más adelante se determina la recuperación de estos valores derivados d elas ventas.....	177
6.5.1. Capital de propio	177
6.5.2. Valor del préstamo	177
6.6. Plan de inversiones	178
6.7. Presupuestos de Gastos e Ingresos	179
6.7.1. Situación financiera actual	180
6.7.2. Situación financiera proyectada.....	181
6.7.3. Presupuestos de ingresos	182
6.7.4. Estado de Resultados proyectados.....	182

6.7.5. Flujo de caja	183
6.8. Punto de equilibrio	184
6.9. Tasa de descuento y criterios alternativos para la evaluación de proyectos	186
6.10. Valor presente neto.....	186
6.11. Indicadores financieros.....	187
6.12. Tasa beneficio-costos.....	188
6.13. Periodo de recuperación de inversiones.....	188
6.14. Tasa interna de retorno	189
6.15. Análisis de sensibilidad	190
CAPITULO VII	193
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	193
7.1. Conclusiones	193
7.2. Recomendaciones.....	194
CAPITULO VIII.....	195
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	195
8.1. Bibliografías.....	195
CAPITULO IX	201
ANEXOS	201

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Número de Cooperativas del sector financiero-Ambato	4
Cuadro 2. Segmento de las Cooperativas (Activos USD).....	4
Cuadro 3. Cartera de crédito por segmentos	5
Cuadro 4. Provisiones efectuadas por segmentos	6
Cuadro 5. Indicadores financieros.....	6
Cuadro 6. Matriz de involucrados.....	7
Cuadro 7. Matriz de objetivos.....	8
Cuadro 8. Beneficiarios del proyecto.....	14
Cuadro 9. Número de Cooperativas por segmento	24
Cuadro 10. Muestra.....	25

Segmento 1	26
Cuadro 11. Eficiencia de los servicios	26
Cuadro 12. Áreas más vulnerables.....	27
Cuadro 13. Causas de problemas	28
Cuadro 14. Medidas adecuadas por directivos.....	29
Cuadro 15. Intención de contratación	30
Cuadro 16. Percepción de mejóra	31
Cuadro 17. Política de gestión de riesgo.....	32
Cuadro 18. Intención de contratación de Asesoría.....	33
Cuadro 19. Valor dispuesto a pagar por la Asesoría.....	34
Cuadro 20. Frecuencia de contratación.....	35
Cuadro 21. Aspectos que le interesaría observar de la empresa	36
Cuadro 22. Utilización de servicios de Asesoría	37
Cuadro 23. Frecuencia para adquirir el servicio	38
Cuadro 24. Valor a pagar por el servicio	39
Cuadro 25. Número de veces que adquirió el servicio.....	40
Cuadro 26. Satisfacción del servicio.....	41
Segmento 2	42
Cuadro 27. Eficiencia de los servicios	43
Cuadro 28. Áreas vulnerables	44
Cuadro 29. Causas de problemas	45
Cuadro 30. Medidas tomadas por nivel directivo	46
Cuadro 31. Intención de contratación externa.....	47
Cuadro 32. Percepción de mejora	48
Cuadro 33. Política de gestión de riesgo.....	49
Cuadro 34. Intención de contratación Servicios Asesorías	50
Cuadro 35. Valor dispuesto a pagar por la Asesoría.....	51
Cuadro 36. Frecuencia de contratación.....	52
Cuadro 37. Aspectos que le interesaría observar de la empresa	53
Cuadro 38. Utilización de Asesoría externa.....	54

Cuadro 39. Frecuencia para adquirir el servicio	55
Cuadro 40. Valor a pagar por el servicio	56
Cuadro 41. Número de veces que adquirió el servicio.....	57
Cuadro 42. Satisfacción del servicio.....	58
Segmento 3	59
Cuadro 43. Eficiencia de los servicios	59
Cuadro 44. Áreas vulnerables	60
Cuadro 45. Causas para que se produzca problemas	61
Cuadro 46. Medidas adecuadas por parte de directivos	62
Cuadro 47. Intención de contratación	63
Cuadro 48. Percepción de mejora	64
Cuadro 49. Política de gestión de riesgo.....	65
Cuadro 50. Intención de contratación Asesoría externa.....	66
Cuadro 51. Valor dispuesto a pagar por la Asesoría.....	67
Cuadro 52. Frecuencia de contratación.....	68
Cuadro 53. Aspectos que a observar de la empresa	69
Cuadro 54. Utilización de Asesoría externa.....	70
Cuadro 55. Frecuencia para adquirir el servicio	71
Cuadro 56. Valor a pagar por el servicio	72
Cuadro 57. Número de veces que adquirió el servicio.....	73
Cuadro 58. Satisfacción del servicio.....	74
Segmento 4	75
Cuadro 59. Eficiencia de los servicios	75
Cuadro 60. Áreas vulnerables	76
Cuadro 61. Causas para que se produzca problemas	77
Cuadro 62. Medidas adecuadas de directivos	78
Cuadro 63. Intención de contratación	79
Cuadro 64. Percepción de mejora	80
Cuadro 65. Políticas de gestión de riesgo	81
Cuadro 66. Intención de contratación de Asesoría.....	82

Cuadro 67. Valor dispuesto a pagar	83
Cuadro 68. Frecuencia de contratación.....	84
Cuadro 69. Aspectos a observar.....	85
Cuadro 70. Utilización de Asesoría externa.....	86
Cuadro 71. Frecuencia para adquirir el servicio	87
Cuadro 72. Valor a pagar por el servicio	88
Cuadro 73. Número de veces que adquirió el servicio.....	89
Cuadro 74. Satisfacción del servicio.....	90
Segmento 5	91
Cuadro 75. Eficiencia de los servicios	92
Cuadro 76. Áreas vulnerables	92
Cuadro 77. Causas para que se produzca problemas	94
Cuadro 78. Medidas tomadas por directivos.....	94
Cuadro 79. Intención de contratación	95
Cuadro 80. Percepción de mejora	96
Cuadro 81. Políticas de gestión de riesgo	97
Cuadro 82. Intención de contratación	98
Cuadro 83. Valor dispuesto a pagar por la Asesoría.....	99
Cuadro 84. Frecuencia de contratación.....	100
Cuadro 85. Aspectos a considerar de la empresa externa	101
Cuadro 86. Utilización de Asesoría	103
Cuadro 87. Frecuencia para adquirir el servicio	104
Cuadro 88. Valor a pagar por el servicio	105
Cuadro 89. Número de veces que adquirió el servicio.....	106
Cuadro 90. Satisfacción del servicio.....	107
Sin segmento	107
Cuadro 91. Eficiencia de los servicios	108
Cuadro 92. Áreas vulnerables	109
Cuadro 93. Causas para que se produzca problemas	110
Cuadro 94. Medidas adoptadas por directivos	111

Cuadro 95. Intención de contratación	112
Cuadro 96. Percepción de mejora	113
Cuadro 97. Política de gestión de riesgo.....	114
Cuadro 98. Intención de contratación	115
Cuadro 99. Valor dispuesto a pagar por la Asesoría.....	116
Cuadro 100. Frecuencia de contratación.....	117
Cuadro 101. Aspectos que le interesaría observar de la empresa	118
Cuadro 102. Utilización de Asesoría externa.....	119
Cuadro 103. Resumen de la demanda de todos los segmentos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	121
Cuadro 104. Demanda futura	125
Cuadro 105. Análisis de la Demanda futura	127
Cuadro 106. Tiempo dedicado a la actividad.....	128
Cuadro 107. Servicio ofertado direccionado.....	129
Cuadro 108. Principal producto ofertado al mercado	130
Cuadro 109. Frecuencia que brinda asesoría.....	131
Cuadro 110. Precio de los servicios prestados	132
Cuadro 111. Cooperativas atendidas mensualmente.....	133
Cuadro 112. Aspecto con mayor relevancia de los servicios ofertados	134
Cuadro 113. Preferencia por parte de los clientes.....	135
Cuadro 114. Disposición del mercado local para aceptar el servicio ofertado	136
Cuadro 115. Percepción del mejoramiento gestión administrativa.....	137
Cuadro 116. Razones de respuesta.....	138
Cuadro 117. Conocimiento de Asesorías Financieras.....	139
Cuadro 118. Oferta histórica	140
Cuadro 119. Oferta futura	140
Cuadro 120. Mercado potencial para el proyecto	141
Cuadro 121. FODA	144
Cuadro 122. Plan de compras y plan de cobranzas.....	145
Cuadro 123. Micro-localización.....	149

Cuadro 124. Logos propuestos.....	158
Cuadro 125. Descripción de Funciones del Gerente	163
Cuadro 126. Descripción de Funciones de la Secretaria.....	164
Cuadro 127. Descripción de Funciones de la Abogada	165
Cuadro 128. Descripción de Funciones del Ayudante Judicial.....	166
Cuadro 129. Descripción de Funciones del Cobrador	167
Cuadro 130. Descripción de Funciones del Contador.....	168
Cuadro 131. Inversiones en activos fijos tangibles	169
Cuadro 132. Depreciación de activos fijos tangibles	171
Cuadro 133. Inversiones en activos fijos intangibles	172
Cuadro134. Inversiones en activos circulantes o capital de trabajo mensual, de capacitaciones	173
Cuadro 135. Inversiones en activos circulantes o capital de trabajo anual (2017) de capacitaciones.....	173
Cuadro 136. Recuperación de Cartera mensual	174
Cuadro 137. Resumen de inversiones en activos circulantes mensual	175
Cuadro 138. Resumen de inversiones	175
Cuadro 139. Financiamiento	176
Cuadro 140. Capital de propio	177
Cuadro 141. Valor del préstamo	177
Cuadro 142. Amortización del préstamo	177
Cuadro 143. Plan de inversiones.....	178
Cuadro 144. Presupuestos de ingresos	179
Cuadro 145. Presupuestos de costos	180
Cuadro 146. Situación financiera actual	180
Cuadro 147. Situación financiera proyectada	181
Cuadro 148. Ingreso en dólares.....	182
Cuadro 149. Estado de Resultados proyectados	182
Cuadro 150. Flujo de caja	183
Cuadro 151. Punto de equilibrio	184

Cuadro 152. Tasa de descuento y criterios alternativos para la evaluación de proyectos.....	186
Cuadro 153. Valor presente neto.....	186
Cuadro 154. Indicadores financieros.....	187
Cuadro 155. Tasa beneficio-costo.....	188
Cuadro 156. Periodo de recuperación de inversiones	189
Cuadro 157. Tasa interna de retorno.....	189
Cuadro 158. Análisis de sensibilidad considerando el 30% de incremento de los Costos	190
Cuadro 159. Análisis de sensibilidad considerando el 30% de costos menos el 30% de ingresos.....	191

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Árbol de problemas	3
Gráfico 2. Localización Geográfica	10
Gráfico 3. Eficiencia de los servicios	27
Gráfico 4. Áreas más vulnerables.....	28
Gráfico 5. Causas de problemas	29
Gráfico 6. Medidas adecuadas por directivos.....	30
Gráfico 7. Intención de contratación	31
Gráfico 8. Percepción de mejóra	32
Gráfico 9. Política de gestión de riesgo.....	33
Gráfico 10. Intención de contratación de Asesoría.....	34
Gráfico 11. Valor dispuesto a pagar por la Asesoría	35
Gráfico 12. Frecuencia de contratación.....	36
Gráfico 13. Aspectos que le interesaría observar de la empresa	37
Gráfico 14. Utilización de servicios de Asesoría.....	38
Gráfico 15. Frecuencia para adquirir el servicio.....	39
Gráfico 16. Valor a pagar por el servicio	40
Gráfico 17. Número de veces que adquirió el servicio	41

Gráfico 18. Satisfacción del servicio.....	42
Gráfico 19. Eficiencia de los servicios	43
Gráfico 20. Áreas vulnerables.....	44
Gráfico 21. Causas de problemas	45
Gráfico 22. Medidas tomadas por nivel directivo.....	46
Gráfico 23. Intención de contratación externa.....	47
Gráfico 24. Percepción de mejora	48
Gráfico 25. Política de gestión de riesgo.....	49
Gráfico 26. Intención de contratación Servicios Asesorías	50
Gráfico 27. Valor dispuesto a pagar por la Asesoría	51
Gráfico 28. Frecuencia de contratación.....	52
Gráfico 29. Aspectos que le interesaría observar de la empresa.....	53
Gráfico 30. Utilización de Asesoría externa.....	54
Gráfico 31. Frecuencia para adquirir el servicio.....	55
Gráfico 32. Valor a pagar por el servicio	56
Gráfico 33. Número de veces que adquirió el servicio	57
Gráfico 34. Satisfacción del servicio.....	58
Gráfico 35. Eficiencia de los servicios	59
Gráfico 36. Áreas vulnerables.....	60
Gráfico 37. Causas para que se produzca problemas.....	61
Gráfico 38. Medidas adecuadas por parte de directivos	62
Gráfico 39. Intención de contratación	63
Gráfico 40. Percepción de mejora	64
Gráfico 41. Política de gestión de riesgo.....	65
Gráfico 42. Intención de contratación Asesoría externa.....	67
Gráfico 43. Valor dispuesto a pagar por la Asesoría	68
Gráfico 44. Frecuencia de contratación.....	69
Gráfico 45. Aspectos a observar de la empresa	70
Gráfico 46. Utilización de Asesoría externa.....	71
Gráfico 47. Frecuencia para adquirir el servicio.....	72
Gráfico 48. Valor a pagar por el servicio	73
Gráfico 49. Número de veces que adquirió el servicio	74

Gráfico 50. Satisfacción del servicio.....	75
Gráfico 51. Eficiencia de los servicios	76
Gráfico 52. Áreas vulnerables.....	77
Gráfico 53. Causas para que se produzca problemas.....	78
Gráfico 54. Medidas adecuadas de directivos	79
Gráfico 55. Intención de contratación	80
Gráfico 56. Percepción de mejora	81
Gráfico 57. Políticas de gestión de riesgo	82
Gráfico 58. Intención de contratación de Asesoría.....	83
Gráfico 59. Valor dispuesto a pagar	84
Gráfico 60. Frecuencia de contratación,.....	85
Gráfico 61. Aspectos a observar.....	86
Gráfico 62. Utilización de Asesoría externa.....	87
Gráfico 63. Frecuencia para adquirir el servicio.....	88
Gráfico 64. Valor a pagar por el servicio	89
Gráfico 65. Número de veces que adquirió el servicio	90
Gráfico 66. Satisfacción del servicio.....	91
Gráfico 67. Eficiencia de los servicios	92
Gráfico 68. Áreas vulnerables.....	93
Gráfico 69. Causas para que se produzca problemas.....	94
Gráfico 70. Medidas tomadas por directivos	95
Gráfico 71. Intención de contratación	96
Gráfico 72. Percepción de mejora	97
Gráfico 73. Políticas de gestión de riesgo	98
Gráfico 74. Intención de contratación	99
Gráfico 75. Valor dispuesto a pagar por la Asesoría	100
Gráfico 76. Frecuencia de contratación.....	101
Gráfico 77. Aspectos a considerar de la empresa externa.....	102
Gráfico 78. Utilización de Asesoría	103
Gráfico 79. Frecuencia para adquirir el servicio.....	104
Gráfico 80. Valor a pagar por el servicio	105
Gráfico 81. Número de veces que adquirió el servicio	106

Gráfico 82. Satisfacción del servicio.....	107
Gráfico 83. Eficiencia de los servicios	108
Gráfico 84. Áreas vulnerables.....	109
Gráfico 85. Causas para que se produzca problemas.....	110
Gráfico 86. Medidas adoptadas por directivos	111
Gráfico 87. Intención de contratación	112
Gráfico 88. Percepción de mejora	113
Gráfico 89. Política de gestión de riesgo.....	114
Gráfico 90. Intención de contratación	115
Gráfico 91. Valor dispuesto a pagar por la Asesoría	116
Gráfico 92. Frecuencia de contratación.....	117
Gráfico 93. Aspectos que le interesaría observar de la empresa.....	118
Gráfico 94. Utilización de Asesoría externa.....	119
Gráfico 95. Tiempo dedicado a la actividad	128
Gráfico 96. Servicio ofertado direccionado.....	129
Gráfico 97. Principal producto ofertado al mercado.....	130
Gráfico 98. Frecuencia que brinda asesoría.....	131
Gráfico 99. Precio de los servicios prestados	132
Gráfico 100 Cooperativas atendidas mensualmente	133
Gráfico 101 Aspecto con mayor relevancia de los servicios ofertados.....	134
Gráfico 102. Preferencia por parte de los clientes	135
Gráfico 103. Disposición del mercado local para aceptar el servicio ofertado	136
Gráfico 104. Percepción del mejoramiento gestión administrativa	137
Gráfico 105. Razones de respuesta.....	138
Gráfico 106. Conocimiento de Asesorías Financieras	139
Gráfico 107. Canal de comercialización largo	142
Gráfico 108. Canal de comercialización corto	143
Gráfico 109. Canales de distribución	144
Gráfico 110. Mapa de la ciudad de Ambato	149
Gráfico 111. Micro-localización del proyecto.....	150
Gráfico 112. Diagrama de flujo del proceso de cobranzas	151
Gráfico 113. Diagrama de flujo del proceso de capacitaciones	153

Gráfico 114. Balance de servicios	154
Gráfico 115. Distribución.....	155
Gráfico 116. Alternativa elegida	158
Gráfico 117. Logotipo de la Empresa.....	159
Gráfico 118. Organigrama Estructural	161
Gráfico 119. Organigrama Funcional	162
Gráfico 120. Organigrama de posición	163
Gráfico 121. Punto de equilibrio	185

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexos 1 Encuesta dirigida a empresas de asesorías de servicios financieros	201
--	------------

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de emprendimiento denominado “Creación de una empresa de Soluciones Financieras Microempresariales, (SOLFIM), se desarrolló con la finalidad de brindar asesoría y capacitaciones al sector Financiero de la Economía Popular y Solidaria de la ciudad de Ambato.

En el estudio se realizó un análisis del mercado actual para obtener información de la Oferta y Demanda, con el fin de desarrollar, establecer y aplicar estrategias para convertirnos en aliado estratégico de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, disminuyendo el riesgo crediticio y permitiéndonos mejorar los indicadores financieros de nuestros clientes.

Con el estudio técnico realizado, se estableció la capacidad operacional que tiene la empresa “SOLFIM”, la misma que posee dos tipos de productos: la Recuperación de cartera vencida a través de un proceso definido por el nivel de madurez de la cartera y las Capacitaciones relacionadas a las áreas de cobranzas, metodología y tecnología de micro-crédito en cada uno de sus segmentos sea servicios, comercio, producción y crédito agropecuario.

Posteriormente el resultado de la investigación propuesta nos permite identificar, plantear una inversión inicial, cubierto por el aporte de sus inversionistas y un crédito de una institución financiera nacional, demostrando cuantitativamente la factibilidad del proyecto.

PALABRAS CLAVES: EMPRENDIMIENTO, ADMINISTRACIÓN FINANCIERA, MICROEMPRESA, INSTITUCIONES FINANCIERAS, ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA.

SUMMARY

This venture project called "Creating a company Financial Solutions Microenterprise (SOLFIM), was developed in order to provide advice and training to the financial sector of the economy Popular and Solidarity of the city of Ambato.

The study analyzes the current market was conducted to obtain information on supply and demand, in order to develop, establish and implement strategies to become strategic partner of the Cooperative Savings and Credit, reducing credit and allowing risk improve financial indicators of our customers.

Recovery of nonperforming loans through a process defined by the level of maturity of the portfolio and Training: Technical study, the operational capacity of the company "SOLFIM", the same that has two types of products are established related to the areas of collection, methodology and technology of micro-credit in each of its segments it services, trade, production and agricultural credit.

Then the outcome of the proposed research allows us to identify, raise an initial investment covered by the contribution of its investors and a credit of a national financial institution, quantitatively demonstrating the feasibility of the project.

KEYWORDS: ENTREPRENEURSHIP, FINANCIAL MANAGEMENT, SMALL BUSINESS, FINANCIAL INSTITUTIONS, PEOPLE AND SOLIDARITY ECONOMY.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El presente proyecto sobre la “Creación de una empresa de Soluciones Financieras Microempresariales, dirigido al sector Financiero”, es la respuesta a la problemática del sector Cooperativista, el alto índice de riesgo de no recuperar los capitales colocados por estas instituciones hace que su cartera de cobranza eleve su pasivo y su situación de liquidez o solvencia se vea afectada.

Al respecto existen varias investigaciones, en los repositorios de la Universidad ecuatoriana, se encuentran ls siguientes temas relacionados.

Tema: “Proyecto de factibilidad para la creación de una empresa de servicios de asesoría financiera, tributaria, administrativa y de gestión de riesgo integral en la ciudad de Manta, Manabí”

Autores: Ganchozo Lucas, Christian José

Realizada en: Universidad Politécnica Salesiana

Año: 2015

Tema: “Estudio de factibilidad para la creación y desarrollo de una empresa de servicios de capacitación administrativa y financiera para las entidades privadas ubicadas en Quito”

Autores: Hidago Murgueytio, Diana Paola

Realizada en: Escuela Politécnica Nacional

Año: 2008

Tema: “Análisis a la cartera de crédito vencida y su relación con la central de riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo Ltda. periodo enero 2009 a Diciembre 2010 Propuesta alternativa”

Autores: Chamba Uchuari, Gladys Noemi; Condoy Yaguana, Cecilia Maribel

Realizada en: Universidad Nacional de Loja

Año: 2011

Tema: “La cartera vencida y su incidencia en la Rentabilidad del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato durante el período comprendido de enero a diciembre del 2009.

Autores: Pazmiño Real, Daniel Adrián

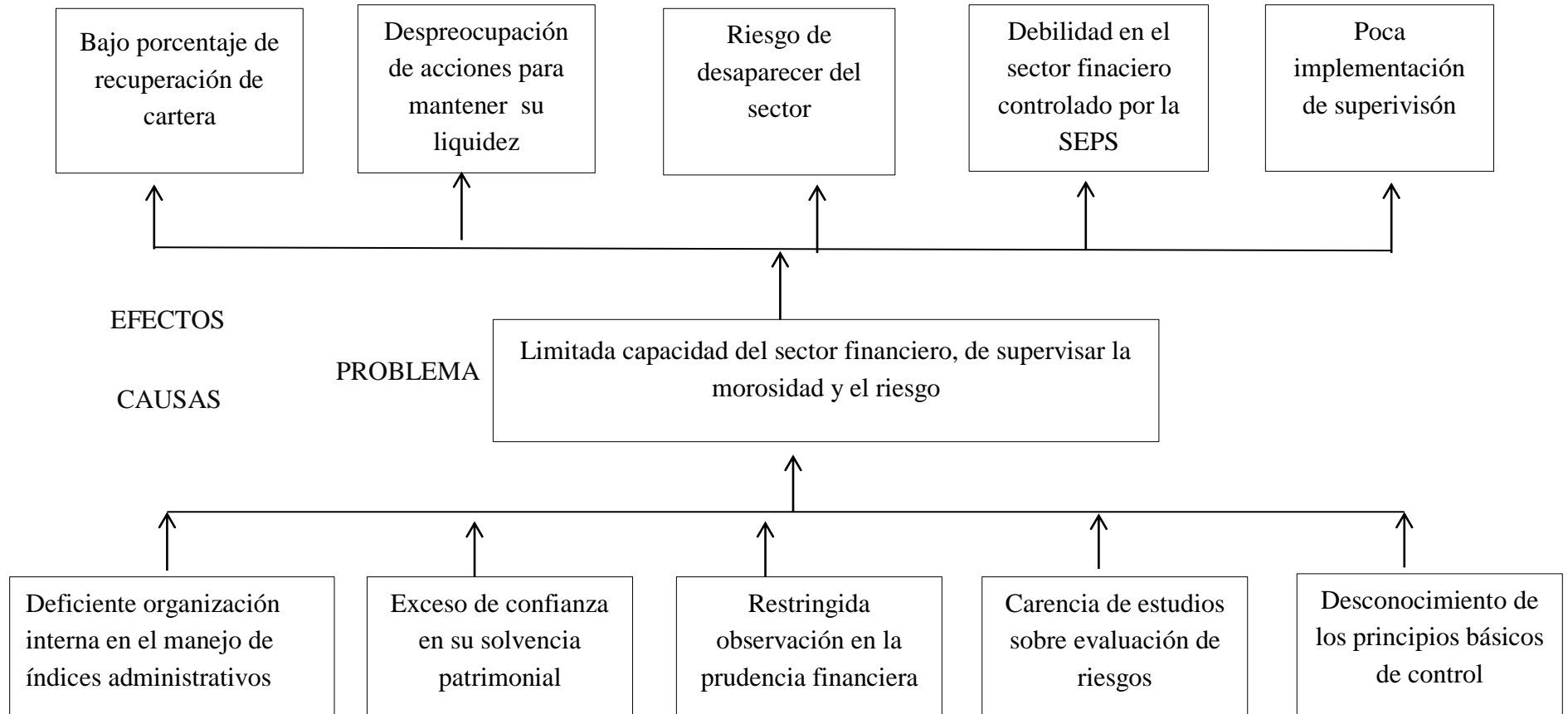
Realizada en: Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato

Año: 2011

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), inició su gestión en el año 2012, su objetivo es lograr la estabilidad, solidez y un correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016), desde esta perspectiva de política pública, es importante la contribución de empresas privadas, que sirvan de soporte a las actividades de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) controladas por la SEPS, especialmente en la recuperación de cartera y otros servicios concomitantes a esta actividad, porque se coadyuva al desarrollo y al mantenimiento de una cartera sin riesgo elevado, lo cual tendrá repercusiones a futuro mediano si no se toman los correctivos adecuados en estas organizaciones.

Formulación del problema

Gráfico 1. Árbol de problemas



Fuente: Datos de campo

Elaborado por: Luis Lascano

De acuerdo a los datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, el listado de las Cooperativas Financieras en la ciudad de Ambato, para el 11 de Agosto del 2016 es el siguiente:

Cuadro1. Número de Cooperativas del sector financiero-Ambato

SEGMENTO	Número de cooperativas del sector financiero-Ambato	Observaciones	Porcentaje
1	9		2.44
2	6		1.63
3	23		6.23
4	68		18.43
5	53	En liquidación	14.36
5	181		49.05
Sin segmento	4	Extinta	1.08
5	10	Extinta	2.71
2	2	En liquidación	0.54
Sin segmento	1		0.27
Sin segmento	7	En liquidación	1.90
4	4	En liquidación	1.08
3	1	En liquidación	0.27
Total	369		100.00

Fuente: (SEPS, 2016)

Elaborado por: Luis Lascano

Se observa que un porcentaje considerable de cooperativas pertenecientes al sector financiero se encuentran en procesos de liquidación 18,15%, si se toma en cuenta que en el Boletín financiero de la SEPS, con corte al 31 de diciembre 2015, se encuentra según el Art. 1 que las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al salario de sus activos se ubican en los siguientes segmentos:

Cuadro 2. Segmento de las Cooperativas (Activos USD)

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00
	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Fuente: (SEPS, 2016)

Elaborado por: SEPS

Comparativamente, las instituciones del segmento 5 que se encuentran en la ciudad de Ambato, tienen relación con las Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales, ya que se encuentran en liquidación. Mayoritariamente, es este segmento el que tiene mayor presencia en los datos estadísticos, con el 49.05%, seguido del segmento 4 con 18,43%, y finalmente el segmento 3 con el 6.23%, con este registro estadístico se tiene una panorámica global de la situación de las Cooperativas, pudiendo anotar que la mayoría de las instituciones manejan activos desde 1'000.000,00 hasta 20'000.000,00, con lo cual se observa la magnitud del riesgo.

Las colocaciones de créditos de acuerdo a los segmentos es la siguiente:

Cuadro 3. Cartera de crédito por segmentos

Cartera de crédito por segmentos	Millones de dólares	Porcentaje
1	4,112,380,313.32	65.29
2	1,022,719,711.39	16.24
3	670,560,713.96	10.65
4	415,026,416.36	6.59
5	78,216,539.21	1.24
Total	6,298,903,694.24	100

Fuente: (SEPS, 2016)

Elaborado por: Luis Lascano

El mayor porcentaje de colocaciones se efectúan en el segmento 1 y 2, con esta información se tiene conocimiento que son las Cooperativas que manejan mayor cantidad de activos las que colocan el mayor número de créditos. De otro lado, es importante señalar que para efectuar el árbol de problemas, también se consideró los datos registrados en el Boletín Financiero de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, respecto a las provisiones, por considerar que estas son las que señalan el riesgo de una entidad financiera, es decir las provisiones es una partida que puede absorber cualquier pérdida si se produce como consecuencia del otorgamiento de los créditos.

La siguiente es la tabla donde se visualiza el valor de la provisiones de acuerdo a los segmentos.

Cuadro 4. Provisiones efectuadas por segmentos

Provisiones efectuadas por segmentos	Millones de dólares	Porcentaje
1	87,648,457.31	71.35
2	20,559,409.12	16.74
3	9,576,386.33	7.80
4	4,152,374.89	3.38
5	905,595.01	0.74
Total	122,842,222.66	100

Fuente: (SEPS, 2016)

Elaborado por: Luis Lascano

Se determina que el segmento que mayor cantidad de provisiones tiene es el segmento 1, lógicamente porque también sus colocaciones de crédito son altas, se observa que las provisiones del segmento 5 son bajas, lo cual puede también ser una causa de que su número de instituciones financieras estén en liquidación.

De la misma forma, el análisis de los índices de morosidad por segmento, también sirven para el análisis posterior con las matrices de involucrados y el árbol de objetivos.

Cuadro 5. Indicadores financieros

Indicadores financieros	Total Segmento 1	Total Segmento 2	Total Segmento 3	Total Segmento 4	Total Segmento 5	Total SFPS
ÍNDICES DE MOROSIDAD						
CRÉDITO COMERCIAL PRIORITARIO	3.38%	49.38%	20.21%	24.06%	28.89%	10.47%
CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO	4.46%	10.57%	9.32%	18.84%	16.77%	6.55%
CRÉDITO INMOBILIARIO	2.29%	8.29%	5.78%	10.17%	7.49%	3.66%
MICROCRÉDITO	7.36%	11.34%	14.37%	22.73%	18.80%	10.75%
CRÉDITO PRODUCTIVO	0.00%	0.00%	0.00%	1.29%	13.07%	2.09%

CRÉDITO COMERCIAL ORDINARIO	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1.41%	0.84%
CRÉDITO DE CONSUMO ORDINARIO	0.17%	0.00%	0.28%	8.05%	10.74%	2.32%
CRÉDITO DE VIVIENDA DE INTERÉS PÚBLICO	0.00%	0.00%	0.20%	1.20%	0.00%	0.20%
CRÉDITO EDUCATIVO	0.00%	11.76%	10.19%	9.53%	9.98%	10.52%
MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	5.30%	11.80%	11.95%	20.96%	17.49%	8.23%

Fuente: (SEPS, 2016)

Elaborado por: SEPS

Se observa que el índice más alto de morosidad se encuentra en el segmento 4, siendo los créditos comerciales y el microcrédito los más altos en este segmento, es decir el 24,06% y 22,72% respectivamente.

Así mismo, la morosidad del segmento 5 es de 17,49%, la segunda mayormente alta, dentro de este segmento el crédito comercial 28,89% y el microcrédito 18,80% son los que aportan a esta morosidad.

Con estos antecedentes se procede a realizar la matriz de involucrados.

Cuadro 6. Matriz de involucrados

Involucrados	Problema	Intereses	Recursos	Compromisos
Cooperativas del sector financiero de la ciudad de Ambato	Alta tasa de morosidad	Disminuir el porcentaje de morosidad	Plan de mejora en las cobranzas de las Cooperativas	Alianzas estratégicas con empresas privadas para efectuar las cobranzas
Cooperativas del sector financiero de	Bajo índice de provisiones en los segmentos	Elevar el porcentaje de provisión para	Formular las necesidades en la institución a	Alianzas estratégicas con empresas

la ciudad de Ambato	3,4 y 5.	cubrir el riesgo	través de Planes de mejora	privadas para efectuar capacitaciones al personal
Clientes de las instituciones financieras	Mal comportamiento de pago en los créditos	Elevar el índice de la recuperación de cartera	Planes internos de capacitación para implementar una buena cultura de pago por parte de los socios	Alianzas estratégicas con empresas privadas para efectuar capacitaciones al personal
Empresa privada de Soluciones Financieras	Desconoce el mercado de Cooperativas que requieren el servicio	Posicionarse en el mercado con el emprendimiento	Estructura de estudio de emprendimiento para desarrollar las etapas del proyecto	Captar nuevo mercado y poner en marcha el emprendimiento en la práctica de los negocios

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luis Lascano

Cuadro 7. Matriz de objetivos

Acciones	Objetivo 1	Objetivo 2	Objetivo 3
	<ul style="list-style-type: none"> Investigar el número de las Instituciones cooperativistas de la ciudad de Ambato a las que se les puede brindar el servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar cuáles son los productos crediticios en donde se encuentra la tasa de morosidad de las COAC 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar la factibilidad del proyecto a través de indicadores económicos que permitan evaluar el desarrollo y viabilidad del

			mismo.
Acción 1	Realizar una encuesta para aplicar en el sector Cooperativo Financiero para identificar el número de instituciones	Realizar una encuesta para aplicar en el sector Cooperativo Financiero para identificar cuáles son los productos que ofertan	Realizar el estudio de mercado en la ciudad de Ambato
Acción 2	Desarrollar visitas con planes de mejora	Identificar cuáles son los segmentos de crédito más altos en morosidad	Analizar cuáles son las necesidades técnicas para que el proyecto se pueda implementar
Acción 3	Efectuar rondas de negocios con los Gerentes de las Cooperativas para concretar el pacto	Identificar cuáles es el índice de provisión para que se baje el riesgo, para difundir en la institución mediante capacitaciones	Efectuar el estudio económico y financiero para analizar si es factible su implementación en la práctica

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luis Lascano

CAPÍTULO II

DESCRIPCION DEL EMPRENDIMIENTO

1. Nombre del Emprendimiento

“Creación de una empresa de Soluciones Financieras Microempresariales, dirigido al sector Financiero”

2. Localización geográfica

País: Ecuador
Provincia: Tungurahua
Cantón: Ambato
Ciudad: Ambato
Parroquia: Atocha-Ficoa

Gráfico 2. Localización Geográfica



Fuente: (Google Maps, 2016)

3. Justificación

En un estudio realizado por la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias, de forma conjunta con la Superintendencia de Control del Poder de Mercado y la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, se establece que:

En la Economía Popular y Solidaria, existen grupos con las Unidades Económicas Populares, el Sector Comunitario, Asociativo y Cooperativo. Las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario (OSFPS), constituyen las Cooperativas de Ahorro y Crédito, las Entidades Asociativas de Ahorro y Crédito (Cajas y Bancos Solidarios), (Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias, 2014)

El sector financiero de la economía popular y solidaria está integrado por 800 entidades activas, entre las que se encuentran una caja central, una corporación, 11 organismos de integración y 787 cooperativas de ahorro y crédito (COAC).

El análisis periódico reportado por estas organizaciones, revela que las COAC han entregado 1'236.562 créditos, destinados a vivienda, educación, consumo, actividades económicas que incluyen producción, comercialización y prestación de servicios entre otros.

Este sector de la economía tiene más de 128 mil personas asociadas, el 68% de las organizaciones se encuentran ubicadas en áreas rurales, han generado 397.206 plazas laborales, representan el 5% de empleos de la población económicamente activa en el país.

Entre el año 2012 y 2016 la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) capacitó a 27.879 personas de 11.893 organizaciones del sector financiero y no financiero.

La importancia del proyecto de emprendimiento, se justifica por orientarse en un segmento de gran impacto para la sociedad, considerando que es el generador de un alto porcentaje de participación activa de las personas de la población económicamente activa, y el acceso a este sistema cooperativo a través del uso de los servicios ofertados por las COAC, hace que su repercusión sea mayor cuando no se recuperan los valores otorgados, a actividades productivas.

Es importante señalar que a nivel nacional las Cooperativas se encuentran divididas por segmentos representadas con 906 Cooperativas. El primer segmento consta de 24 Cooperativas, el segundo segmento tiene 37, el tercer segmento con 81, el cuarto segmento con 194 Cooperativas, y finalmente el quinto segmento es el más extenso contando con 570 Cooperativas, mientras que en la ciudad de Ambato se verifica la

existencia de 589 Cooperativas (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016).

La presencia de un alto número de COAC en la ciudad de Ambato, señala que la actividad productiva, comercial y de servicios tiene el respaldo de estas instituciones, pero al mismo tiempo es necesario lograr un equilibrio con su solvencia y liquidez.

La crisis del año 1999 con el sector bancario del país, no deja duda que un mal manejo del aspecto financiero, puede ocasionar un desplome del sistema en general, lo que puede traer consecuencias negativas a la sociedad y a la economía del país, considerando este aspecto es justificada la creación de esta empresa de Soluciones Financieras Microempresariales, lo que se constituye en un referente para estudiar la participación de las COAC en la dinamización de la economía.

Según registros de la SEPS, los activos existentes para el primer segmento de las COAC, son mayor a 80'000.000,00 USD, para el segundo segmento son de mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00, para el tercer segmento mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00, y se finaliza con el quinto segmento con un valor de hasta 1'000.000,00 USD (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016), es interesante, analizar si esta capacidad financiera tiene un desempeño social adecuado, en consideración a los segmentos que atiende en la ciudad de Ambato.

4. Objetivos

General

Crear una empresa de Soluciones Financieras Microempresariales, dirigido al sector Financiero.

Específicos

- Investigar el número de las Instituciones cooperativistas de la ciudad de Ambato a las que se les puede brindar el servicio.
- Identificar cuáles son los productos crediticios en donde se encuentra la tasa de morosidad de las COAC
- Determinar la factibilidad del proyecto a través de indicadores económicos que permitan evaluar el desarrollo y viabilidad del mismo.

5. Beneficiarios

Los beneficiarios de este proyecto de emprendimiento son directos e indirectos, de acuerdo a la información siguiente:

Cuadro 8. Beneficiarios del proyecto

Beneficiarios		Número de beneficiarios
Directos	Cooperativas del segmento 1, 2, 3, 4 y de la ciudad de Ambato que se encuentran activas.	287
Indirectos	Clientes de las Cooperativa de los segmentos 1,2,3,4 y 5 que se encuentran activas	*Aproximadamente 253.800 socios
	Gerente del emprendimiento Luis Lascano.	1
	Colaboradores del emprendimiento	4

Fuente: (SEPS, 2016)

Elaborado por: Luis Lascano

*Cálculo de los socios de las Cooperativas de los segmentos 1,2,3,4 y 5; en el Ecuador hay un total de 887 Cooperativas, con un total de 4.700.000 socios, (SEPS, 2016) considerando que en la ciudad de Ambato se concentran 287 Cooperativas activas, aproximadamente tienen el 5,4% de los socios, es decir 253.800 personas.

6. Resultados a alcanzar

Cumplimiento de la normas de control con respecto al riesgo.
Fortalecimiento de las COAC a través de políticas de cobranza.
Transparencia de la información con respecto al estado de la cartera.

CAPÍTULO III

ESTUDIO DE MERCADO

Objetivo del Estudio de Mercado

Analizar la oferta y demanda para proporcionar los servicios de la empresa de Soluciones Financieras Microempresariales.

Objetivos específicos

- Investigar la cantidad de Cooperativas de Ahorro y Crédito que pueden acceder al servicio
- Conocer la competencia de este tipo de servicios en el mercado local
- Analizar la demanda insatisfecha con el fin de calcular la capacidad del proyecto

3.1. Descripción de producto, características y usos

La ciudad de Ambato, tiene características muy interesantes, pues de acuerdo al censo de población y vivienda efectuado en el año 2010, se encuentra que la población económicamente activa es de 127.889 personas y de acuerdo a las Ramas de Actividad, en la Manufactura se ubican 25.672 personas, en el sector Comercio son 27.455 y en el sector primario de Caza, Pesca, Silvicultura 29.054 personas. (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2010), con estos datos se puede obtener los porcentajes de cada uno de los sectores, por lo que la manufactura tiene el 20%, el comercio tiene el 21.5% y el sector primario 22.7%, además se tiene el dato que son propietarios de negocios 63.965 personas, lo cual implica que estos comerciantes son los que acuden a las Cooperativas de Ahorro y Crédito a realizar créditos.

Hay datos recientes también referentes a los sectores económicos que mayormente accedieron a créditos en el país, para el año 2009 del Censo Nacional Económico, se obtiene que son: el sector de los de servicios, comercio y manufactura. (Instituto Nacional de Estadística y Censos, Ecuador en Cifras, 2010).

Esta característica es fundamental para que en las Cooperativas de Ahorro y Crédito que se encuentran en la ciudad de Ambato, su personal se capacite para la recuperación de cartera y conocimiento sobre los servicios financieros de forma adecuada para cada sector.

3.1.1. Descripción del producto

En este proyecto de emprendimiento, se ofrece dos tipos de asesoría de servicios financieros, el primero relacionado a un sistema de recuperación de cartera de créditos y el segundo respecto a las capacitaciones sobre servicios financieros como atención a

clientes, políticas de crédito y apertura de nuevos mercados para la colocación de créditos bajo un sistema de mejoramiento continuo basado en procesos.

3.1.2. Características del producto

- **Sistema de recuperación de créditos**

El sistema de recuperación de créditos tiene diversas etapas.

- 1.- Planificación de las actividades de cobranza a través de la segmentación de clientes.
- 2.- Distribución de la zona geográfica a los empleados operativos para la recuperación de cartera.
- 3.- Etapas de cobranza, incluye el recordatorio de cobranzas a través de técnicas como: llamadas por teléfono, visitas personales al negocio o domicilio del cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, o visitas del cobrador con el Abogado de la empresa hacia el cliente para motivar el pago
- 4.- Supervisión y seguimiento de la cartera de clientes de forma semanal.
- 5.- Cumplimiento de las actividades posteriores al recordatorio de cobranzas como: recuperación de pagos en efectivo o cheque.
- 6.- Coordinación de actividades posteriores a la cobranza con la Cooperativa de Ahorro y Crédito como: Elaboración de informes sobre la cobranza y comunicación en última instancia de los incobrables y las acciones judiciales correspondientes.

- **Capacitaciones de servicios financieros**

Para las capacitaciones de servicios financieros, la empresa de Soluciones Financieras, propuesta en este emprendimiento se direccionará de acuerdo a las necesidades de los clientes enfocándose en tres aspectos generales:

- 1.- Manejo de las políticas de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.
- 2.- Atención a clientes de acuerdo a los segmentos de mercado existentes en la ciudad de Ambato, especialmente de comercio y manufactura, tomando en cuenta las características económicas y capacidad de pago de las personas que requieren crédito.
- 3.- Capacitaciones con respecto a la apertura de nuevos segmentos de mercado, de acuerdo a la política interna de la Cooperativa de Ahorro y Crédito y manejo de manuales de crédito.

3.1.3. Usos

Los servicios que oferta la empresa de Soluciones Financieras serán con capacitaciones permanentes y directas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, por lo que este servicio tendrá un uso constante por parte de las instituciones financieras.

Producto 1.

Capacitación Seminario taller In House Crédito Agropecuario

Objetivos

- ✓ Dotar de conocimientos, habilidades necesarias para la ejecución de un análisis de Microcrédito Agropecuario con claridad, exactitud, objetividad y agilidad, asegurando la identificación de indicadores que facilitarán el trabajo del Oficial de Crédito a la hora de tomar decisiones de concesión y garantizando la factibilidad del proceso de su recuperación.

- ✓ Aportar técnicas y herramientas necesarias para que realicen un correcto proceso de crédito, uso de formatos para el levantamiento de información, análisis, concesión, instrumentación seguimiento y liquidación de cartera de crédito, asegurando una cartera sostenible y solvente.

Metodología y Tecnología de Microcrédito Agropecuario

Temáticas del Taller:

- ✓ Importancia del Crédito agrícola en su entorno
- ✓ Identificación de los riesgos en el campo agrícola
- ✓ Minimización de riesgos agrícolas
- ✓ Análisis de la Voluntad de pago
- ✓ Análisis de la Capacidad de pago
 - Balance
 - Estado de resultados
 - Flujo de caja
 - Flujo de crédito agrícola y sus componentes
 - Diseño del crédito
 - Plan de Inversión
 - Plan de pagos
 - Garantías

- ✓ Principales cultivos existentes en su zona o campo
- ✓ Revisión de formularios hojas de cálculos y formularios
- ✓ Evaluación y análisis de solicitudes de crédito
- ✓ Cruce de información
- ✓ Armado de expedientes y uso de herramientas
- ✓ Propuesta de crédito
- ✓ Garantías

- ✓ Presentación de la carpeta ante el comité de crédito
- ✓ Fracaso de los créditos agropecuarios
- ✓ Seguimiento al crédito Agropecuario
- ✓ Administración de la cartera
 - Rutas lógicas
 - Tiempo efectivo
 - Optimización de recursos
 - Ventajas y Desventajas
- ✓ Prueba final de conocimientos*

Dirigido a:

Instituciones Financieras

Lugar y Fecha de la capacitación: a convenir

Horario de la capacitación: 16 horas (16 horas teóricas)

Horas de capacitación por taller: 16 horas

Inversión:

- La inversión a realizar por el taller (máximo 25 personas) es de \$ 1.800,00 dólares más IVA.
- El costo de la capacitación no incluye hospedaje, transporte y alimentación
- 1. Su inversión deberá ser cancelada de la siguiente manera:
 - ✓ 50% del valor a la firma de la carta compromiso
 - ✓ 50% al finalizar la capacitación.

La naturaleza del presente compromiso de capacitación de índole estrictamente civil y las partes declaran que no existe relación de carácter laboral entre ellas; por lo tanto, el/la facilitador/ra no tendrá derecho a los beneficios laborales establecidos para los trabajadores que tienen relación de dependencia.

Producto 2.

Capacitación a dictar: Metodología y Tecnología de Microcrédito, para Funcionarios del área de crédito.

Fecha de la capacitación: a convenir

Lugar de la capacitación: a convenir

Horario de la capacitación: 08:30 a 17:30

Horas de capacitación: 16 horas (16 horas teóricas, aula)

Temática a tratar: metodología y tecnología de microcrédito

- Fundamentos del microcrédito
- Factores de éxito
- El microcrédito en la intermediación financiera
- Tipos de metodologías y su impacto
- El negocio microfinanciero.
- Proceso de microcrédito - Planificación
- Proceso de microcrédito - Mercadeo
- Proceso de microcrédito - Evaluación
- Proceso de microcrédito - aprobación
- Proceso de microcrédito - Desembolso
- Proceso de microcrédito - Seguimiento y recuperación
- El control de la productividad
- El Asesor de Negocios y el Cliente microempresario
- Niveles de desperdicio
- Planificación a corto, mediano y largo plazo
- Enfoque de riesgo en sub procesos críticos del microcrédito
- Alertas tempranas.
- Información debe recabar un microcrédito

- Validación de la información con vecinos del solicitante;
- Validación de información en la zona;
- Cruce de información
- Información indirecta.

Producto 3.

Capacitación a dictar: “Gestión efectiva de cobranzas y recuperación de cartera de crédito en Instituciones de Microfinanzas de la Economía Popular y Solidaria”

Temas

Capítulo I

- Planeación y organización de la cobranza
- Pilares de la cobranza
 - ✓ El gestor de cobranzas
 - Variables que determinan el éxito del gestor.
 - Capacidades que debe desarrollar el gestor de cobranzas el cliente
 - ✓ El cliente
 - Resistencias y objeciones hacia el pago oportuno
 - Razones por las cuales las cuentas se vencen sin ser pagadas.
 - Clasificación de clientes: análisis situacional
 - Clasificación de clientes: capacidad de pago.
 - ✓ Crédito
 - Origen
 - Características
 - Beneficios

Capítulo II

- Cobranza efectiva
 - Habilidad de hacer preguntas "h. de h.p."
 - Habilidad de saber escuchar "h. de s. e."
 - Tipos de escucha
- Procedimientos y técnicas de cobranzas
 - Etapa de recordatorio
 - Etapa de insistencia o persecución
 - Etapa de acciones o medidas drásticas

Capítulo III

- Acercamiento, contacto y negociación en cobranzas
 - La comunicación persuasiva y la negociación efectiva
 - Factores en los que se deben regir las negociaciones en cobranzas
 - Negociación y sinergia, factores críticos de éxito
 - Sumisión, agresividad y firmeza
 - El factor tiempo en la morosidad
- Clínicas de cobranzas

Dirigido a: Instituciones Financieras de la Economía Popular y Solidaria

Lugar y Fecha de la capacitación: a convenir

Horario de la capacitación: 08:30 a 17:30

Horas de capacitación: 16 horas

3.2. Estudio de la demanda

Para el estudio de la demanda se procedió a realizar un cuestionario de preguntas, el mismo que se dirigió a los Gerentes, Administradores y Socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de acuerdo a los 5 segmentos existentes.

En el proyecto de emprendimiento sobre “Creación de una Empresa de Soluciones Financieras Microempresariales, dirigido al sector Financiero en la ciudad de Ambato”, se considera el número de las Cooperativas de Ahorro y Crédito controladas por la SEPS, que están actualmente activas.

De acuerdo a los datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, el listado de las Cooperativas Financieras activas, en la ciudad de Ambato, para el 11 de Agosto del 2016 es el siguiente:

Cuadro 9. Número de Cooperativas por segmento

SEGMENTO	NÚMERO DE COOPERATIVAS DEL SECTOR FINANCIERO-AMBATO ACTIVAS
1	9
2	6
3	23
4	68
5	181
Sin segmento	1
Total	288

Fuente: (SEPS, 2016)

Elaborado por: Luis Lascano

3.2.1. Cálculo de la muestra

Para el cálculo de la muestra se considera la siguiente fórmula:

n=Tamaño de la muestra

N=universo (288 Cooperativas de Ahorro y Crédito activas)

Z=nivel de confianza 1.96

P= probabilidad de aceptación 50%

p=probabilidad de no aceptación o de rechazo 50%

$$n = \frac{z^2 PqN}{e^2(N-1) + z^2 Pq}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.50 * 0.50 * 288}{(0.05)^2 (288 - 1) + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{276.59}{(0.7175) + (0.96)}$$

$$n = \frac{276.59}{1.6779}$$

n= 165 encuestas

El número de 165 encuestas se distribuyen de la siguiente manera:

Cuadro 10. Muestra

SEGMENTO	Número de Cooperativas del sector Financiero (SEPS, 2016)	Porcentaje	Número de encuestas
1	9	3.13	5
2	6	2.08	3
3	23	7.99	13
4	68	23.61	39
5	181	62.85	104
Sin segmento	1	0.35	0.6
Total	288	100.00	165

Número de Cooperativas del sector Financiero (SEPS, 2016)

Elaborado por: Luis Lascano

La mayor parte de las encuestas se aplican en el segmento 5, en el segmento 4 se efectúan 39, en el segmento 3 se encuentran 13 instituciones financieras, en el segmento 2 se determinan 3, en el segmento 1 se desarrollan 5 y finalmente en la clasificación “Sin segmento” se determina 1 encuesta.

3.2.2. Resultados de la aplicación del cuestionario para la demanda

Segmento 1

- 1. ¿Considera usted que los servicios ofertados por esta institución son manejados de forma eficiente?**

Cuadro 11. Eficiencia de los servicios

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
1-3 malo	0	0
4-6 regular	0	0
7-8 bueno	1	20

9-10 excelente	4	80
Total	5	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

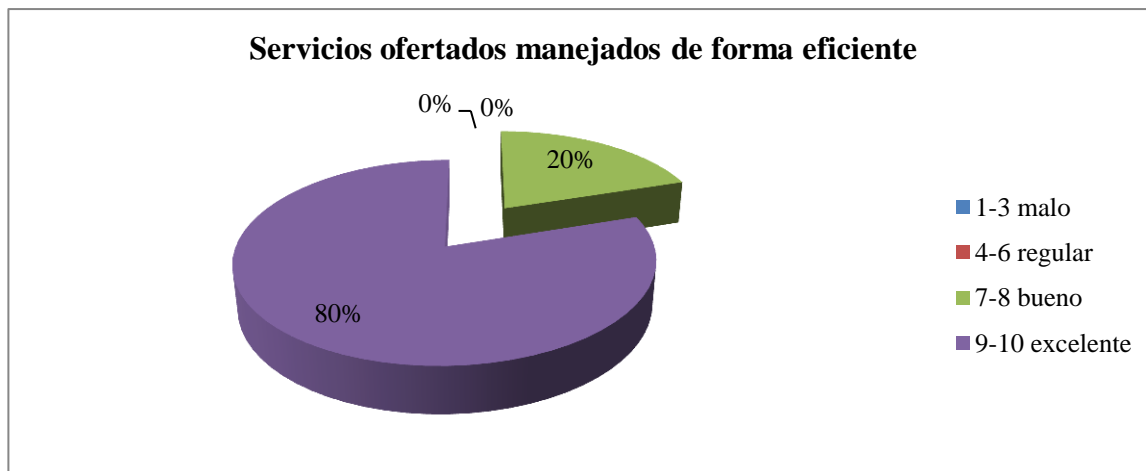


Gráfico 3. Eficiencia de los servicios

Interpretación:

En el cuadro 11, se verifica que el 80% de Cooperativas de Ahorro y Crédito, manifestaron que consideran excelente los servicios ofertados por la Institución además son manejados de forma eficiente, y el 20% opinaron que el servicio es bueno.

2. ¿Cuáles son las áreas más vulnerables de la Cooperativa de ahorro y crédito, que son las que más potencialmente necesitan atención? ¿Utilice la escala de 1 a 8 en cada alternativa?

Cuadro 12. Áreas más vulnerables

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Colocaciones de crédito	4	80
Recuperaciones de cartera	0	0
Aspectos relacionados al riesgo de crédito	1	20
Otorgamiento de garantías	0	0

Políticas de Crédito	0	0
Políticas de recuperación de cartera	0	0
En general la gestión del riesgo de crédito	0	0
Otras: Talento Humano	0	0
Total	5	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

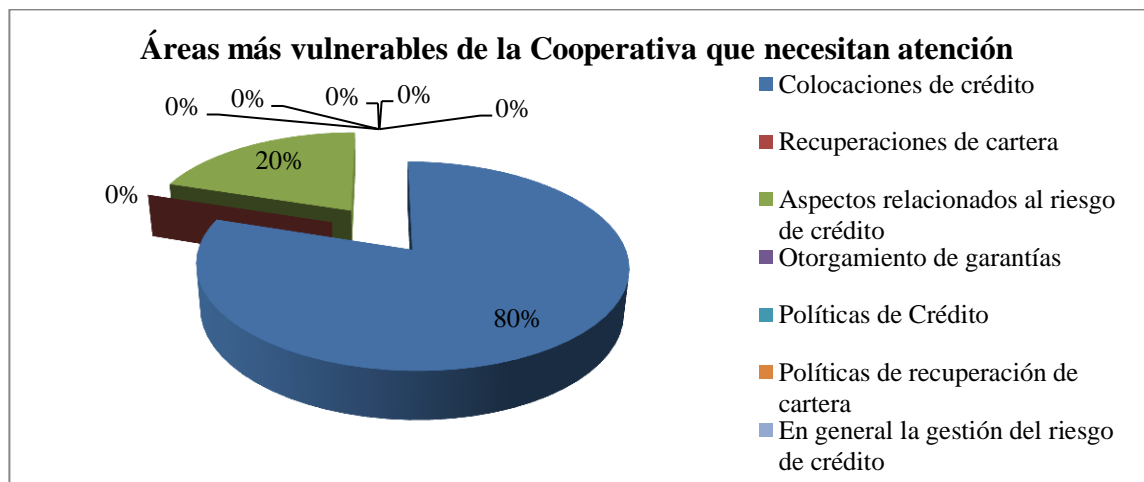


Gráfico 4. Áreas más vulnerables

Interpretación:

En el cuadro 12, se establece que el 80% de las Cooperativas encuestadas consideran que las áreas más vulnerables son las colocaciones de crédito, seguido de los aspectos relacionados con el crédito. Dichas áreas se deben potencializar ya que son el punto de ingresos económicos de la misma.

3. Señale: ¿Cuáles son las causas para que se produzca este tipo de problemas?

Señale solamente de las dos respuestas iniciales (de acuerdo con la pregunta 3).

Cuadro 13. Causas de problemas

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Colocaciones de crédito	2	40
Recuperación de cartera	3	60
Total	5	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

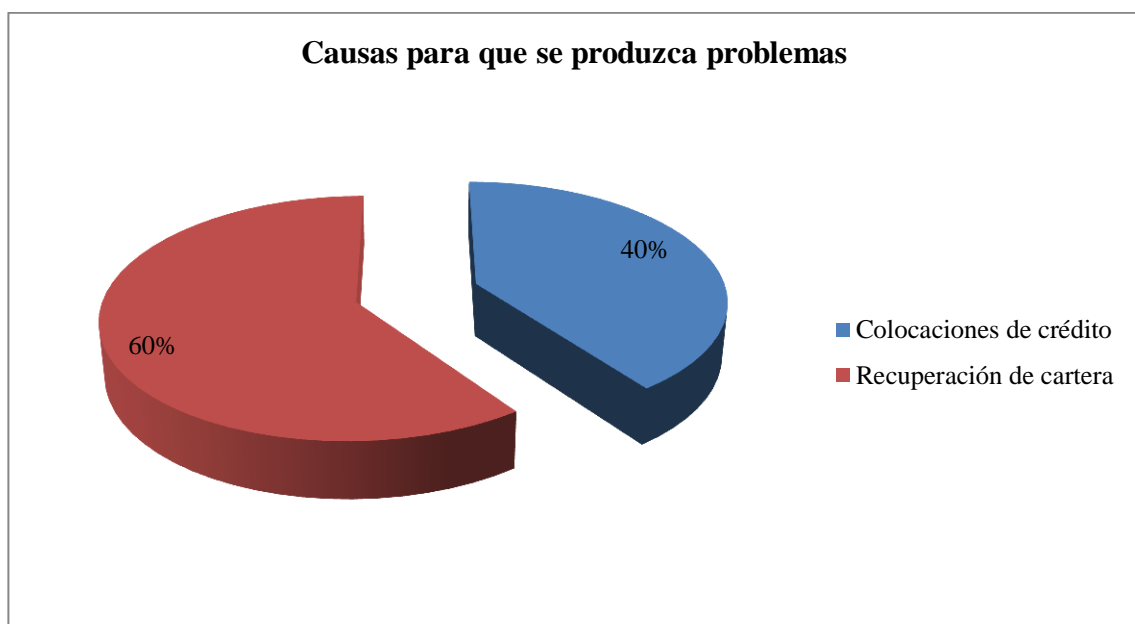


Gráfico 5. Causas de problemas

Interpretación:

En el cuadro 13, se establece que las causas productoras de problemas en la Cooperativa es la Recuperación de cartera (60%), además de la colocación de crédito (40%). Dichas áreas son las más vulnerables ya que tienen enlace directo con la producción de la Institución, y las labores a realizar son las más estrictas, ya que trabajan directamente con los ciudadanos.

4. ¿Considera que a nivel directivo se han tomado las medidas adecuadas para solucionar este inconveniente?

Cuadro 14. Medidas adecuadas por directivos

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
No	2	40
Si	3	60
Total	5	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

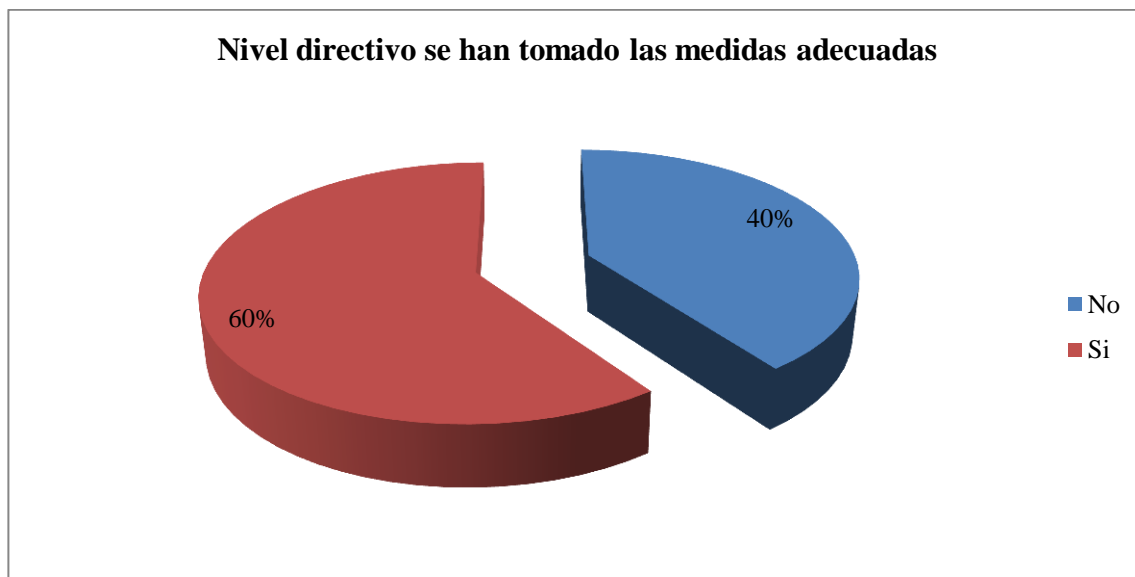


Gráfico 6. Medidas adecuadas por directivos

Interpretación:

En el cuadro 14, se verifica que el 60% de las Cooperativas consideran que el nivel directivo si se han tomado las medidas adecuadas para solucionar la diversidad de problemas que se presentan, mientras que el 40% designaron que no se están las medidas adecuadas para la solución de problemas.

5. ¿Ha pensado alguna vez, contratar una empresa de Soluciones Financieras para delegar este tipo de funciones?

Cuadro 15. Intención de contratación

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
No	4	80
Si	1	20
Total	5	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

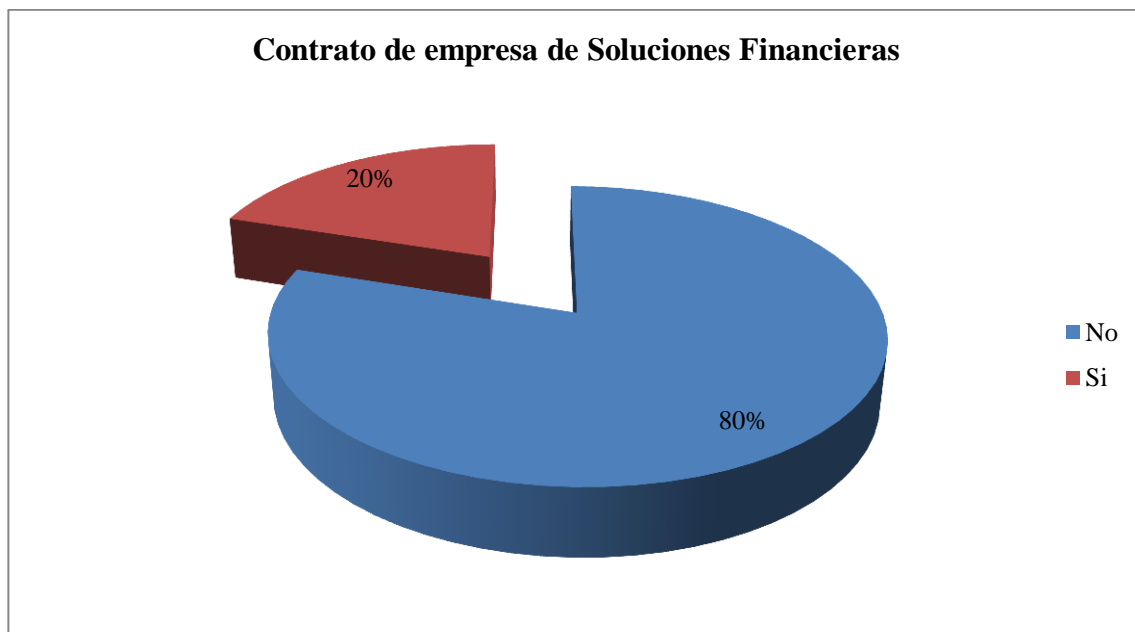


Gráfico 7. Intención de contratación

Interpretación:

En el cuadro 15, se establece que el 80% de los directores de las Cooperativas, manifestaron que no se ha pensado en contratar una Empresa de Soluciones Financiera para la delegaciones de funciones, mientras que el 20% opinaron que si han pensado en la posibilidad.

6. ¿Cree que, al existir el apoyo de una empresa externa, la Cooperativa mejorara en?:

Cuadro 16. Percepción de mejóra

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Sus procesos	2	40
Su gestión de cartera	2	40
Recuperación de cartera	1	20
Total	5	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

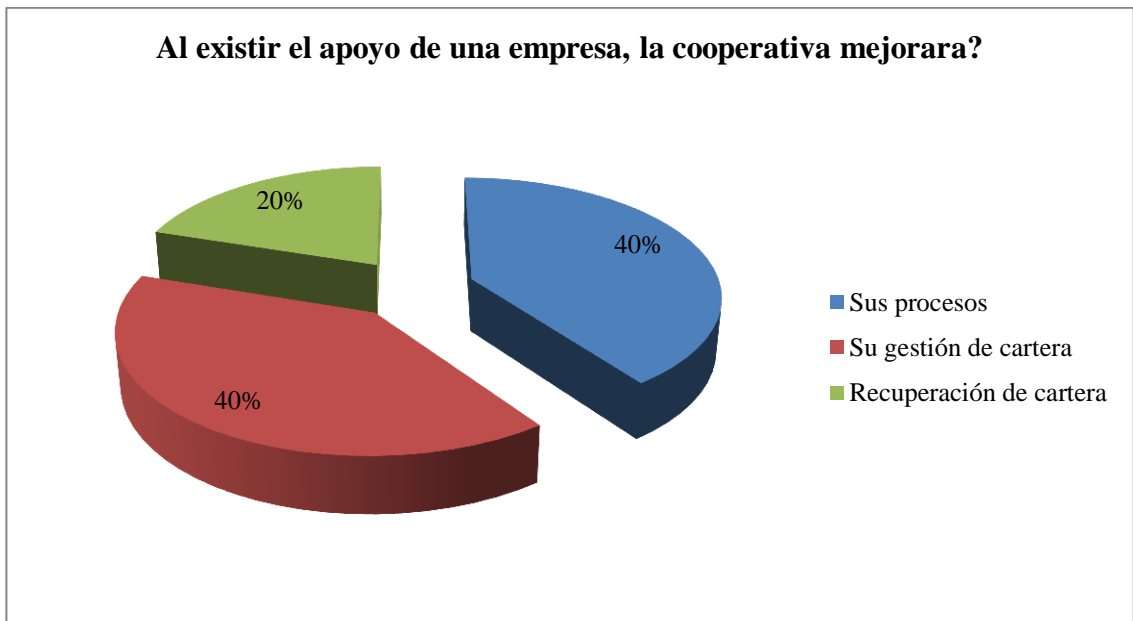


Gráfico 8. Percepción de mejora

Interpretación:

En el cuadro 16, según la información otorgada por los dirigentes de las Cooperativas, el 40% manifestaron que al existir apoyo por parte de otra empresa si se solucionarían los procesos, mientras que otro 40% asintieron que mejorarían la gestión de la cartera, y finalmente el 20% asintieron que existirá una mejora en la recuperación de cartera.

7. ¿Considera que esta Institución Financiera tiene una política de gestión de riesgo?

Cuadro 17. Política de gestión de riesgo

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
No	5	100
Si	0	0
Total	5	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato



Gráfico 9. Política de gestión de riesgo

Interpretación:

En el cuadro 17, según las encuestas aplicadas se establece que las Cooperativas del segmento 1, no tienen una política de riesgo definido por lo que es negativo a sus intereses.

8. Considera que Ud. como representante de esta Institución Financiera accedería a contratar los servicios de Asesoría en:

Cuadro 18. Intención de contratación de Asesoría

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Gestión de cobros	1	20
Gestión de riesgo	0	0
Evaluación integral de créditos y cobros	4	80
Total	5	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

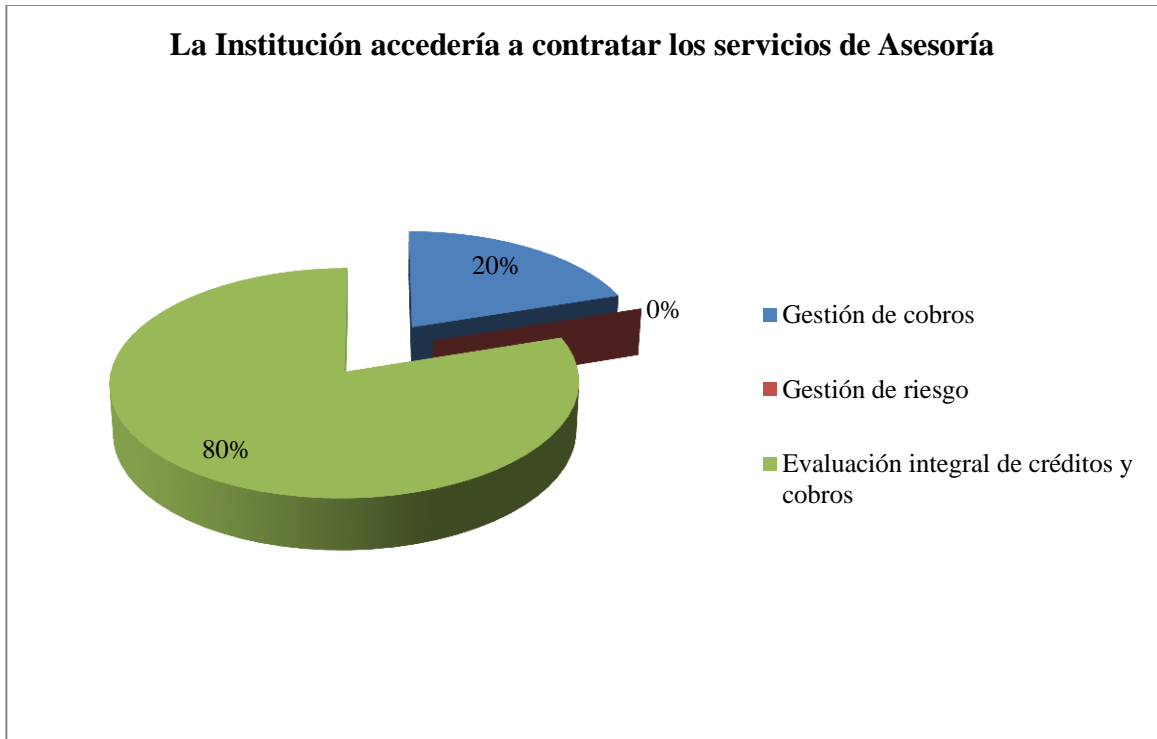


Gráfico 10. Intención de contratación de Asesoría

Interpretación:

En el cuadro 18, se establece que las Cooperativas si accederían a la contratación, por lo que la evaluación de créditos y cobros constituyen en una función importante para la empresa., según los propietarios de las Instituciones.

9. ¿Qué valor estaría dispuesto a pagar por este tipo de asesoría?

Cuadro 19. Valor dispuesto a pagar por la Asesoría

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
De 200 a 400	1	20
De 401 a 700	3	60
De 701 a 1000	1	20
Total	5	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

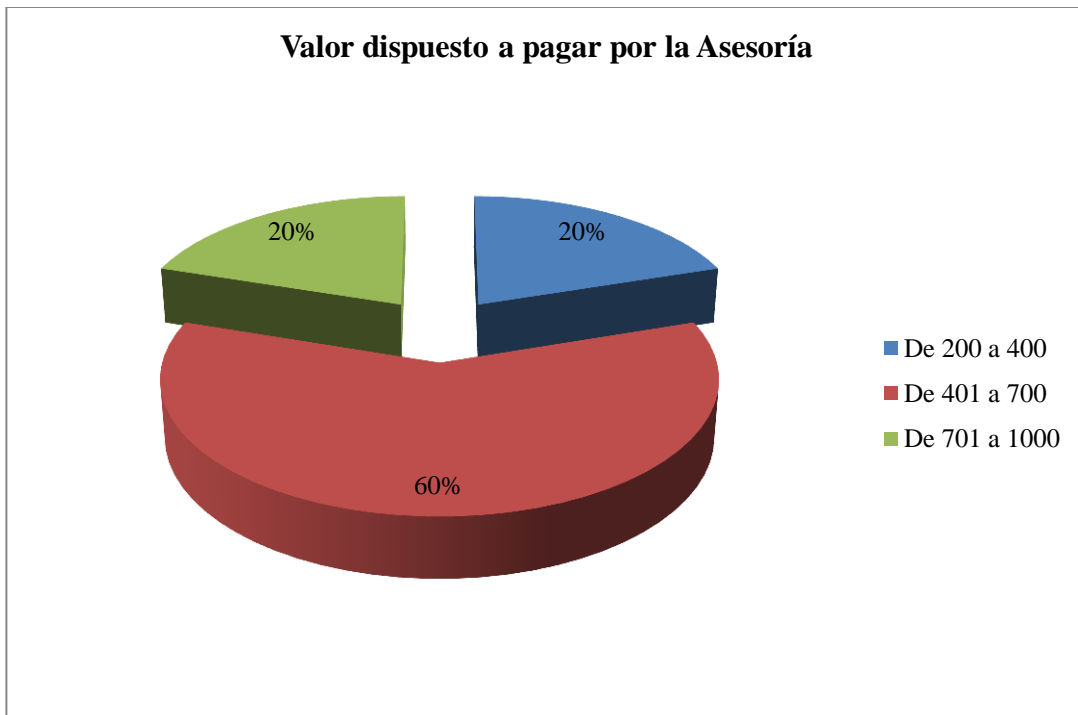


Gráfico 11. Valor dispuesto a pagar por la Asesoría

Interpretación:

En el cuadro 19, según las encuestas aplicadas se establece que las Cooperativas del segmento 1, estarían dispuestos a cancelar un coste de \$401 a \$700 dólares por el servicio de asesoría (60%), mientras que el resto de dirigentes de las Cooperativas cancelarías de \$200 a \$400 dólares y de \$701 a \$1.000 dólares, respectivamente.

10. Considera que la frecuencia de contratación podría ser:

Cuadro 20. Frecuencia de contratación

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Mensual	1	20
Trimestral	0	0
Semestral	1	20
Anual	3	60

Total	5	100
-------	---	-----

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

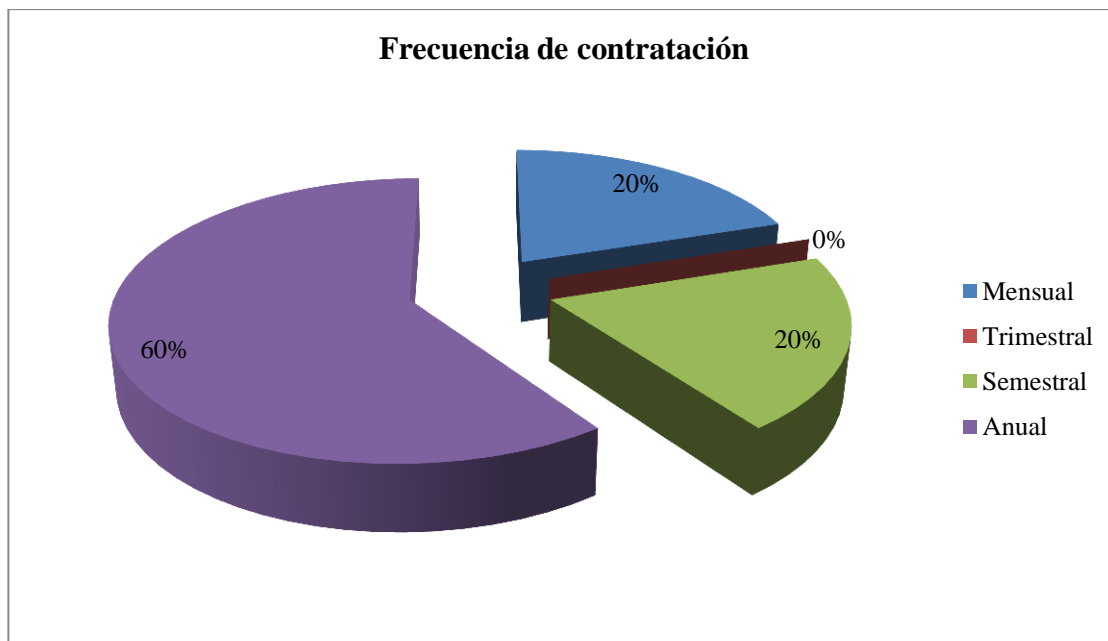


Gráfico 12. Frecuencia de contratación

Interpretación:

En el cuadro 20, según las encuestas aplicadas se establece que las Cooperativas del segmento 1, consideran que la frecuencia de contrato podría ser de manera anual (60%), mientras que otro grupo de Cooperativas estarían de acuerdo con la asesoría mensual (20%) y semestral (20%).

11. Que aspectos le interesaría observar de esta empresa:

Cuadro 21. Aspectos que le interesaría observar de la empresa

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Su calidad profesional y de gestión	3	60
El costo de los servicios	0	0
Su rapidez y responsabilidad en los servicios	2	40
Otros aspectos	0	0

Total	5	100
-------	---	-----

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

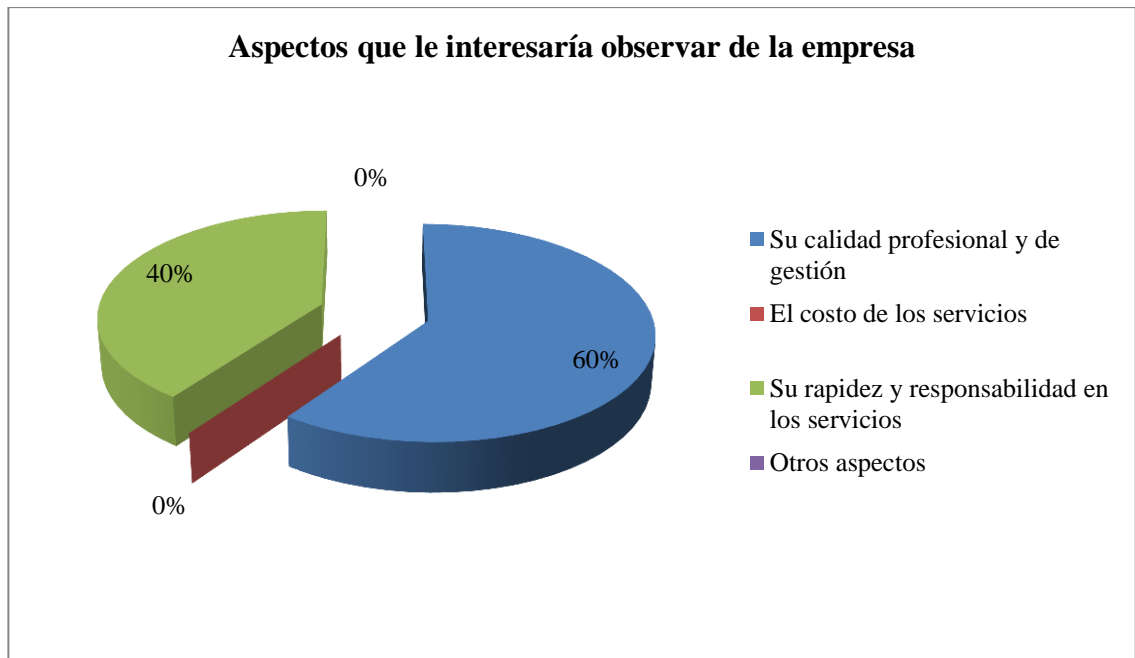


Gráfico 13. Aspectos que le interesaría observar de la empresa

Interpretación:

En el cuadro 21, con relación a las encuestas aplicadas, se establece que a las Cooperativas el aspecto que más relevancia observarían en la empresa es que su calidad profesional y de gestión sea la adecuada (60%), mientras que el resto de propietarios de las Cooperativas, manifestaron que verificarían la rapidez y responsabilidad en los servicios ofertados (40%).

12. ¿Actualmente esta Institución Financiera tiene Asesoría externa sobre Finanzas, Gestión de Cobranzas o cualquier tipo de asesoría financiera?

Cuadro 22. Utilización de servicios de Asesoría

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
No	2	40
Si	3	60

Total	5	100
-------	---	-----

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

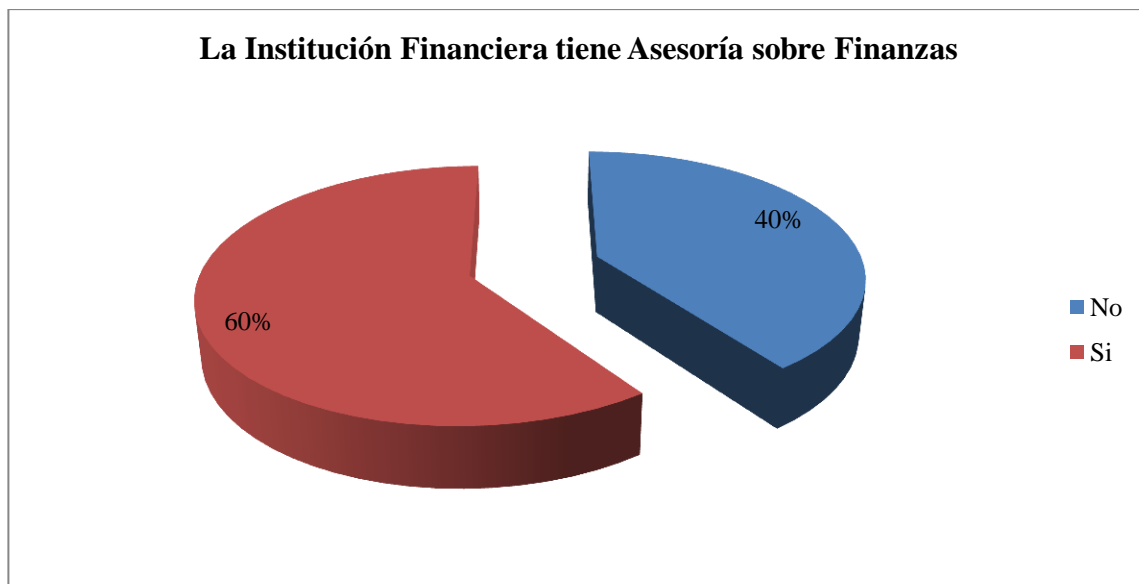


Gráfico 14. Utilización de servicios de Asesoría

Interpretación:

En el cuadro 22, según las encuestas aplicadas se establece que las Cooperativas del segmento 1, consideran que actualmente la Institución Financiera si tiene Asesoría externa sobre Finanzas, Gestión de Cobranzas o cualquier tipo de asesoría financiera (60%), mientras que el resto de Instituciones no tienen dichos servicios (40%).

12.1.Si contesta positivamente, por favor indique

a. ¿Con que frecuencia adquiere este servicio?

Cuadro 23. Frecuencia para adquirir el servicio

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Mensual	0	0
Trimestral	1	33
Semestral	0	0
Anual	2	67
Total	3	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

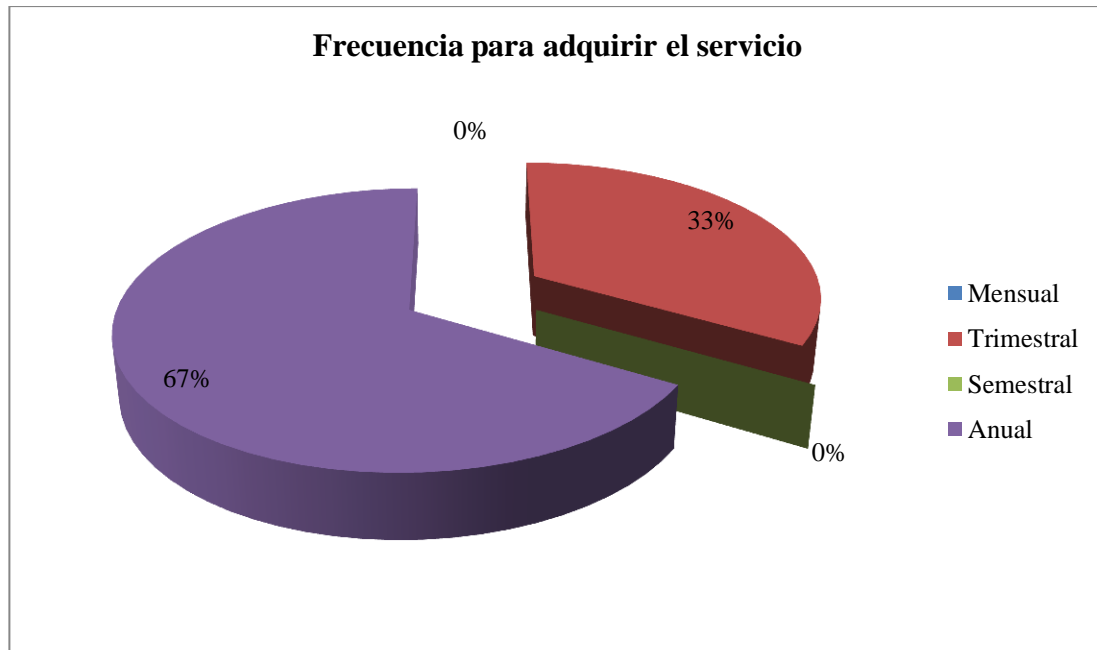


Gráfico 15. Frecuencia para adquirir el servicio

Interpretación:

En el cuadro 23, según las encuestas aplicadas se establece que las Cooperativas del segmento 1, las que actualmente tienen Asesoría externa, frecuentan el servicio de manera anual (67%), mientras que otro grupo de Cooperativas adquieren el servicio trimestralmente.

b. ¿Cuál es el valor que paga por este servicio?

Cuadro 24. Valor a pagar por el servicio

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
De 10a 29	1	33

De 30 a 49	0	0
De 50 a 70	2	67
Total	3	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

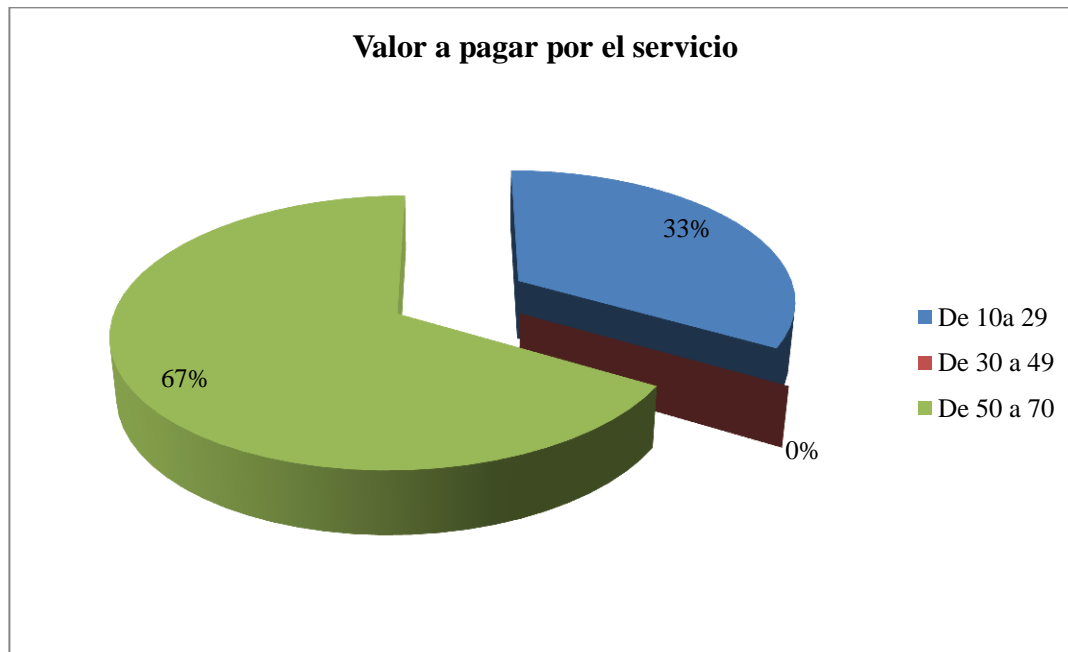


Gráfico 16. Valor a pagar por el servicio

Interpretación:

En el cuadro 24, según las encuestas aplicadas se establece que las Cooperativas del segmento 1, las que actualmente tienen Asesoría externa, generalmente cancelan un coste de \$50.00 a \$70.00 dólares (67%), mientras que otro grupo de Cooperativas pagan un valor de \$10.00 a \$29.00 dólares (33%).

c. ¿Cuál es el número de veces que adquirió este servicio en el último año?

Cuadro 25. Número de veces que adquirió el servicio

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
-------------	-------------	------------

1 vez	3	100
2 veces	0	0
3 a 4 veces	0	0
Más de 4 veces	0	0
Total	3	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

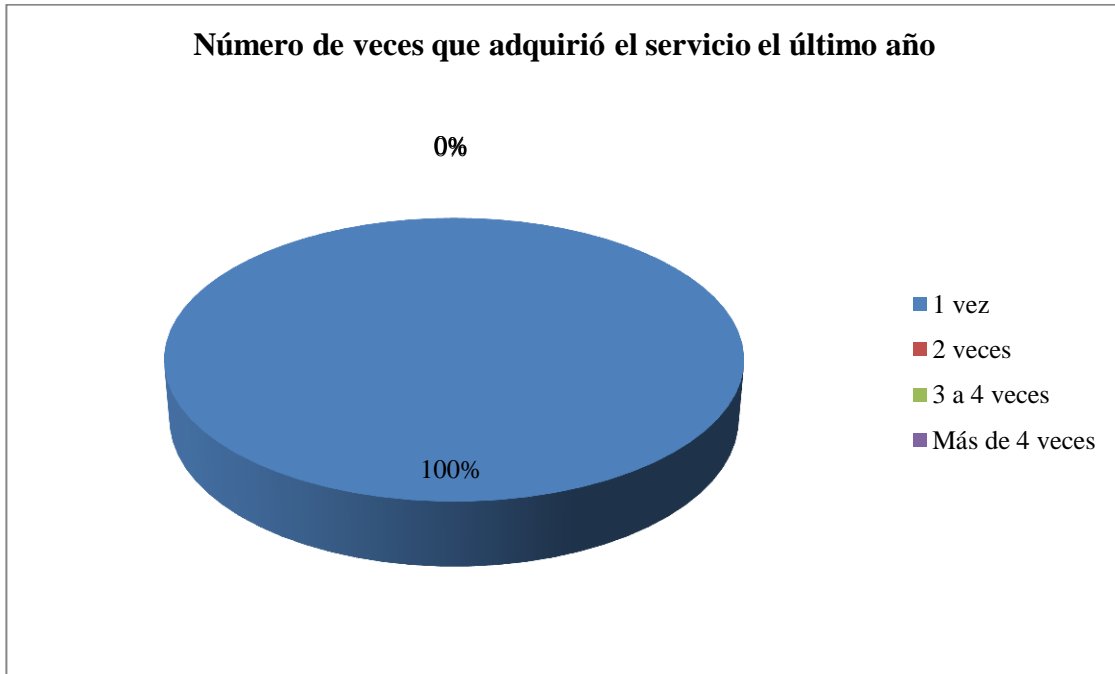


Gráfico 17. Número de veces que adquirió el servicio

Interpretación:

En el cuadro 24, según las encuestas aplicadas se establecen que las Cooperativas del segmento 1, las que actualmente contratan Asesoría externa, generalmente lo han hecho una sola vez. Dicha situación se presenta debido a que han experimentado cómo funcionan los Asesores externos y acorde a eso volver a contratar los servicios.

d. ¿Se encuentra satisfecho con el servicio que recibe?

Cuadro 26. Satisfacción del servicio

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
No	3	100
Si	0	0
Total	3	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

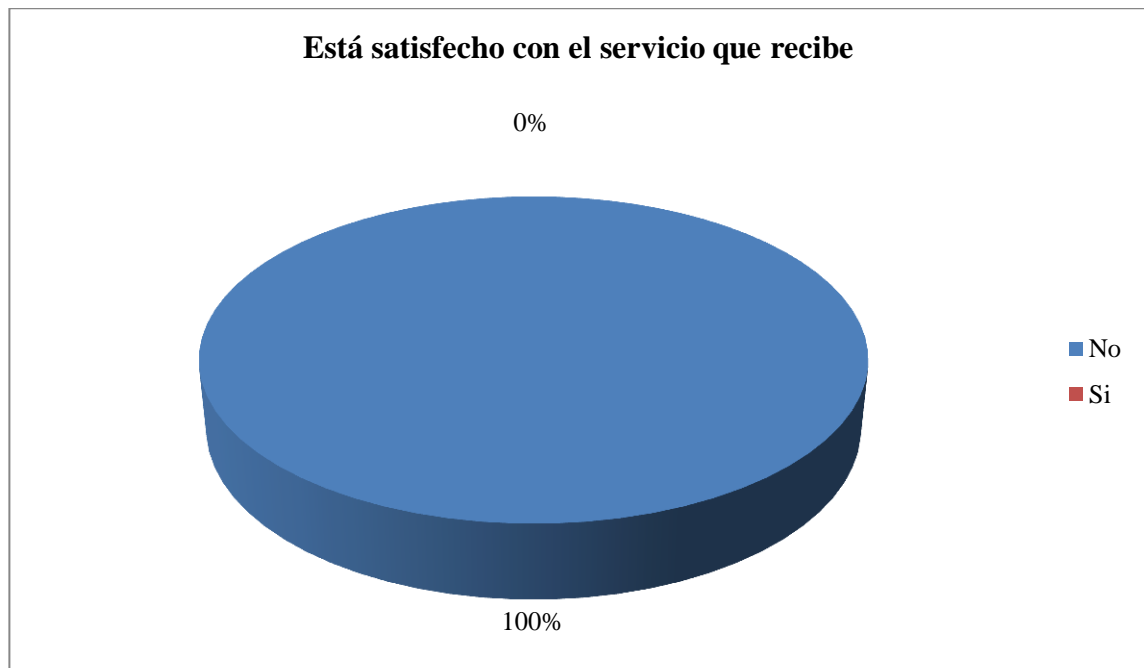


Gráfico 18. Satisfacción del servicio

Interpretación:

En el cuadro 25, según las encuestas aplicadas se establecen que las Cooperativas del segmento 1, las que actualmente contratan Asesoría externa, no les ha parecido agradable el servicio brindado por parte de la Empresa de Asesoría externa.

Segmento 2

1. ¿Considera usted que los servicios ofertados por esta institución son manejados de forma eficiente?

Cuadro 27. Eficiencia de los servicios

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
1-3 malo	0	0
4-6 regular	0	0
7-8 bueno	0	0
9-10 excelente	3	100
Total	3	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

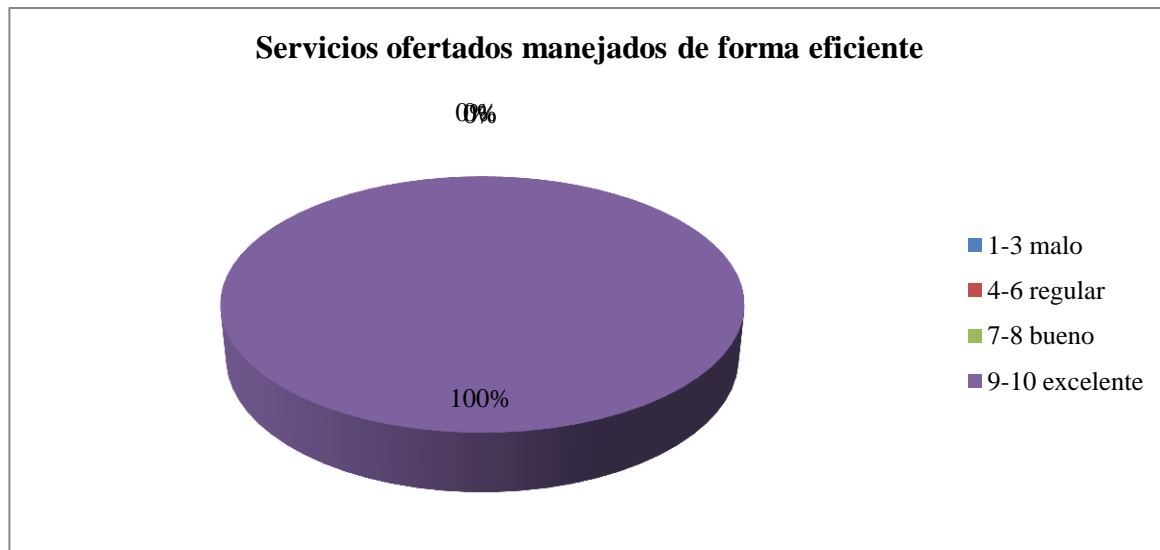


Gráfico 19. Eficiencia de los servicios

Interpretación:

En el cuadro 27, se verifica que todas las Cooperativas de Ahorro y Crédito, manifestaron que consideran excelente los servicios ofertados por la Institución además son manejados de forma eficiente.

2. ¿Cuáles son las áreas más vulnerables de la Cooperativa de ahorro y crédito, que son las que más potencialmente necesiten atención? ¿Utilice la escala de 1 a 8 en cada alternativa?

Cuadro 28. Áreas vulnerables

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Colocaciones de crédito	0	0
Recuperaciones de cartera	1	33
Aspectos relacionados al riesgo de crédito	2	67
Otorgamiento de garantías	0	0
Políticas de Crédito	0	0
Políticas de recuperación de cartera	0	0
En general la gestión del riesgo de crédito	0	0
Otras: Talento Humano	0	0
Total	3	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

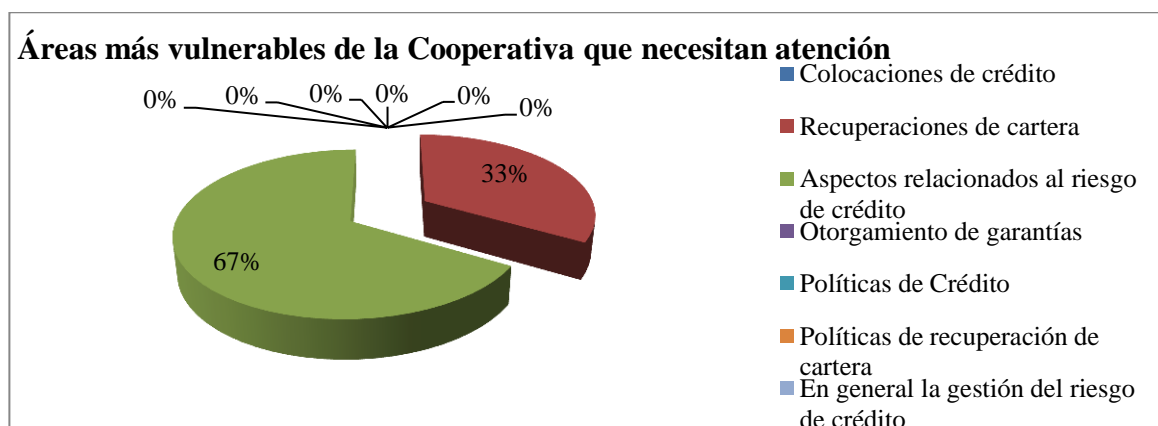


Gráfico 20. Áreas vulnerables

Interpretación:

En el cuadro 28, se establece que el 67% de las Cooperativas encuestadas consideran que las áreas más vulnerables son los aspectos relacionados al riesgo de crédito, seguido de la recuperación de cartera. Dichas áreas se deben potencializar ya que son el punto de ingresos económicos de la misma.

- 3. Señale: ¿Cuáles son las causas para que se produzca este tipo de problemas?
Señale solamente de las dos respuestas iniciales (de acuerdo con la pregunta**

Cuadro 29. Causas de problemas

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Colocaciones de crédito	2	67
Recuperación de cartera	1	33
Total	3	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

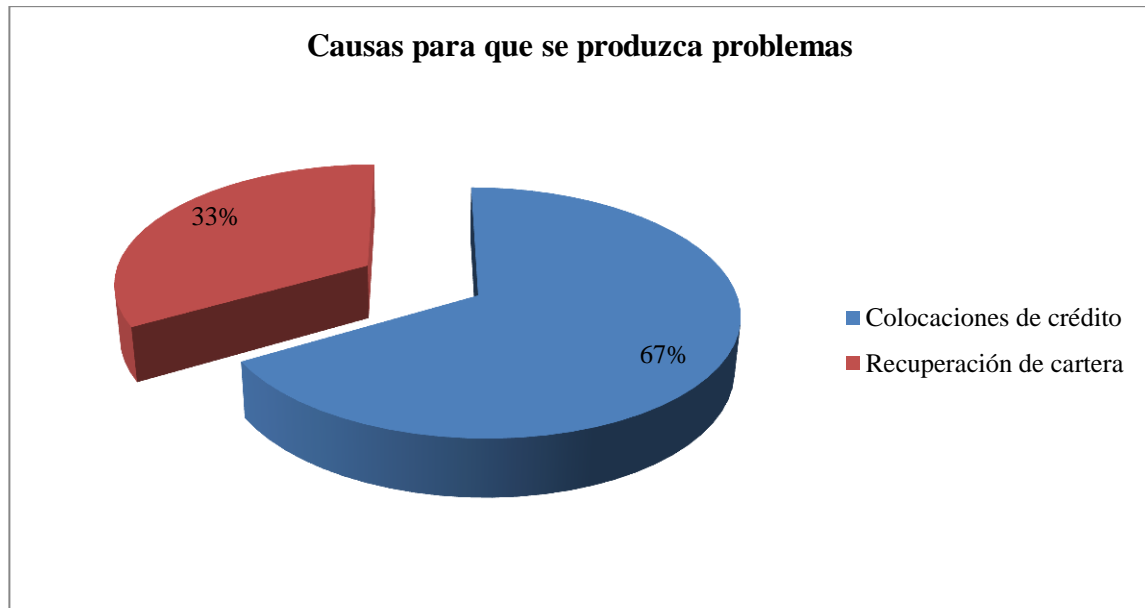


Gráfico 21. Causas de problemas

Interpretación:

En el cuadro 29, se establece que las causas productoras de problemas en la Cooperativa es la Colocación de créditos (67%), además de la Recuperación de cartera (33%). Dichas áreas son las más vulnerables ya que tienen enlace directo con la producción de la Institución, y las labores a realizar son las más estrictas, ya que trabajan directamente con los ciudadanos.

- 4. ¿Considera que a nivel directivo se han tomado las medidas adecuadas para solucionar este inconveniente?**

Cuadro 30. Medidas tomadas por nivel directivo

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
No	1	33
Si	2	67
Total	3	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

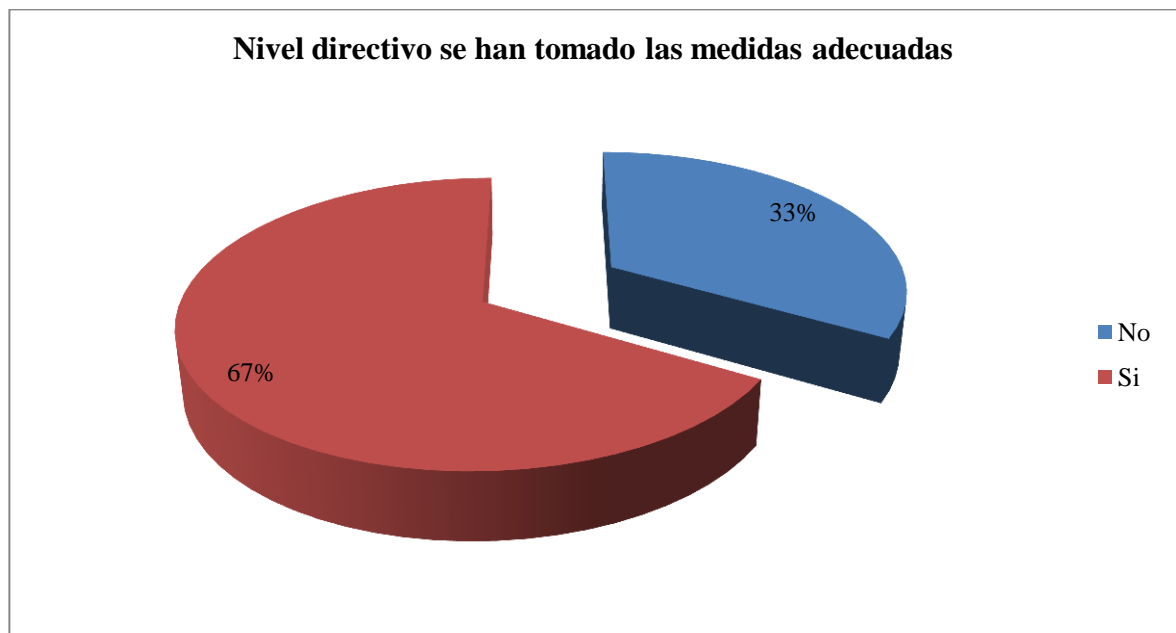


Gráfico 22. Medidas tomadas por nivel directivo

Interpretación:

En el cuadro 30, se verifica que el 67% de las Cooperativas consideran que el nivel directivo si ha tomado las medidas adecuadas para solucionar la diversidad de problemas que se presentan, mientras que el 33% designaron que no se están tomando las medidas adecuadas para la solución de problemas.

5. ¿Ha pensado alguna vez, contratar una empresa de Soluciones Financieras para delegar este tipo de funciones?

Cuadro 31. Intención de contratación externa

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
No	1	33
Si	2	67
Total	3	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

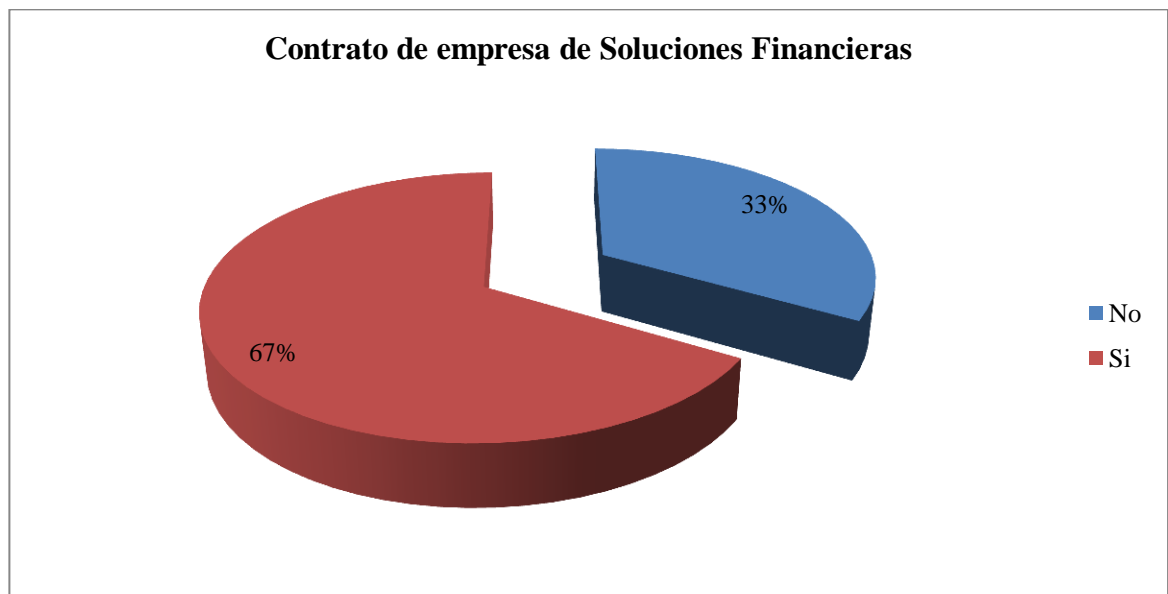


Gráfico 23. Intención de contratación externa

Interpretación:

En el cuadro 31, se establece que el 67% de los directores de las Cooperativas, manifestaron que si se ha pensado en contratar una Empresa de Soluciones Financiera para la delegación de funciones, mientras que el 33% opinaron que no tienen dichas ideas en planes.

6. ¿Cree que, al existir el apoyo de una empresa externa, la Cooperativa mejorará en?:

Cuadro 32. Percepción de mejora

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Sus procesos	1	33
Su gestión de cartera	0	0
Recuperación de cartera	2	67
Total	3	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

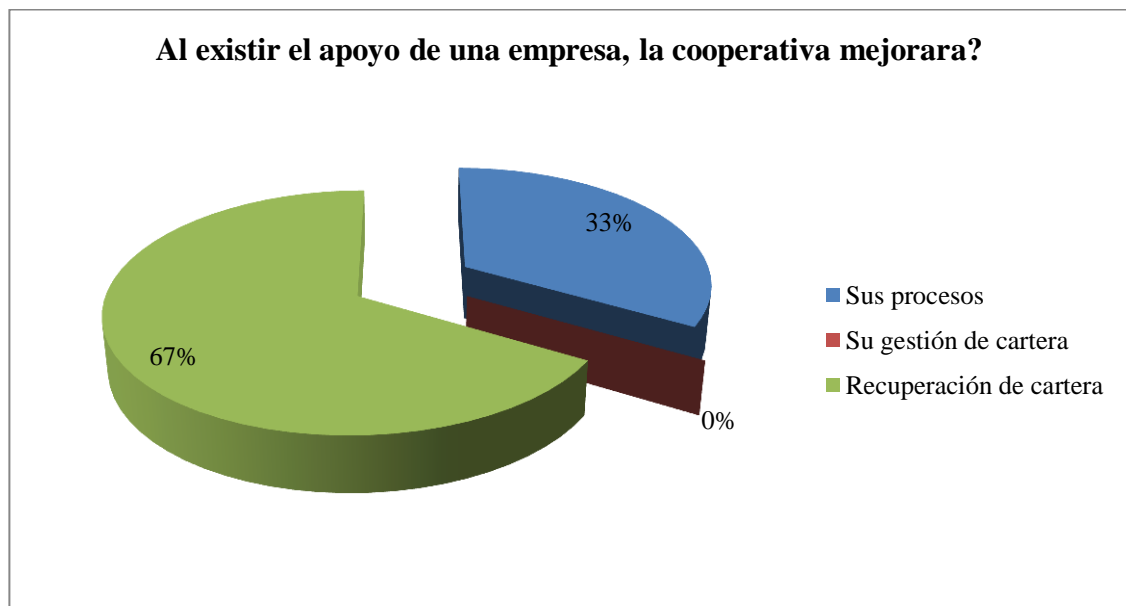


Gráfico 24. Percepción de mejora

Interpretación:

En el cuadro 32, según la información otorgada por los dirigentes de las Cooperativas, el 67% manifestaron que al existir apoyo por parte de otra empresa se recuperara la cartera de crédito existente, mientras que otro 33% asintieron que mejoraran los procesos, siendo actividades benéficas para la Institución.

7. ¿Considera que esta Institución Financiera tiene una política de gestión de riesgo?

Cuadro 33. Política de gestión de riesgo

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
No	0	0
Si	3	100
Total	3	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato



Gráfico 25. Política de gestión de riesgo

Interpretación:

En el cuadro 33, según las encuestas aplicadas se establece que las Cooperativas del segmento 2, si tienen una política de riesgo definido por lo que es positivo a sus intereses.

8. Considera que Ud. como representante de esta Institución Financiera accedería a contratar los servicios de Asesoría en:

Cuadro 34. Intención de contratación Servicios Asesorías

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Gestión de cobros	0	0
Gestión de riesgo	1	33
Evaluación integral de créditos y cobros	2	67
Total	3	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

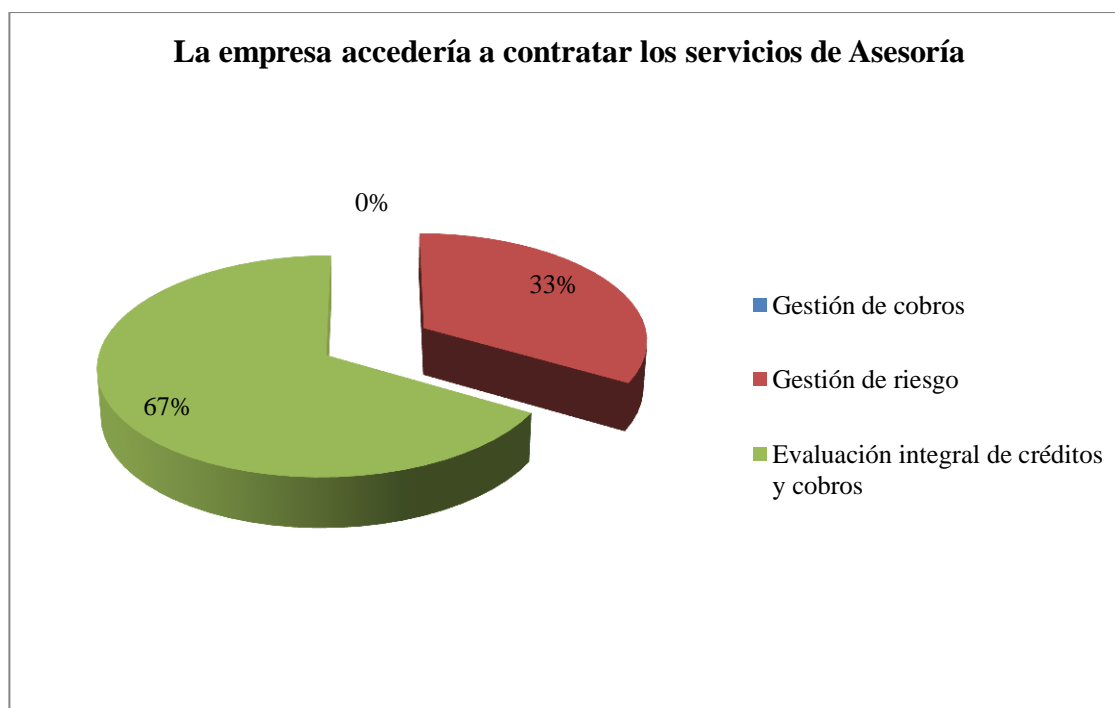


Gráfico 26. Intención de contratación Servicios Asesorías

Interpretación:

En el cuadro 34, se establece que las Cooperativas si accederían a la contratación, por lo que la evaluación de créditos (67%) y gestión de riesgo (33%) constituyen en una función importante para la empresa, según los directivos de las Instituciones.

9. ¿Qué valor estaría dispuesto a pagar por este tipo de asesoría?

Cuadro 35. Valor dispuesto a pagar por la Asesoría

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
De 200 a 400	1	33
De 401 a 700	2	67
De 701 a 1000	0	0
Total	3	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

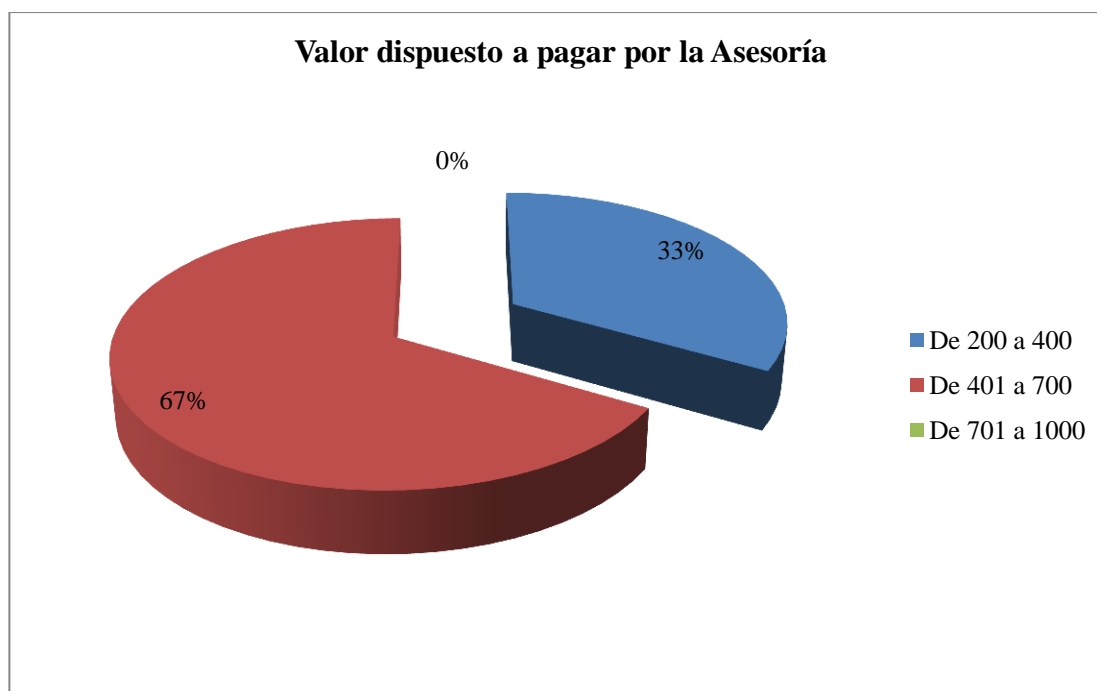


Gráfico 27. Valor dispuesto a pagar por la Asesoría

Interpretación:

En el cuadro 35, según las encuestas aplicadas se establece que las Cooperativas del segmento 2, estarían dispuestos a cancelar un coste de \$401 a \$700 dólares por el servicio de asesoría (67%), mientras que el resto de dirigentes de las Cooperativas cancelarían de \$200 a \$400 dólares (33%).

10. Considera que la frecuencia de contratación podría ser:

Cuadro 36. Frecuencia de contratación

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Mensual	0	0
Trimestral	3	100
Semestral	0	0
Anual	0	0
Total	3	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

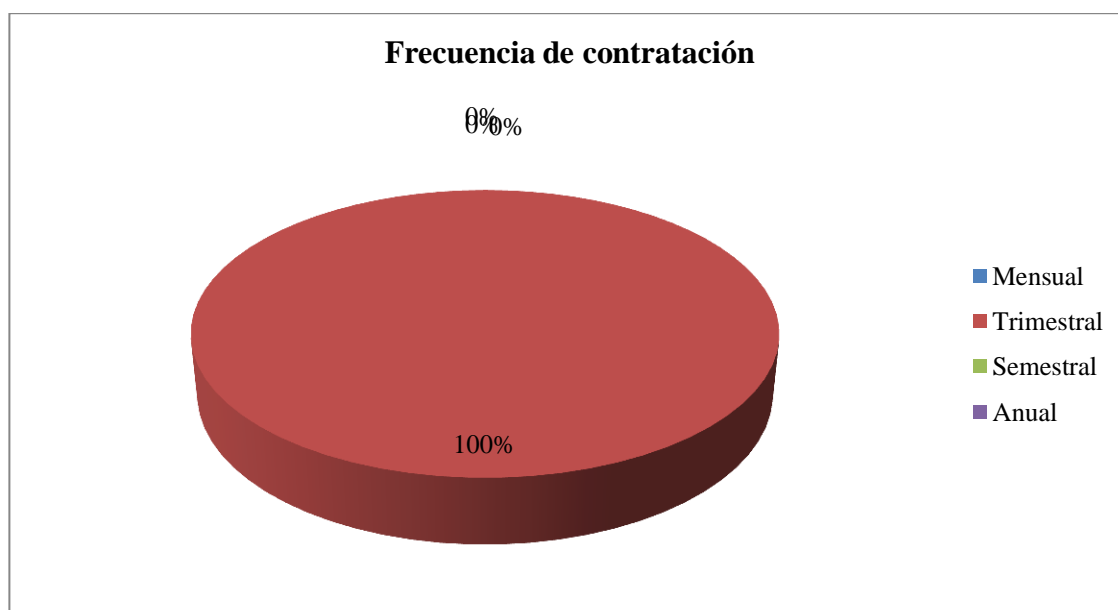


Gráfico 28. Frecuencia de contratación

Interpretación:

En el cuadro 36, según las encuestas aplicadas se establece que las Cooperativas del segmento 2, consideran que la frecuencia de contrato podría ser de manera trimestral, ya que primeramente deben verificar con resultados, la aplicación de los servicios dentro de la empresa.

11. Qué aspectos le interesaría observar de esta empresa:

Cuadro 37. Aspectos que le interesaría observar de la empresa

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Su calidad profesional y de gestión	1	33
El costo de los servicios	0	0
Su rapidez y responsabilidad en los servicios	2	67
Otros aspectos	0	0
Total	3	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

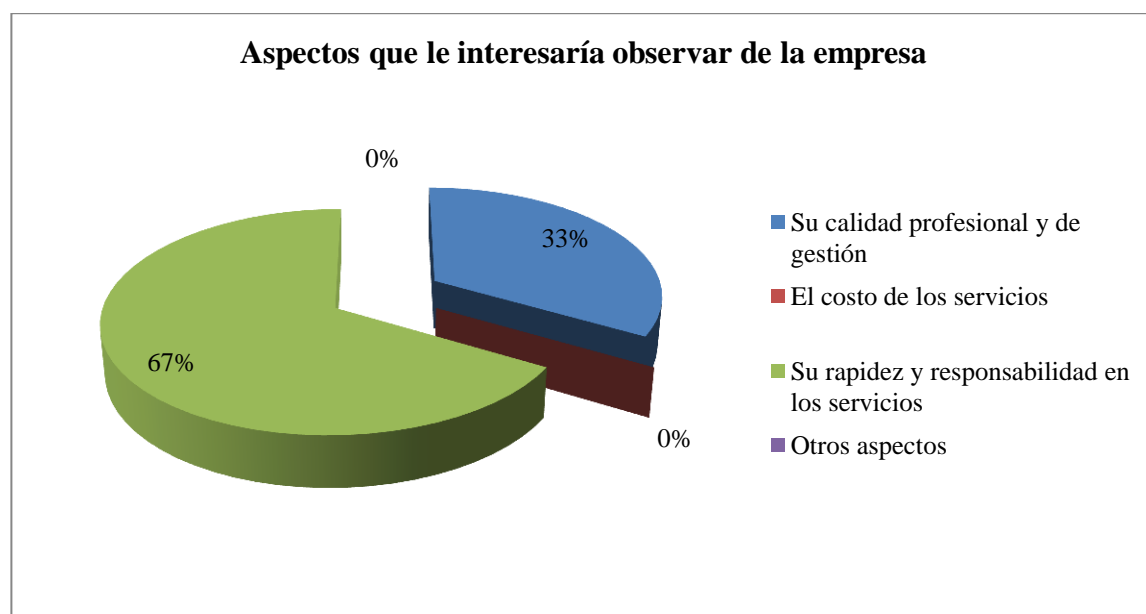


Gráfico 29. Aspectos que le interesaría observar de la empresa

Interpretación:

En el cuadro 37, con relación a las encuestas aplicadas, establece que a las Cooperativas el aspecto que más relevancia observarían en la empresa es la rapidez y responsabilidad en los servicios (67%), mientras que el resto de propietarios de las Cooperativas, manifestaron que verificarían la calidad profesional y de gestión (33%).

12. ¿Actualmente esta Institución Financiera tiene Asesoría externa sobre Finanzas, Gestión de Cobranzas o cualquier tipo de asesoría financiera?

Cuadro 38. Utilización de Asesoría externa

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
No	1	33
Si	2	67
Total	3	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

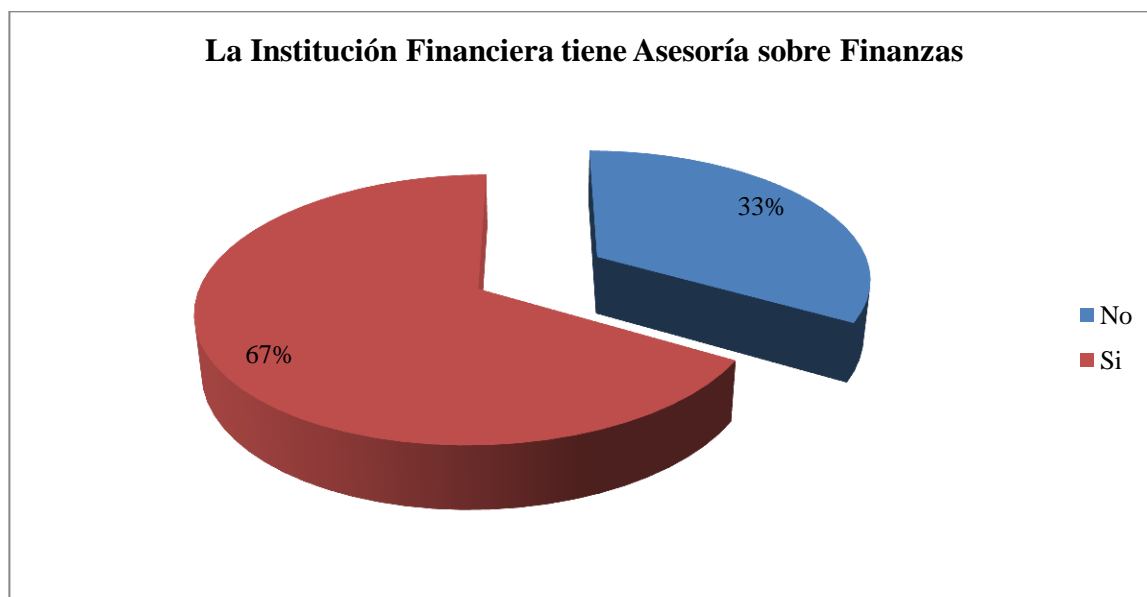


Gráfico 30. Utilización de Asesoría externa

Interpretación:

En el cuadro 39, según las encuestas aplicadas se establece que las Cooperativas del segmento 2, consideran que actualmente la Institución Financiera si tiene Asesoría externa sobre Finanzas, Gestión de Cobranzas o cualquier tipo de asesoría financiera (67%), mientras que el resto de Instituciones no tienen dichos servicios (33%).

12.1 Si contesta positivamente, por favor indique

a. ¿Con qué frecuencia adquiere este servicio?

Cuadro 39. Frecuencia para adquirir el servicio

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Mensual	0	0
Trimestral	1	50
Semestral	1	50
Anual	0	0
Total	2	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

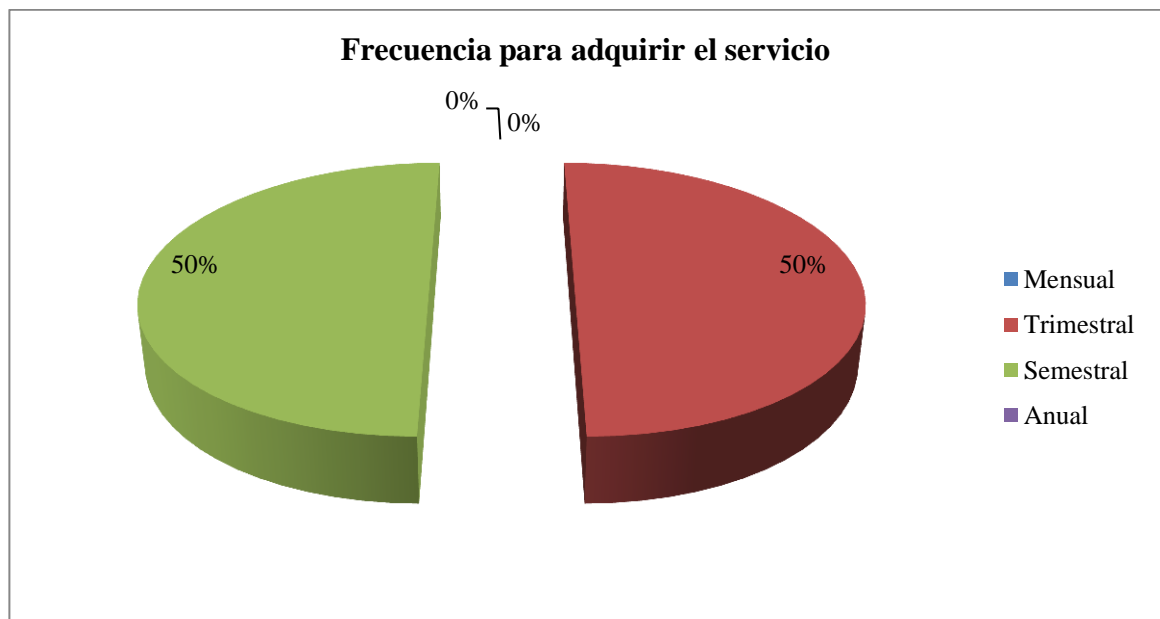


Gráfico 31. Frecuencia para adquirir el servicio

Interpretación:

En el cuadro 39, según las encuestas aplicadas se establece que las Cooperativas del segmento 2, las que actualmente tienen Asesoría externa, frecuentan el servicio de manera trimestral (50%), mientras que otro grupo de Cooperativas adquieren el servicio semestral (50%).

b. ¿Cuál es el valor que paga por este servicio?

Cuadro 40. Valor a pagar por el servicio

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
De 10a 29	0	0
De 30 a 49	0	0
De 50 a 70	2	100
Total	2	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato



Gráfico 32. Valor a pagar por el servicio

Interpretación:

En el cuadro 40, según las encuestas aplicadas se establece que las Cooperativas del segmento 2, las que actualmente tienen Asesoría externa, generalmente cancelan un coste de \$50.00 a \$70.00 dólares por el servicio recibido por parte de la Empresa asesora.

c. ¿Cuál es el número de veces que adquirió este servicio en el último año?

Cuadro 41. Número de veces que adquirió el servicio

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
1 vez	0	0
2 veces	2	100
3 a 4 veces	0	0
Más de 4 veces	0	0
Total	2	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

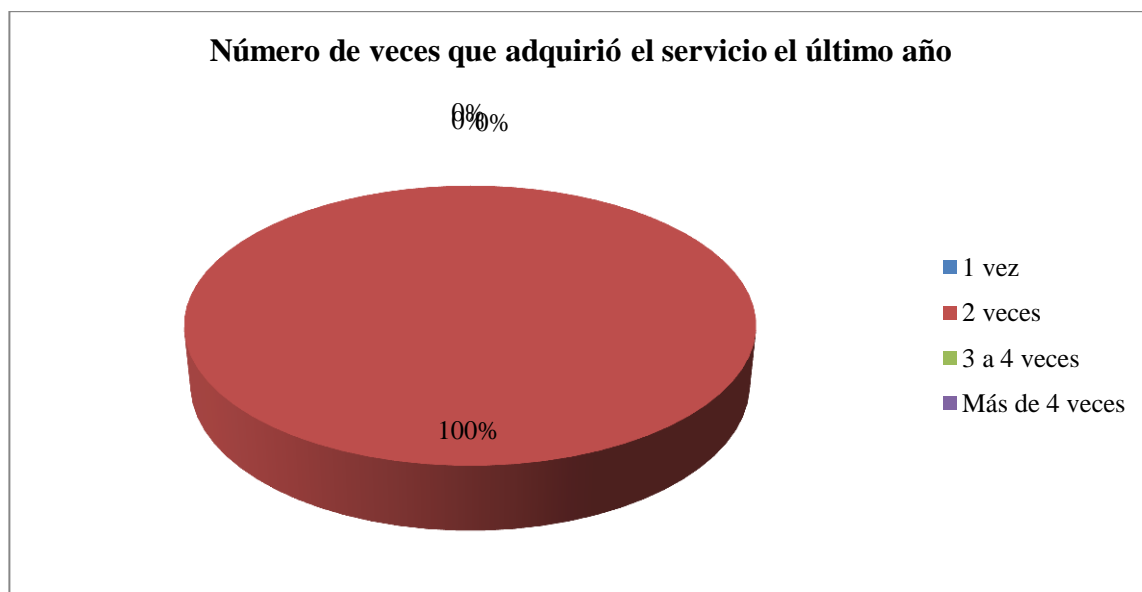


Gráfico 33. Número de veces que adquirió el servicio

Interpretación:

En el cuadro 41, según las encuestas aplicadas se establecen que las Cooperativas del segmento 2, las que actualmente contratan Asesoría externa, generalmente lo han hecho dos veces. Dicha situación se presenta debido a que han experimentado cómo funcionan los Asesores externos y acorde a eso volver a contratar los servicios.

d. ¿Se encuentra satisfecho con el servicio que recibe?

Cuadro 42. Satisfacción del servicio

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
No	2	100
Si	0	0
Total	2	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

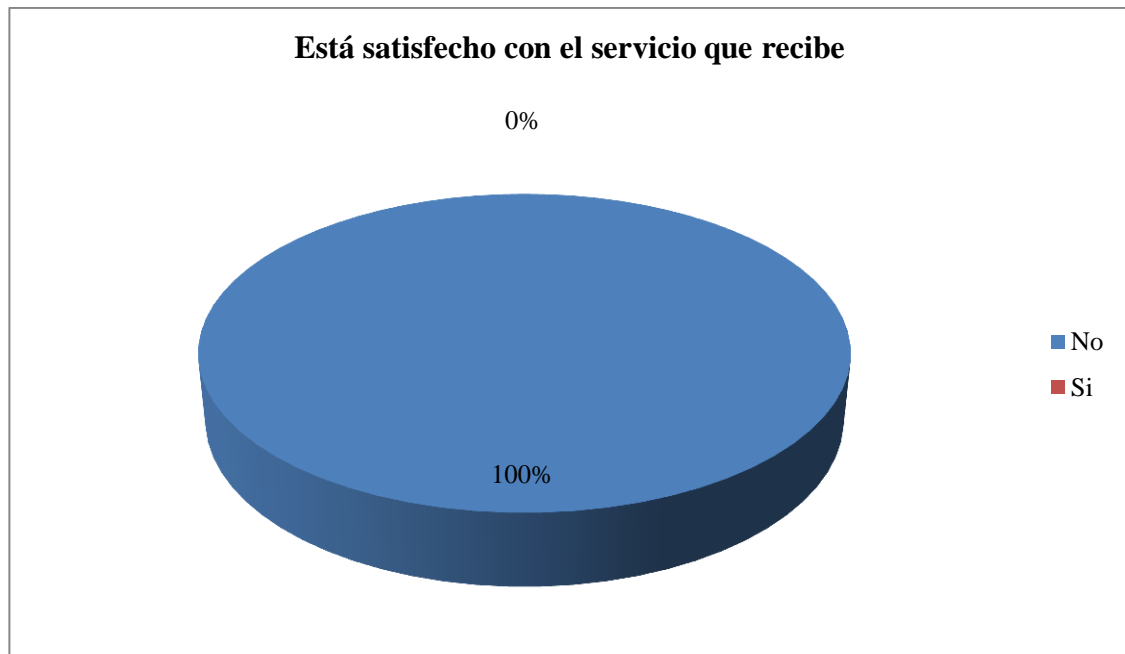


Gráfico 34. Satisfacción del servicio

Interpretación:

En el cuadro 42, según las encuestas aplicadas se establecen que las Cooperativas del segmento 2, las que actualmente contratan Asesoría externa, no les ha parecido agradable el servicio brindado por parte de la Empresa de Asesoría externa.

Segmento 3

1. **¿Considera usted que los servicios ofertados por esta institución son manejados de forma eficiente?**

Cuadro 43. Eficiencia de los servicios

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
1-3 malo	0	0
4-6 regular	4	31
7-8 bueno	9	69
9-10 excelente	0	0
Total	13	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

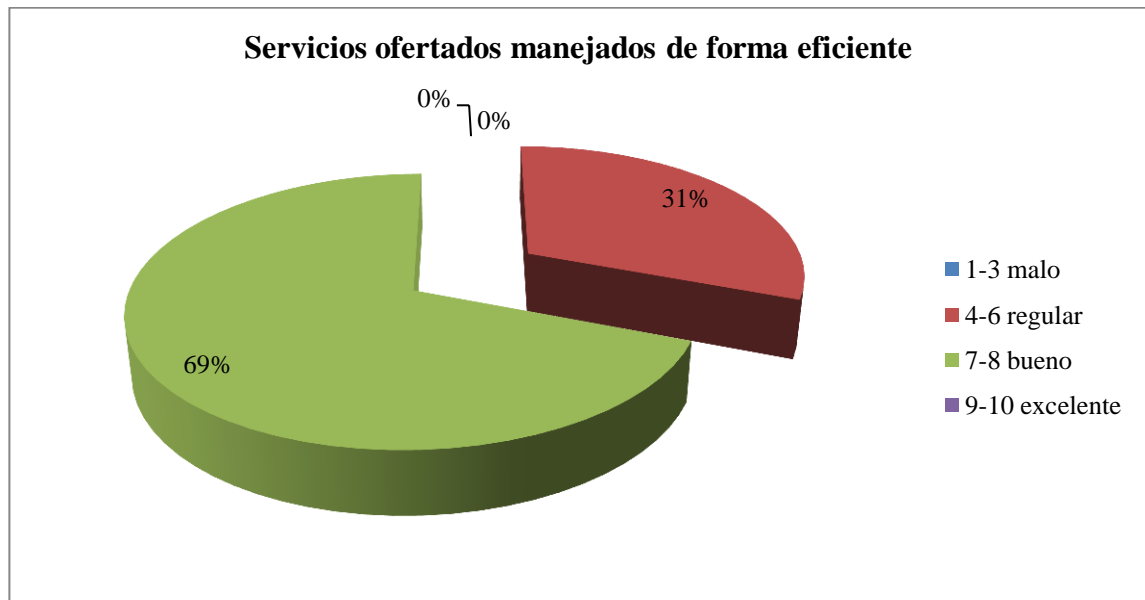


Gráfico 35. Eficiencia de los servicios

Interpretación:

En el cuadro 43, se verifica que el 69% de Cooperativas de Ahorro y Crédito, manifestaron que consideran bueno los servicios ofertados por la Institución además son manejados de forma eficiente, y el 31% asistieron opinar que el servicio es regular, según el segmento 3.

2. ¿Cuáles son las áreas más vulnerables de la Cooperativa de ahorro y crédito, que son las que más potencialmente necesitan atención? ¿Utilice la escala de 1 a 8 en cada alternativa?

Cuadro 44. Áreas vulnerables

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Colocaciones de crédito	0	0
Recuperaciones de cartera	2	15
Aspectos relacionados al riesgo de crédito	0	0
Otorgamiento de garantías	3	23
Políticas de Crédito	3	23
Políticas de recuperación de cartera	2	15
En general la gestión del riesgo de crédito	3	23
Otras: Talento Humano	0	0
Total	13	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

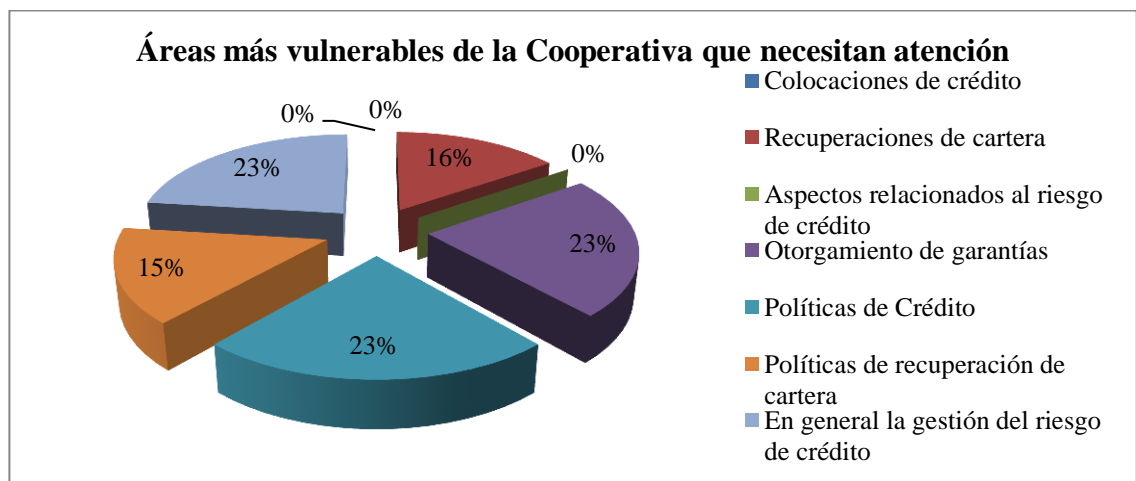


Gráfico 36. Áreas vulnerables

Interpretación:

En el cuadro 44, se establece que el 23% de las Cooperativas encuestadas consideran que las áreas más vulnerables son otorgamiento de garantías, políticas de crédito y la gestión de riesgo por crédito (23%), seguido de la recuperación de cartera (16%) y políticas de recuperación de cartera.

- 3. Señale: ¿Cuáles son las causas para que se produzca este tipo de problemas?
Señale solamente de las dos respuestas iniciales (de acuerdo con la pregunta 3)**

Cuadro 45. Causas para que se produzca problemas

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Colocaciones de crédito	3	23
Recuperación de cartera	10	77
Total	13	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

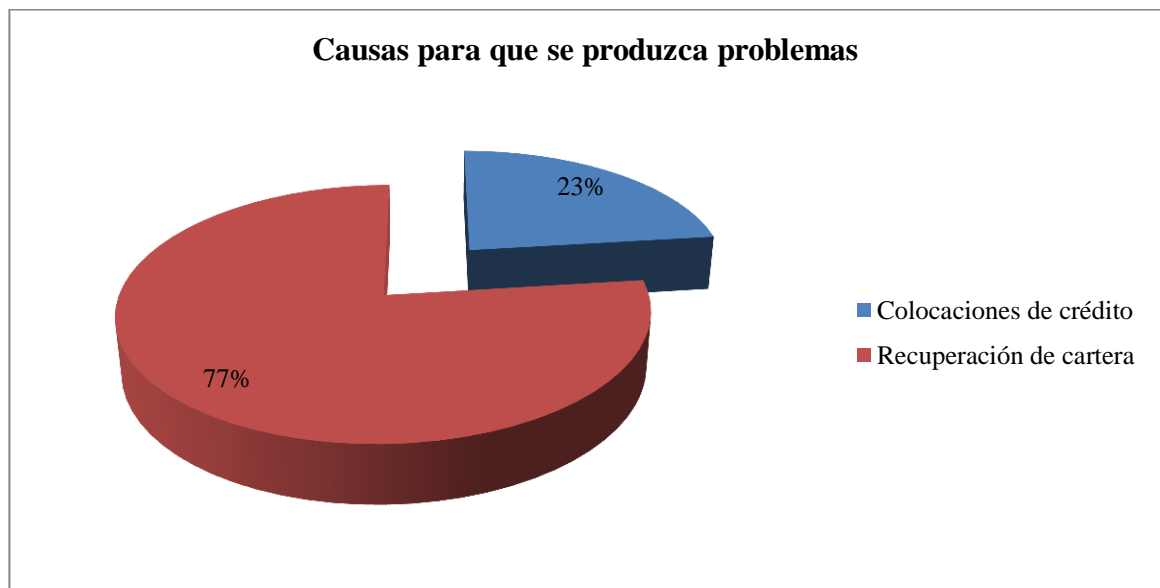


Gráfico 37. Causas para que se produzca problemas

Interpretación:

En el cuadro 45, se establece que las causas productoras de problemas en la Cooperativa es la Recuperación de cartera (77%), además de la colocación de crédito (23%). Dichas áreas son las más vulnerables ya que tienen enlace directo con la producción de la Institución, y las labores a realizar son las más estrictas, ya que trabajan directamente con los ciudadanos.

4. ¿Considera que a nivel directivo se han tomado las medidas adecuadas para solucionar este inconveniente?

Cuadro 46. Medidas adecuadas por parte de directivos

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
No	2	15
Si	11	85
Total	13	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

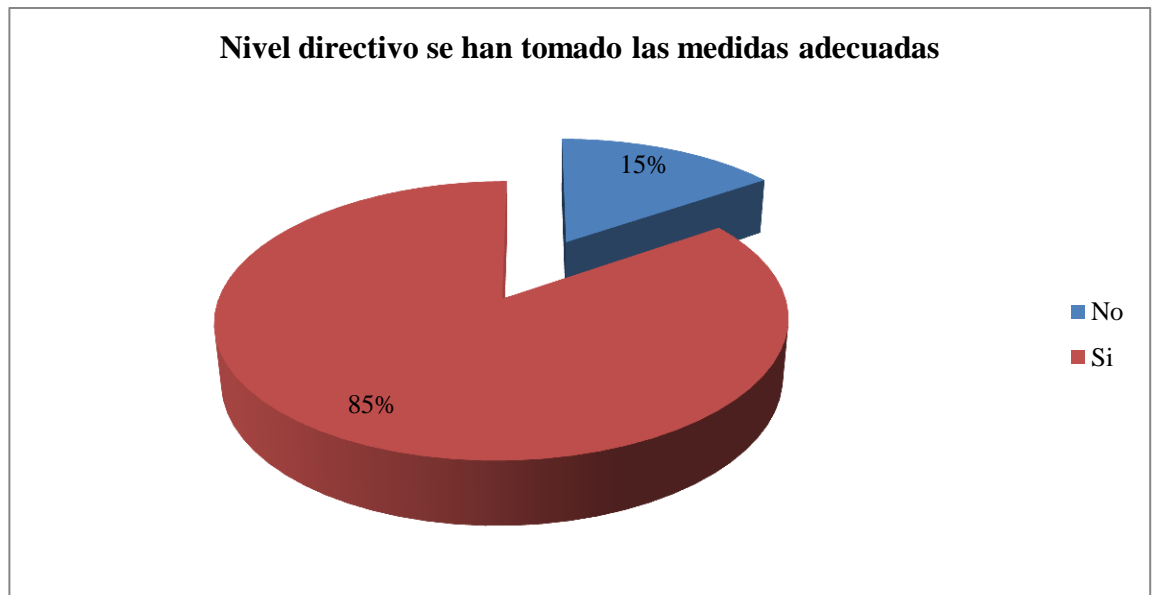


Gráfico 38. Medidas adecuadas por parte de directivos

Interpretación:

En el cuadro 46, se verifica que el 85% de las Cooperativas consideran que el nivel directivo si ha tomado las medidas adecuadas para solucionar la diversidad de problemas que se presentan, mientras que el 15% designó que no se están tomando las medidas adecuadas para la solución de problemas, tal como se muestra en el segmento 3.

5. ¿Ha pensado alguna vez, contratar una empresa de Soluciones Financieras para delegar este tipo de funciones?

Cuadro 47. Intención de contratación

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
No	6	46
Si	7	54
Total	13	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

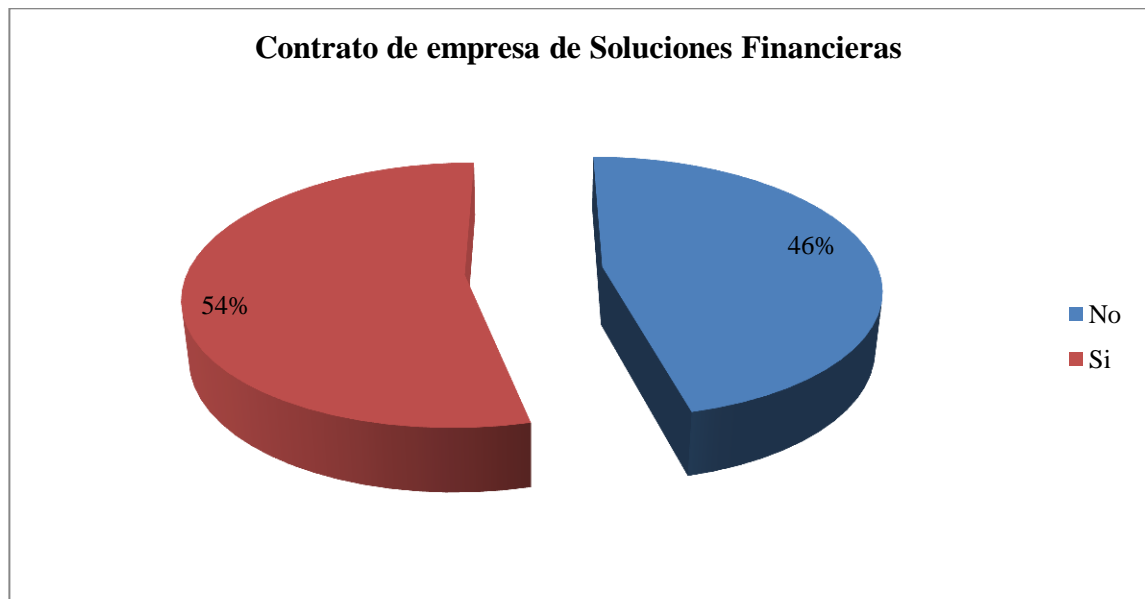


Gráfico 39. Intención de contratación

Interpretación:

En el cuadro 47, se establece que el 54% de los directores de las Cooperativas, manifestaron que si se ha pensado en contratar una Empresa de Soluciones Financiera para las delegaciones de funciones, mientras que el 46% opinaron que dichas ideas no se han planteado.

6. ¿Cree que, al existir el apoyo de una empresa externa, la Cooperativa mejorará en?:

Cuadro 48. Percepción de mejora

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Sus procesos	7	54
Su gestión de cartera	2	15
Recuperación de cartera	4	31
Total	13	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

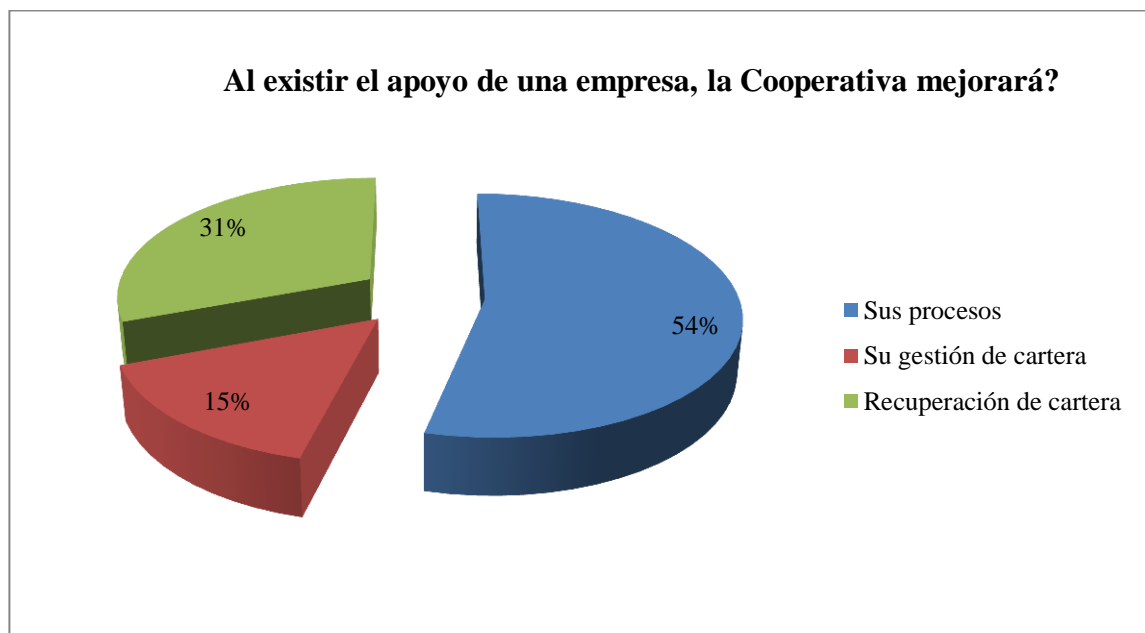


Gráfico 40. Percepción de mejora

Interpretación:

En el cuadro 48, según la información otorgada por los dirigentes de las Cooperativas, el 54% manifestaron que al existir apoyo por parte de otra empresa si se solucionarían los procesos, mientras que otro 31% asintieron que mejoraran la recuperación d cartera y finalmente el 15% asintieron que existirá una mejora en la gestión de cartera.

7. ¿Considera que esta Institución Financiera tiene una política de gestión de riesgo?

Cuadro 49. Política de gestión de riesgo

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
No	0	0
Si	13	100
Total	13	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato



Gráfico 41. Política de gestión de riesgo

Interpretación:

En el cuadro 49, según las encuestas aplicadas a los propietarios de las Cooperativas de la ciudad de Ambato del segmento 3, si tienen una política de riesgo definido por lo que es positivo a sus intereses.

8. Considera que Ud. como representante de esta Institución Financiera accedería a contratar los servicios de Asesoría en:

Cuadro 50. Intención de contratación Asesoría externa

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Gestión de cobros	3	23
Gestión de riesgo	6	46
Evaluación integral de créditos y cobros	4	31
Total	13	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

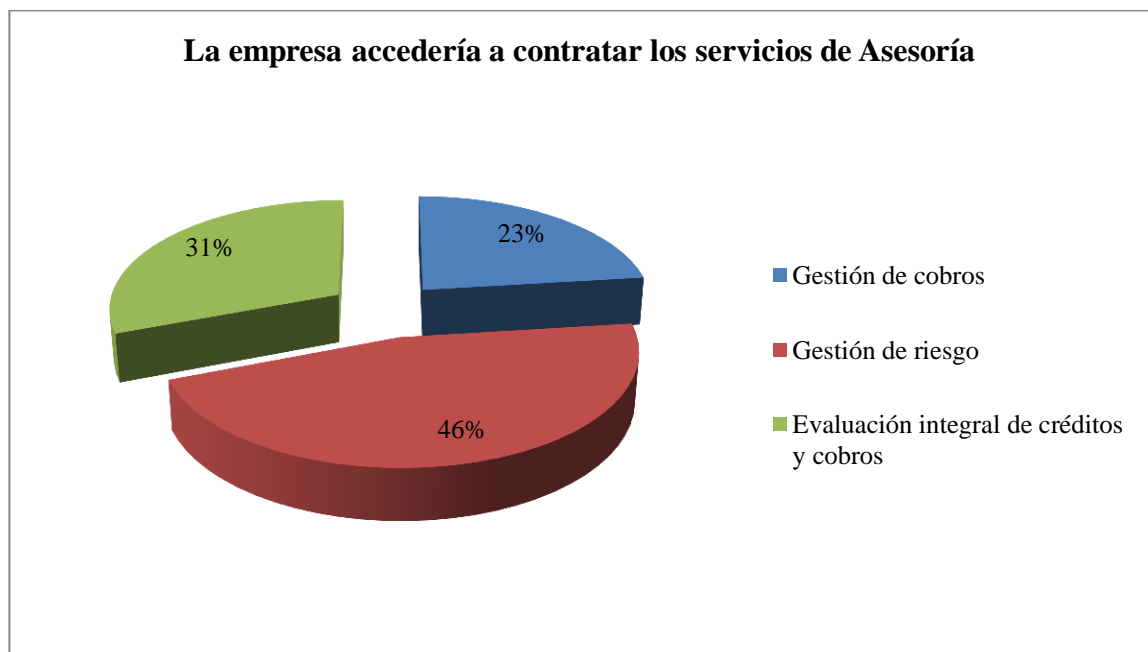


Gráfico 42. Intención de contratación Asesoría externa

Interpretación:

En el cuadro 50, se establece que las Cooperativas si accederían a la contratación de los servicios, y por ende mejorar la gestión de riesgo (46%), además de fortalecer la evaluación integral de créditos y cobros (31%), y finalmente mejorar la gestión de cobros (23%).

9. ¿Qué valor estaría dispuesto a pagar por este tipo de asesoría?

Cuadro 51. Valor dispuesto a pagar por la Asesoría

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
De 200 a 400	5	38
De 401 a 700	8	62
De 701 a 1000	0	0
Total	13	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato



Gráfico 43. Valor dispuesto a pagar por la Asesoría

Interpretación:

En el cuadro 51, según las encuestas aplicadas se establece que las Cooperativas del segmento 3, estarían dispuestos a cancelar un coste de \$401 a \$700 dólares por el servicio de asesoría (62%), mientras que el resto de dirigentes de las Cooperativas cancelarías de \$200 a \$400 dólares, respectivamente (38%).

10. Considera que la frecuencia de contratación podría ser:

Cuadro 52. Frecuencia de contratación

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Mensual	0	0
Trimestral	1	8
Semestral	2	15
Anual	10	77
Total	13	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

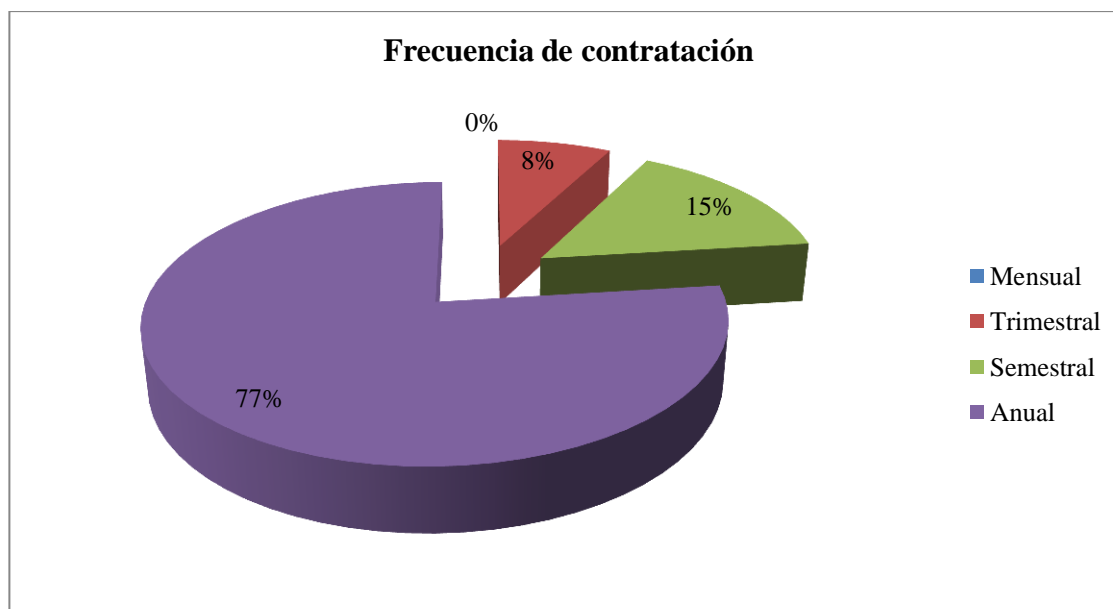


Gráfico 44. Frecuencia de contratación

Interpretación:

En el cuadro 52, según las encuestas aplicadas se establece que las Cooperativas del segmento 3, consideran que la frecuencia de contrato podría ser de manera anual (77%), mientras que otro grupo de Cooperativas estarían de acuerdo con la asesoría trimestral (8%) y semestral (15%).

11. Que aspectos le interesaría observar de esta empresa:

Cuadro 53. Aspectos a observar de la empresa

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Su calidad profesional y de gestión	9	69
El costo de los servicios	0	0
Su rapidez y responsabilidad en los servicios	4	31
Otros aspectos	0	0
Total	13	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

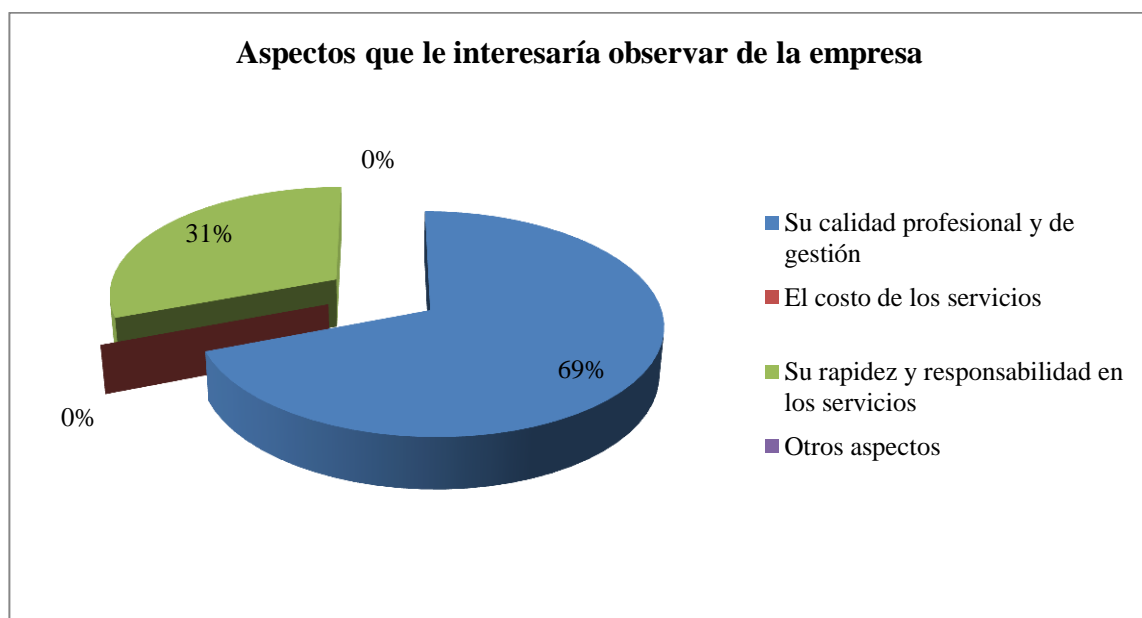


Gráfico 45. Aspectos a observar de la empresa

Interpretación:

En el cuadro 53, con relación a las encuestas aplicadas, se establece que a las Cooperativas el aspecto que más relevancia observarían en la empresa es que su calidad profesional y de gestión sea la adecuada (69%), mientras que el resto de propietarios de las Cooperativas, manifestaron que verificarían la rapidez y responsabilidad en los servicios ofertados (31%).

12. ¿Actualmente esta Institución Financiera tiene Asesoría externa sobre Finanzas, Gestión de Cobranzas o cualquier tipo de asesoría financiera?

Cuadro 54. Utilización de Asesoría externa

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
No	10	77
Si	3	23
Total	13	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

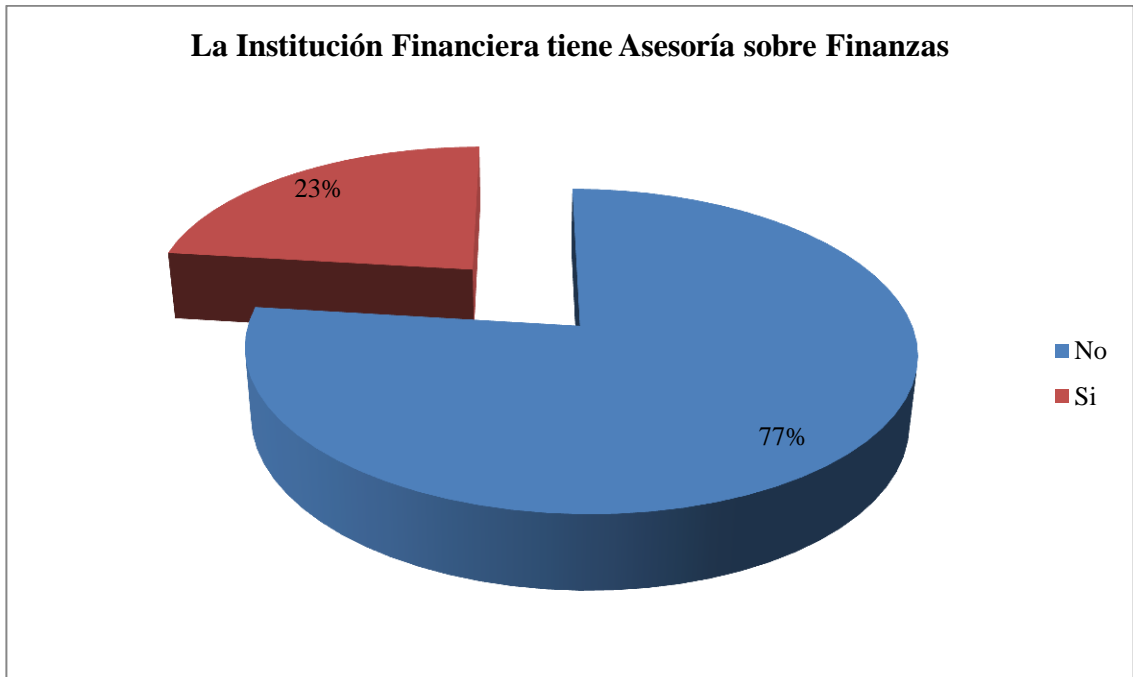


Gráfico 46. Utilización de Asesoría externa

Interpretación:

En el cuadro 54, según las encuestas aplicadas se establece que las Cooperativas del segmento 3, consideran que actualmente la Institución Financiera no tiene Asesoría externa sobre Finanzas, Gestión de Cobranzas o cualquier tipo de asesoría financiera (77%), mientras que el resto de Instituciones si tienen dichos servicios (23%).

12.1 Si contesta positivamente, por favor indique

a. ¿Con qué frecuencia adquiere este servicio?

Cuadro 55. Frecuencia para adquirir el servicio

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Mensual	0	0
Trimestral	1	33
Semestral	2	67
Anual	0	0
Total	3	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

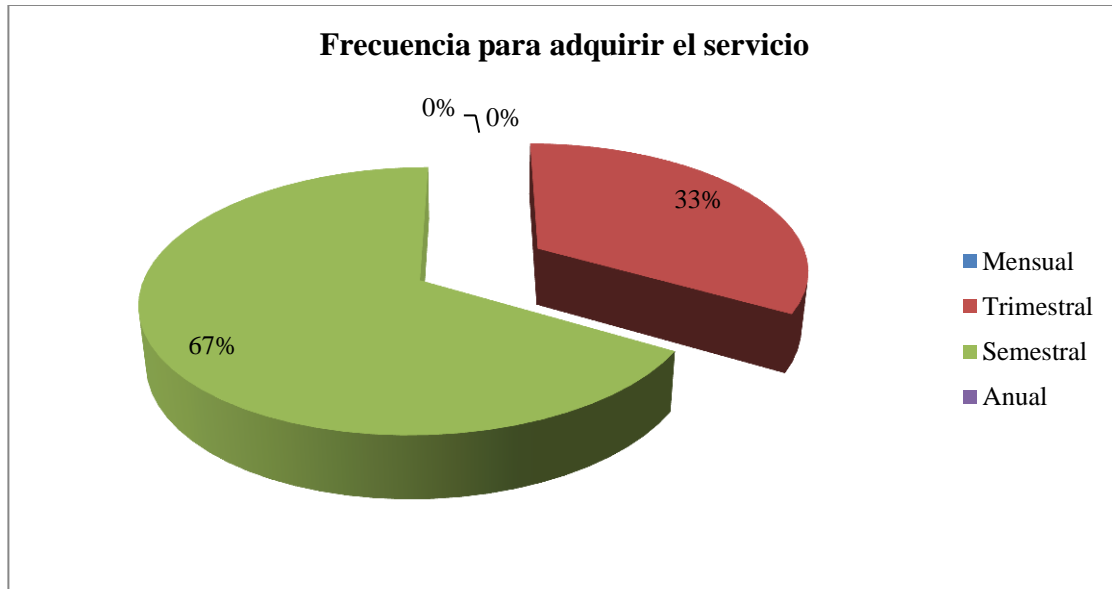


Gráfico 47. Frecuencia para adquirir el servicio

Interpretación:

En el cuadro 55, según las encuestas aplicadas se establece que las Cooperativas del segmento 3, las que actualmente tienen Asesoría externa, frecuentan el servicio de manera semestral (67%), mientras que otro grupo de Cooperativas adquieren el servicio trimestralmente (33%).

b. ¿Cuál es el valor que paga por este servicio?

Cuadro 56. Valor a pagar por el servicio

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
De 10a 29	0	0
De 30 a 49	0	0
De 50 a 70	3	100
Total	3	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato



Gráfico 48. Valor a pagar por el servicio

Interpretación:

En el cuadro 56, según las encuestas aplicadas se establece que las Cooperativas del segmento 3, las que actualmente tienen Asesoría externa, generalmente cancelan un coste de \$50.00 a \$70.00 dólares.

c. ¿Cuál es el número de veces que adquirió este servicio en el último año?

Cuadro 57. Número de veces que adquirió el servicio

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
1 vez	3	100
2 veces	0	0
3 a 4 veces	0	0
Más de 4 veces	0	0
Total	3	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

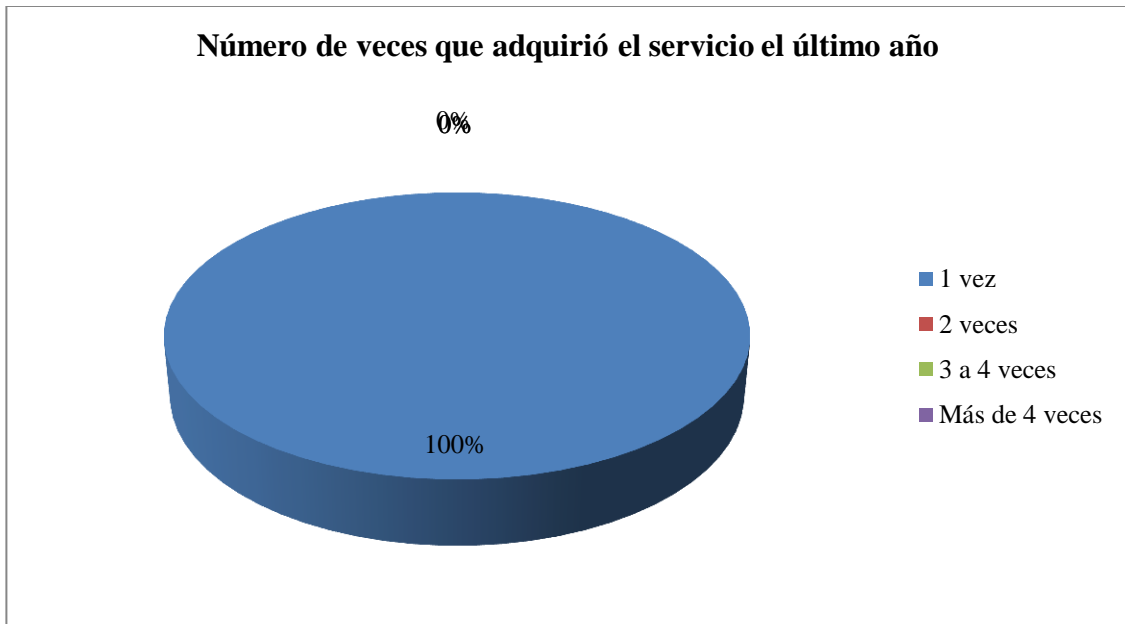


Gráfico 49. Número de veces que adquirió el servicio

Interpretación:

En el cuadro 57, según las encuestas aplicadas se establecen que las Cooperativas del segmento 3, las que actualmente contratan Asesoría externa, generalmente lo han hecho una sola vez. Dicha situación se presenta debido a que han experimentado cómo funcionan los Asesores externos y acorde a eso volver a contratar los servicios.

d. ¿Se encuentra satisfecho con el servicio que recibe?

Cuadro 58. Satisfacción del servicio

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
No	2	67
Si	1	33
Total	3	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

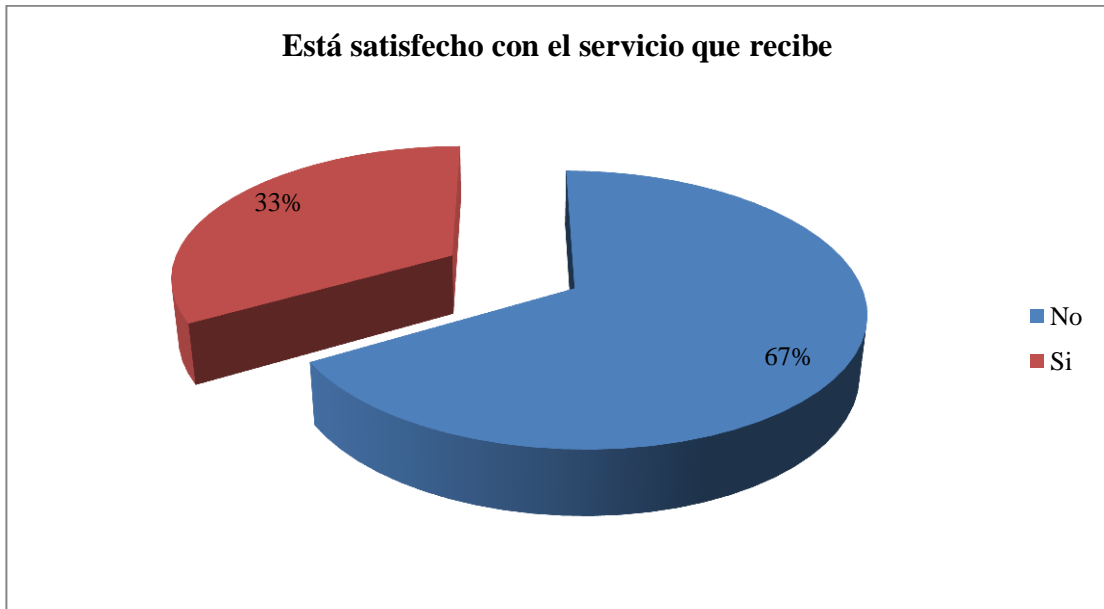


Gráfico 50. Satisfacción del servicio

Interpretación:

En el cuadro 59, según las encuestas aplicadas se establecen que las Cooperativas del segmento 3, las que actualmente contratan Asesoría externa, no les ha parecido agradable el servicio brindado por parte de la Empresa de Asesoría externa (67%), mientras que otro grupo opinaron que si (33%).

Segmento 4

- ¿Considera usted que los servicios ofertados por esta Institución son manejados de forma eficiente?**

Cuadro 59. Eficiencia de los servicios

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
1-3 malo	0	0
4-6 regular	4	10
7-8 bueno	35	90

9-10 excelente	0	0
Total	39	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

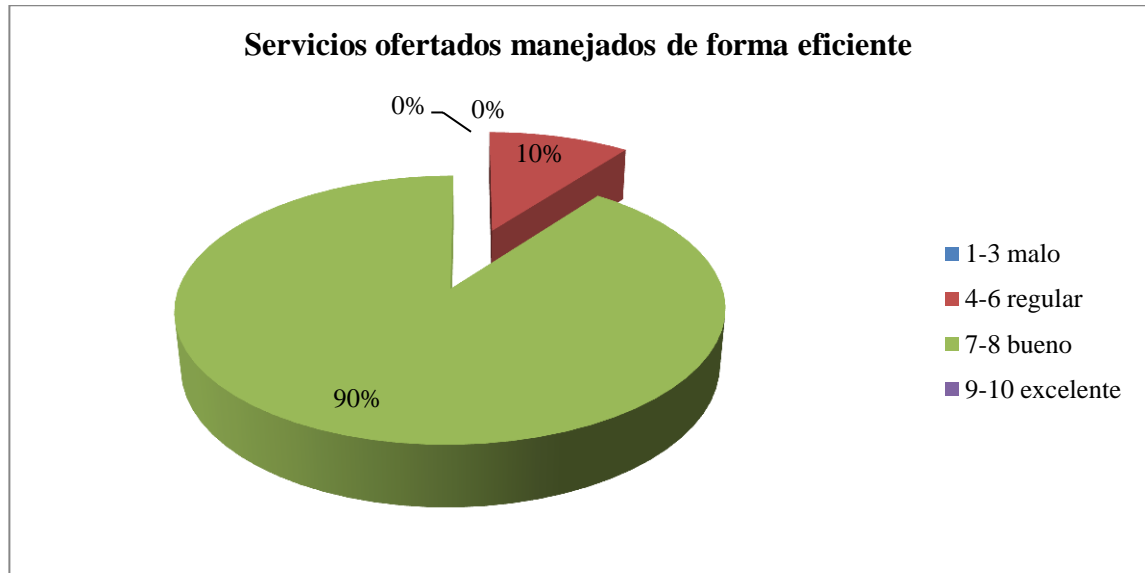


Gráfico 51. Eficiencia de los servicios

Interpretación:

En el cuadro 59, se verifica que el 90% de Cooperativas de Ahorro y Crédito, manifestaron que consideran bueno los servicios ofertados por la Institución además son manejados de forma eficiente, y el 10% asintieron opinar que el servicio es regular.

2. ¿Cuáles son las áreas más vulnerables de la Cooperativa de ahorro y crédito, que son las que más potencialmente necesitan atención? ¿Utilice la escala de 1 a 8 en cada alternativa?

Cuadro 60. Áreas vulnerables

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Colocaciones de crédito	5	13
Recuperaciones de cartera	6	15
Aspectos relacionados al riesgo de crédito	5	13
Otorgamiento de garantías	5	13
Políticas de Crédito	6	15

Políticas de recuperación de cartera	5	13
En general la gestión del riesgo de crédito	7	18
Otras: Talento Humano	0	0
Total	39	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

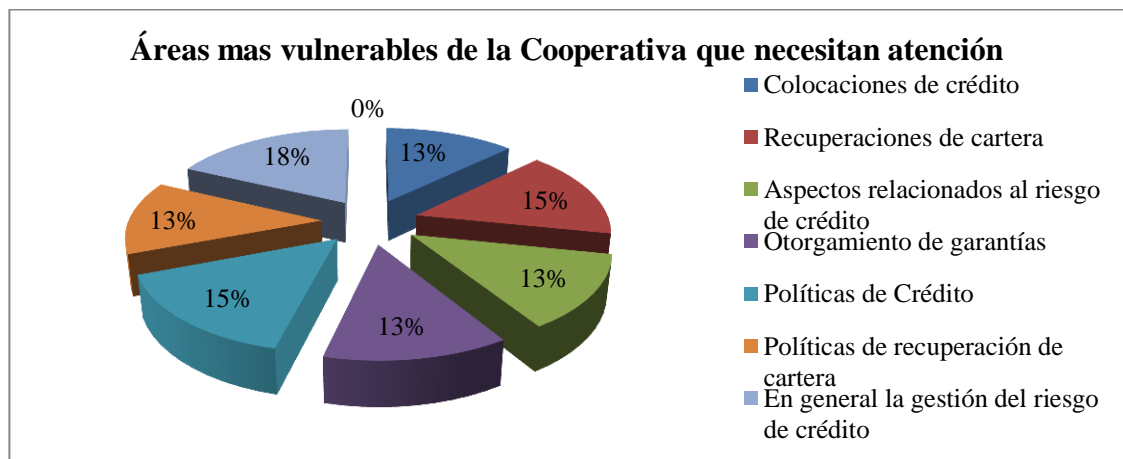


Gráfico 52. Áreas vulnerables

Interpretación:

En el cuadro 60, se establece que el 18% de las Cooperativas encuestadas consideran que las áreas más vulnerables son la gestión del riesgo de crédito, seguido de la recuperación de cartera (15%) y políticas de crédito (15%). Dichas áreas se deben potencializar ya que son el punto de ingresos económicos de la misma.

**3. Señale: ¿Cuáles son las causas para que se produzca este tipo de problemas?
Señale solamente de las dos respuestas iniciales (de acuerdo con la pregunta 3)**

Cuadro 61. Causas para que se produzca problemas

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Colocaciones de crédito	25	64
Recuperación de cartera	14	36
Total	39	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

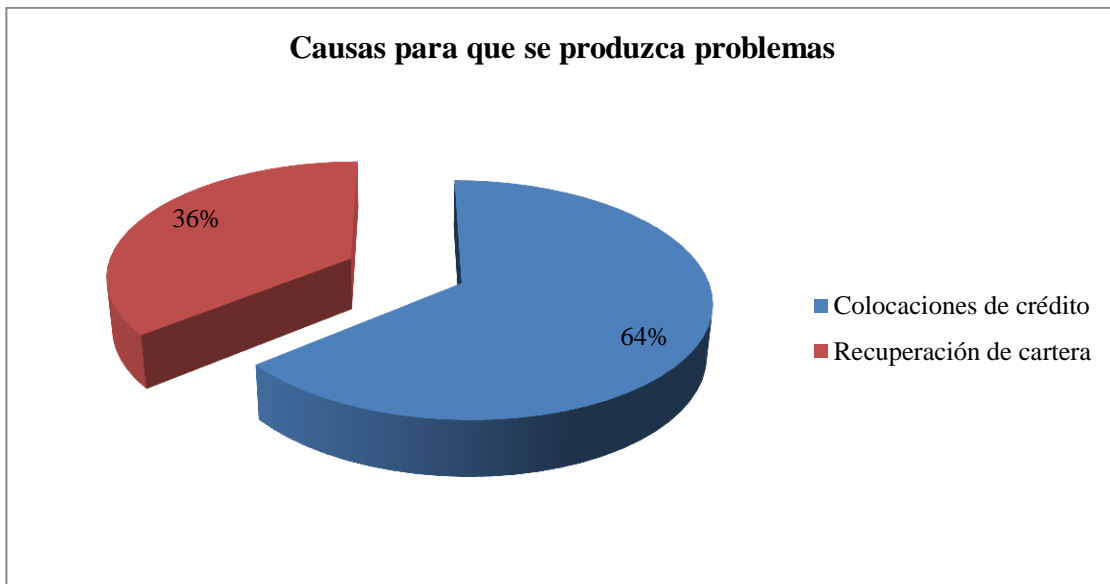


Gráfico 53. Causas para que se produzca problemas

Interpretación:

En el cuadro 61, se establece que las causas productoras de problemas en la Cooperativa es la colocación de crédito (64%), además de la recuperación de cartera (36%). Dichas áreas son las más vulnerables ya que tienen enlace directo con la producción de la Institución, y las labores a realizar son las más estrictas, ya que trabajan directamente con los ciudadanos.

4. ¿Considera que a nivel directivo se han tomado las medidas adecuadas para solucionar este inconveniente?

Cuadro 62. Medidas adecuadas de directivos

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
No	13	33
Si	26	67
Total	39	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

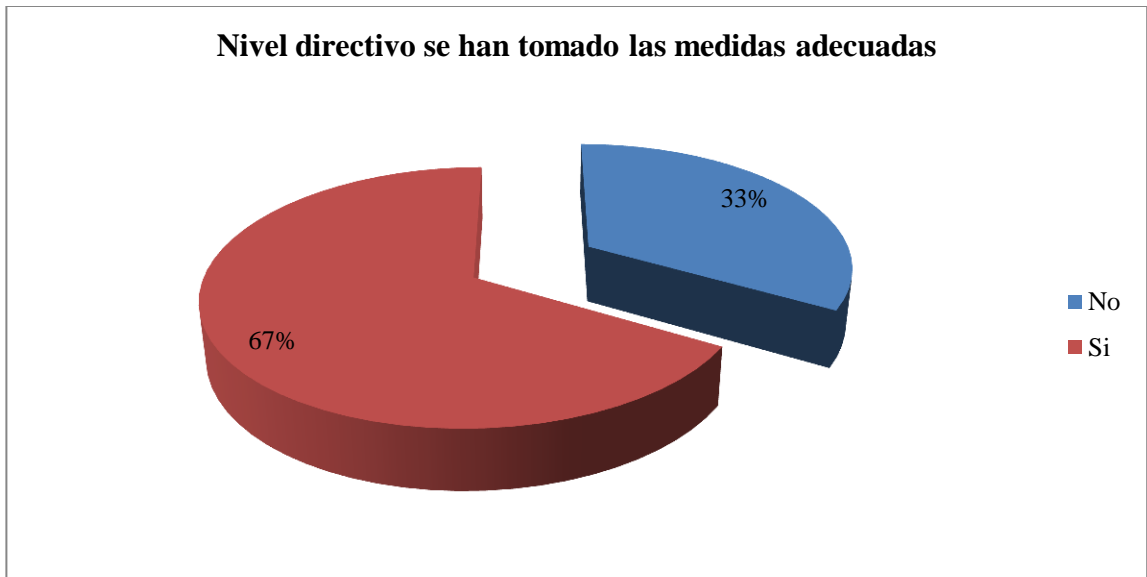


Gráfico 54. Medidas adecuadas de directivos

Interpretación:

En el cuadro 62, se verifica que el 67% de las Cooperativas consideran que el nivel directivo si se han tomado las medidas adecuadas para solucionar la diversidad de problemas que se presentan, mientras que el 33% designó que no se están las medidas adecuadas para la solución de problemas.

5. ¿Ha pensado alguna vez, contratar una empresa de Soluciones Financieras para delegar este tipo de funciones?

Cuadro 63. Intención de contratación

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
No	12	31
Si	27	69
Total	39	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

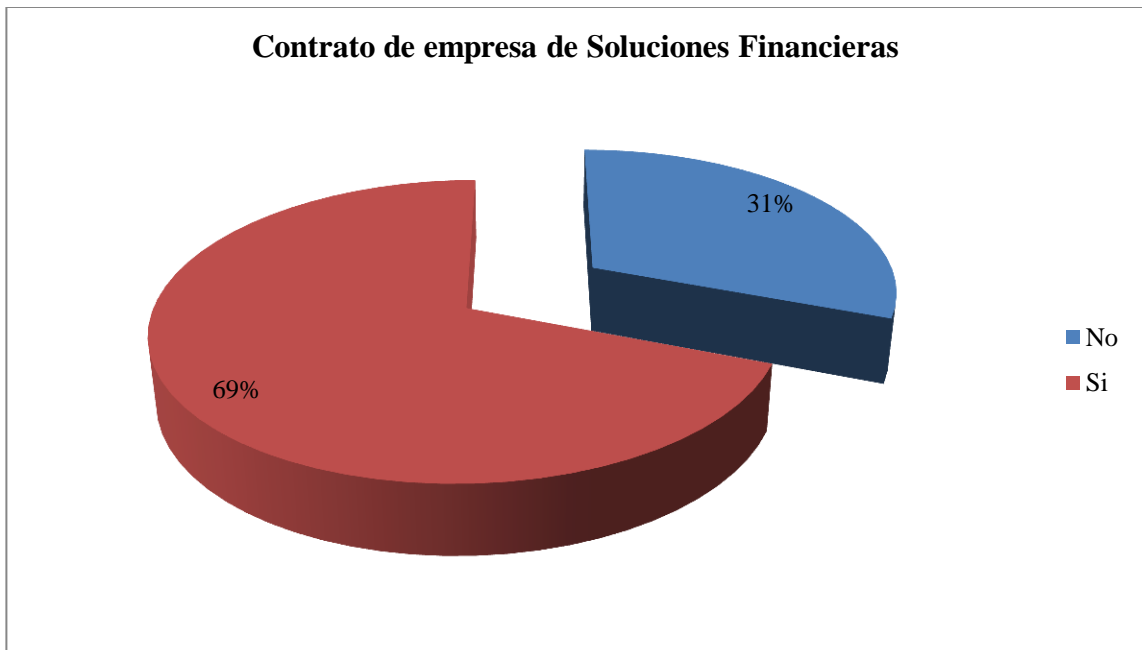


Gráfico 55. Intención de contratación

Interpretación:

En el cuadro 63, se establece que el 69% de los directores de las Cooperativas, manifestaron que si se ha pensado en contratar una Empresa de Soluciones Financiera para la delegación de funciones, mientras que el 31% opinaron que no han pensado en la posibilidad.

6. ¿Cree que, al existir el apoyo de una empresa externa, la Cooperativa mejorará en?:

Cuadro 64. Percepción de mejora

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Sus procesos	14	36
Su gestión de cartera	9	23
Recuperación de cartera	16	41
Total	39	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

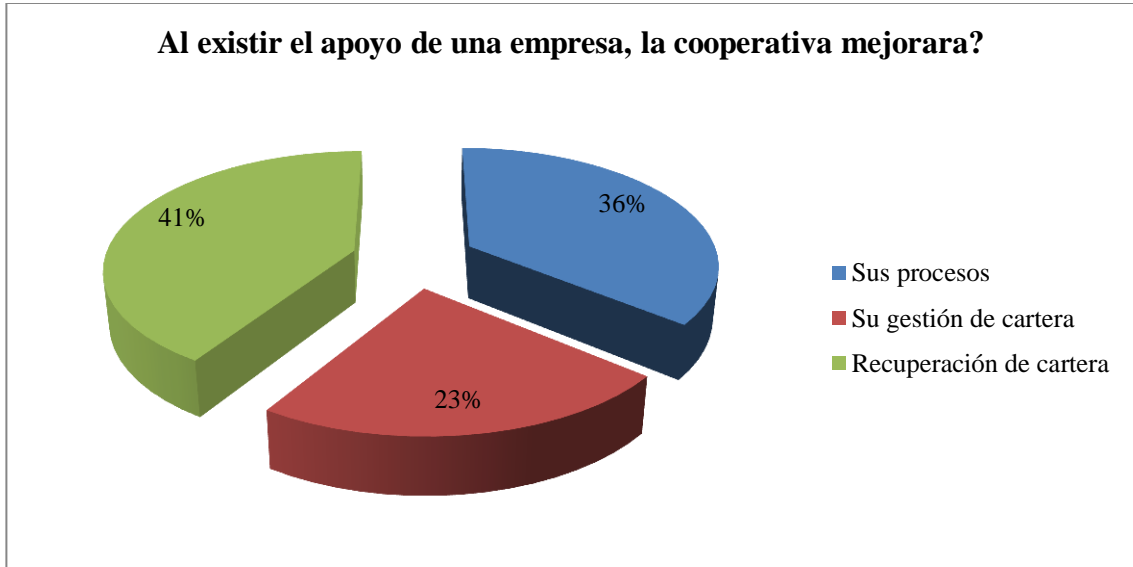


Gráfico 56. Percepción de mejora

Interpretación:

En el cuadro 64, según la información otorgada por los dirigentes de las Cooperativas, el 41% manifestaron que al existir apoyo por parte de otra empresa si se solucionarían los problemas relacionados con la recuperación de cartera, mientras que otro 36% manifestaron que mejorarían los procesos, y finalmente el 23% expresó que existirá una mejora en la gestión de cartera.

7. ¿Considera que esta Institución Financiera tiene una política de gestión de riesgo?

Cuadro 65. Políticas de gestión de riesgo

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
No	5	13

Si	34	87
Total	39	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

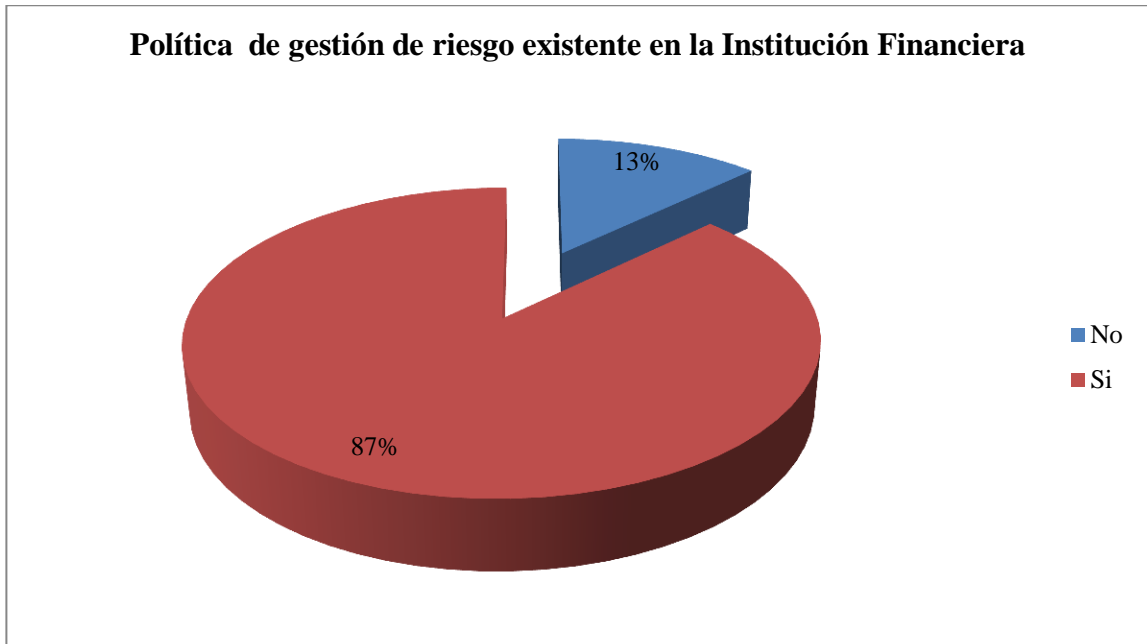


Gráfico 57. Políticas de gestión de riesgo

Interpretación:

En el cuadro 65, según las encuestas aplicadas se establece que las Cooperativas del segmento 4, si tienen una política de riesgo definido por lo que es positivo a sus intereses (87%), mientras que el 13% de directores de las Cooperativas manifestaron que no existe una política de gestión de riesgo.

8. Considera que Ud. como representante de esta Institución Financiera accedería a contratar los servicios de Asesoría en:

Cuadro 66. Intención de contratación de Asesoría

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Gestión de cobros	7	18
Gestión de riesgo	14	36

Evaluación integral de créditos y cobros	18	46
Total	39	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

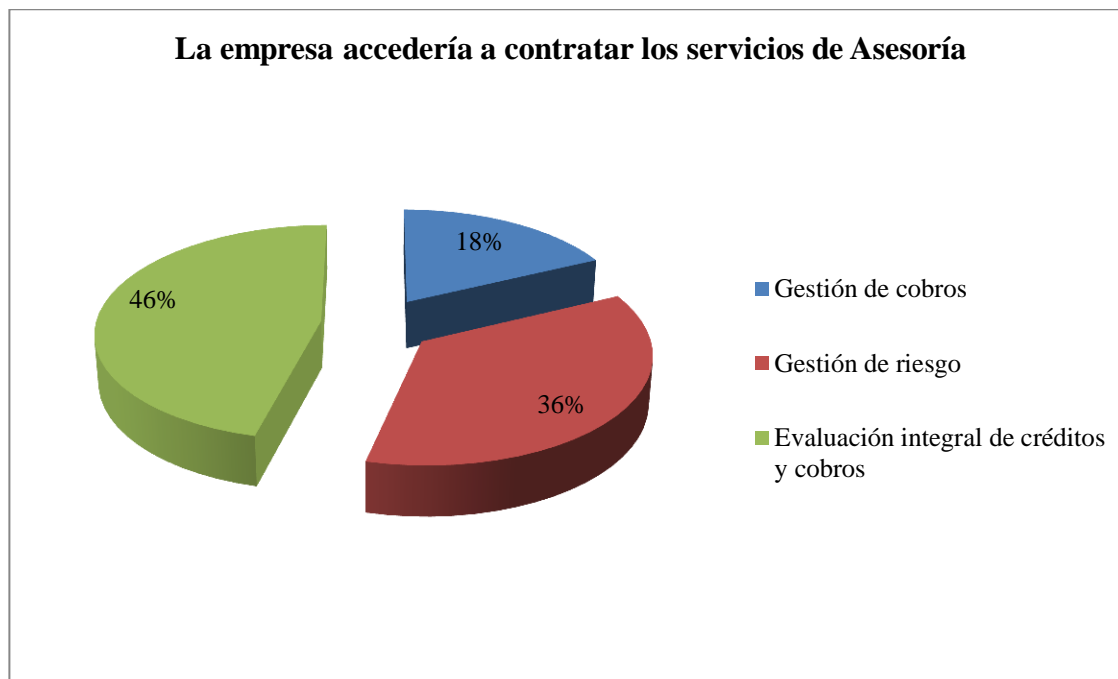


Gráfico 58. Intención de contratación de Asesoría

Interpretación:

En el cuadro 66, se establece que las Cooperativas si accederían a la contratación, por lo que la evaluación de créditos y cobros constituyen en una función importante para la empresa (46%), seguido de la mejora de gestión de riesgo (36%) y gestión de cobros (18%), según los propietarios de las Instituciones.

9. ¿Qué valor estaría dispuesto a pagar por este tipo de asesoría?

Cuadro 67. Valor dispuesto a pagar

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
De 200 a 400	29	74
De 401 a 700	10	26
De 701 a 1000	0	0

Total	39	100
-------	----	-----

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

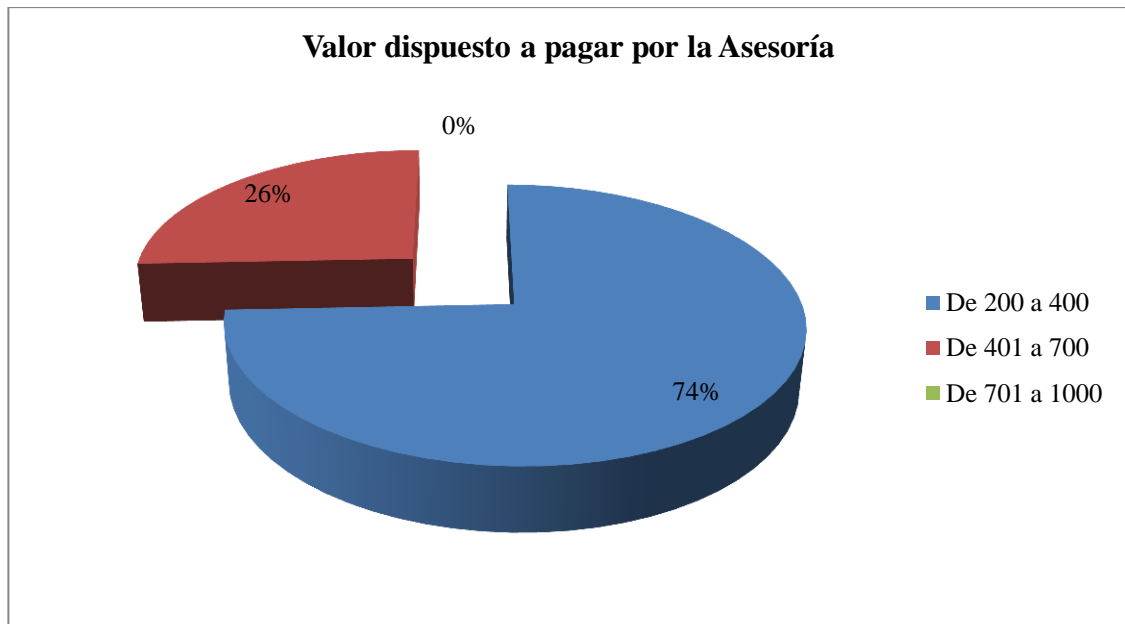


Gráfico 59. Valor dispuesto a pagar

Interpretación:

En el cuadro 67, según las encuestas aplicadas se establece que las Cooperativas del segmento 4, estarían dispuestos a cancelar un coste de \$200 a \$400 dólares por el servicio de asesoría (74%), mientras que el resto de dirigentes de las Cooperativas cancelarían de \$401 a \$700 dólares respectivamente.

10. Considera que la frecuencia de contratación podría ser:

Cuadro 68. Frecuencia de contratación

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Mensual	19	49
Trimestral	4	10
Semestral	14	36

Anual	2	5
Total	39	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

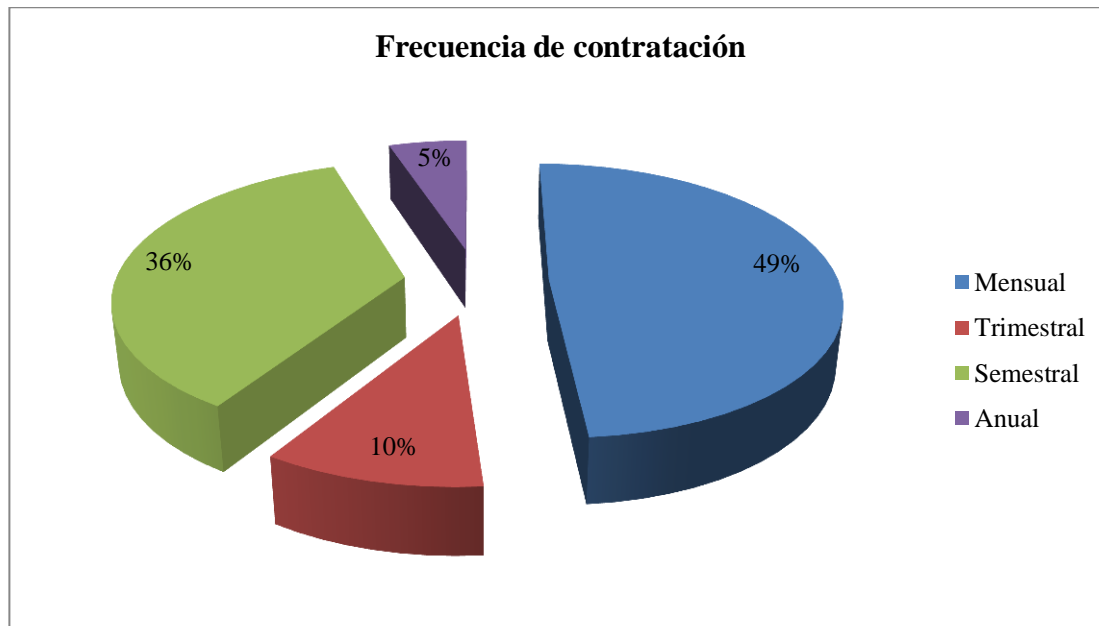


Gráfico 60. Frecuencia de contratación,

Interpretación:

En el cuadro 68, según las encuestas aplicadas se establece que las Cooperativas del segmento 4, consideran que la frecuencia de contrato podría ser de manera mensual (49%), mientras que otro grupo de Cooperativas estarían de acuerdo con la asesoría semestral (36%), trimestral (10%) y finalmente una contratación anual (5%).

11. Que aspectos le interesaría observar de esta empresa:

Cuadro 69. Aspectos a observar

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Su calidad profesional y de gestión	27	69
El costo de los servicios	2	5
Su rapidez y responsabilidad en los servicios	10	26

Otros aspectos	0	0
Total	39	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

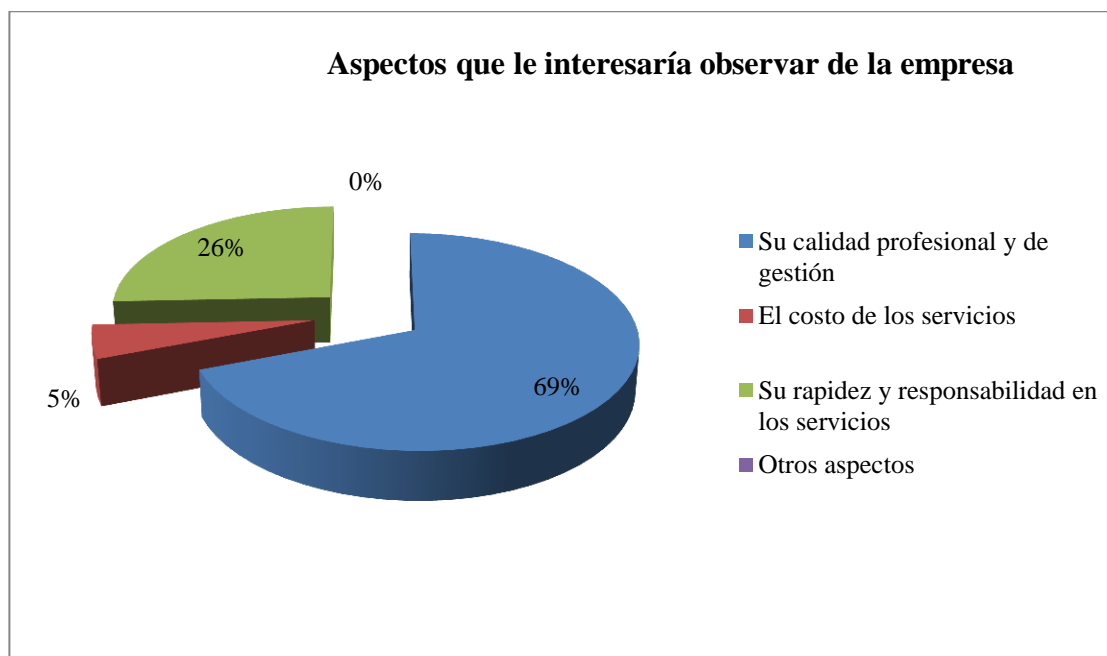


Gráfico 61. Aspectos a observar

Interpretación:

En el cuadro 69, con relación a las encuestas aplicadas, se establece que a las Cooperativas el aspecto que más relevancia observarían en la empresa es que su calidad profesional y de gestión sea la adecuada (69%), mientras que el resto de propietarios de las Cooperativas, manifestaron que verificarían la rapidez y responsabilidad en los servicios ofertados (26%) y finalmente considerarían el costo de los servicios (5%).

12. ¿Actualmente esta Institución Financiera tiene Asesoría externa sobre Finanzas, Gestión de Cobranzas o cualquier tipo de asesoría financiera?

Cuadro 70. Utilización de Asesoría externa

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
No	27	69

Si	12	31
Total	39	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

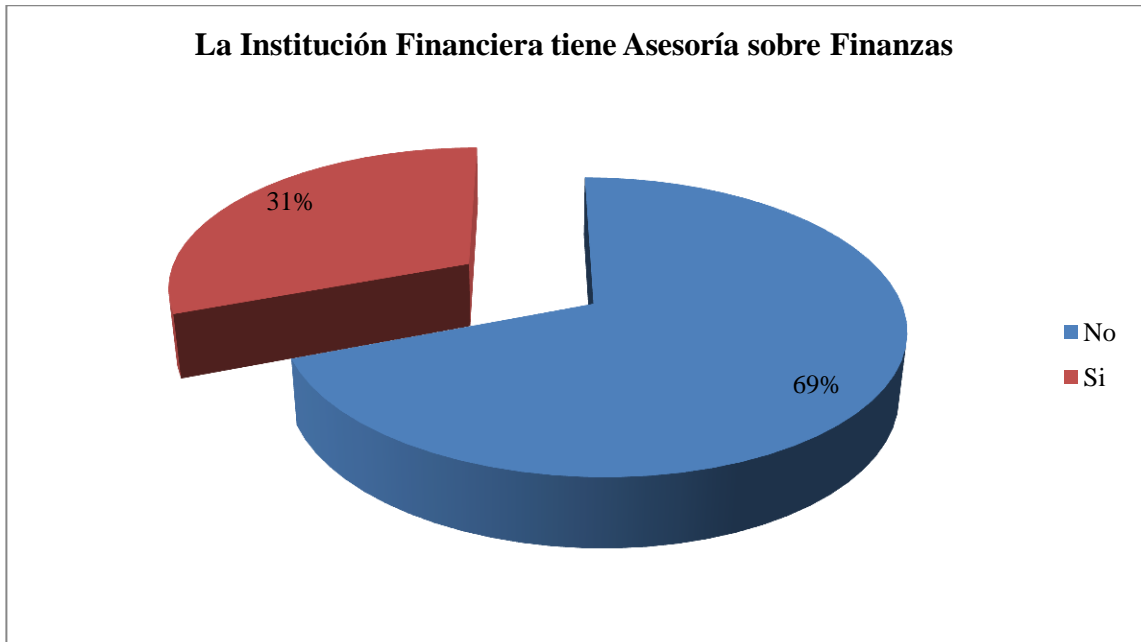


Gráfico 62. Utilización de Asesoría externa

Interpretación:

En el cuadro 70, según las encuestas aplicadas se establece que las Cooperativas del segmento 4, consideran que actualmente la Institución Financiera no tiene Asesoría externa sobre Finanzas, Gestión de Cobranzas o cualquier tipo de asesoría financiera (69%), mientras que el resto de Instituciones si tienen dichos servicios (31%).

12.1. Si contesta positivamente, por favor indique

a. ¿Con qué frecuencia adquiere este servicio?

Cuadro 71. Frecuencia para adquirir el servicio

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Mensual	3	25
Trimestral	6	50
Semestral	2	17
Anual	1	8
Total	12	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

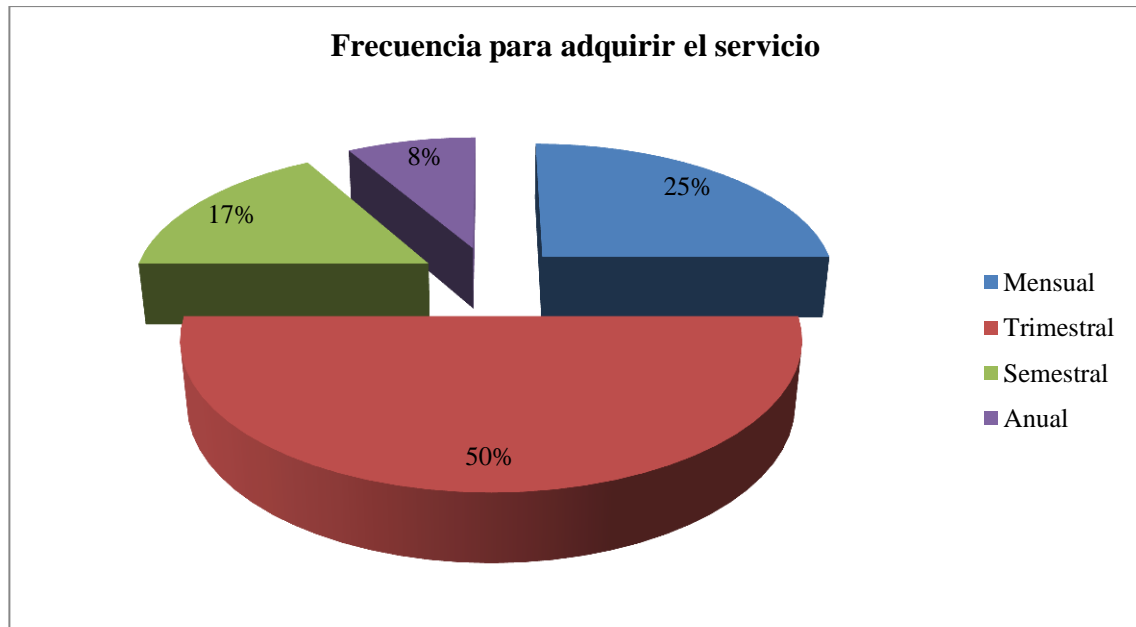


Gráfico 63. Frecuencia para adquirir el servicio

Interpretación:

En el cuadro 71, según las encuestas aplicadas se establece que las Cooperativas del segmento 4, las que actualmente tienen Asesoría externa, frecuentan el servicio de manera trimestral (50%), mientras que otro grupo de Cooperativas adquieren el servicio mensual (25%), semestral (17%) y anualmente (8%).

b. ¿Cuál es el valor que paga por este servicio?

Cuadro 72. Valor a pagar por el servicio

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
De 10a 29	0	0
De 30 a 49	1	8

De 50 a 70	11	92
Total	12	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

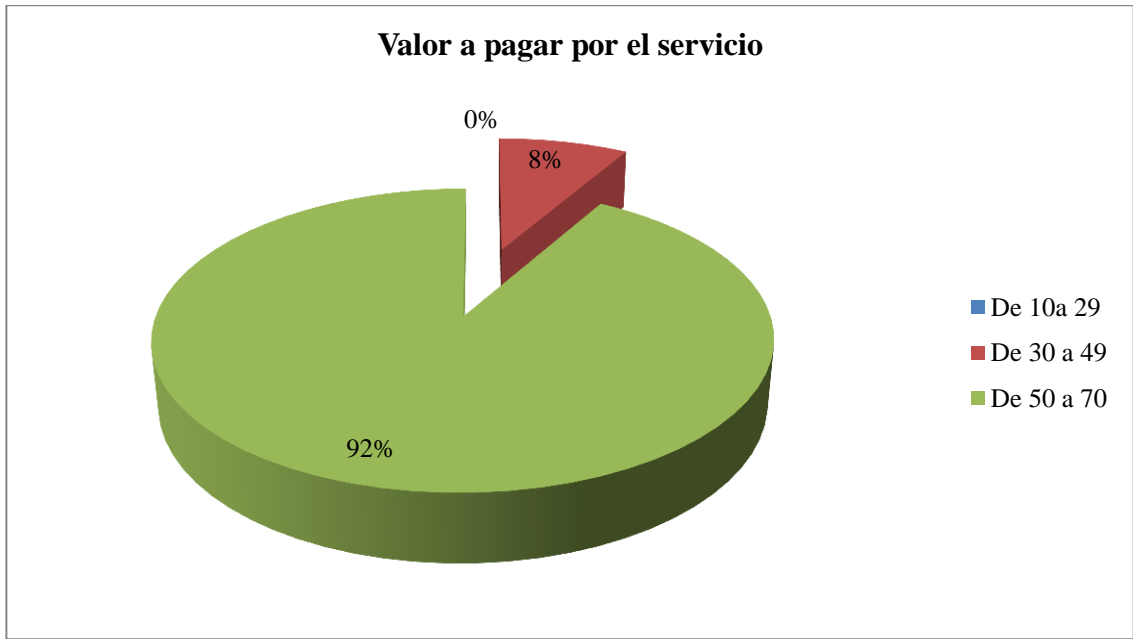


Gráfico 64. Valor a pagar por el servicio

Interpretación:

En el cuadro 72, según las encuestas aplicadas se establece que las Cooperativas del segmento 4, las que actualmente tienen Asesoría externa, generalmente cancelan un coste de \$50.00 a \$70.00 dólares (92%), mientras que otro grupo de Cooperativas pagan un valor de \$30.00 a \$49.00 dólares (8%).

c. ¿Cuál es el número de veces que adquirió este servicio en el último año?

Cuadro 73. Número de veces que adquirió el servicio

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
1 vez	9	75

2 veces	3	25
3 a 4 veces	0	0
Más de 4 veces	0	0
Total	12	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

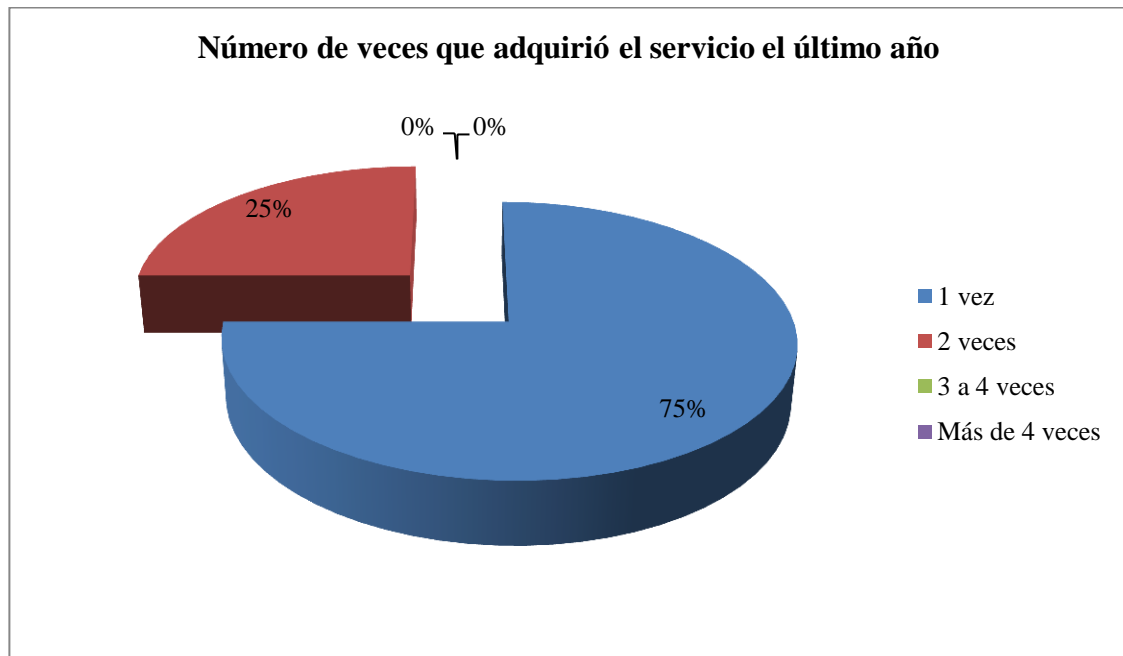


Gráfico 65. Número de veces que adquirió el servicio

Interpretación:

En el cuadro 73, según las encuestas aplicadas se establecen que las Cooperativas del segmento 4, las que actualmente contratan Asesoría externa, generalmente lo han hecho una sola vez (75%), seguido de otro grupo de Cooperativas que han contratado el servicio 2 veces (25%). Dicha situación se presenta debido a que han experimentado cómo funcionan los Asesores externos y acorde a eso volver a contratar los servicios.

d. ¿Se encuentra satisfecho con el servicio que recibe?

Cuadro 74. Satisfacción del servicio

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
-------------	-------------	------------

No	4	33
Si	8	67
Total	12	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

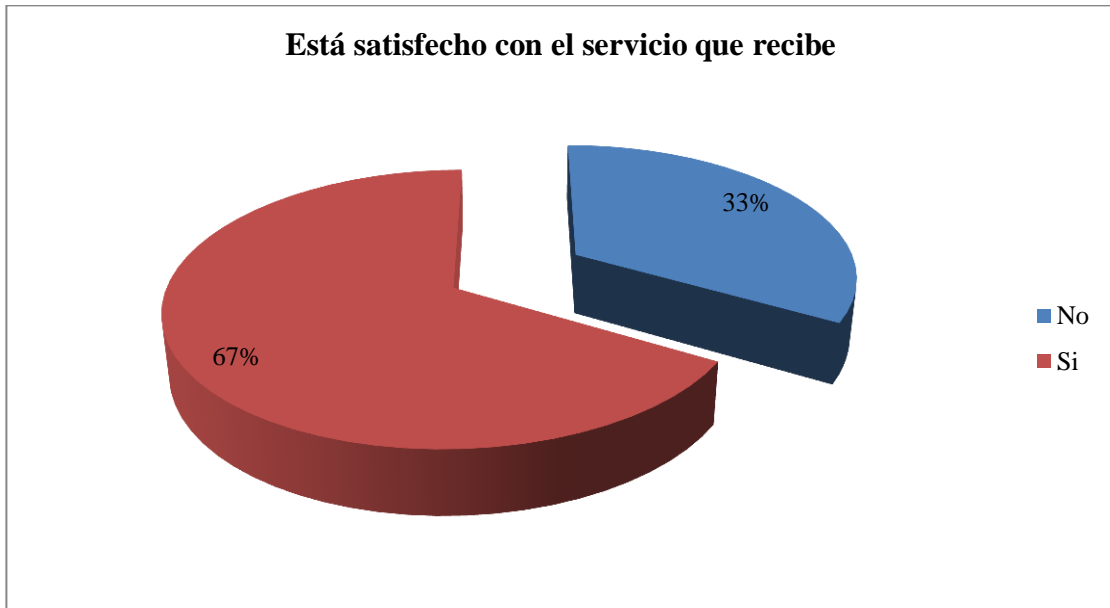


Gráfico 66. Satisfacción del servicio

Análisis:

En el cuadro 74, según las encuestas aplicadas se establecen que las Cooperativas del segmento 4, las que actualmente contratan Asesoría externa, si les ha parecido agradable el servicio brindado por parte de la Empresa de Asesoría externa (67%), mientras que otro grupo no está satisfechos con el servicio.

Segmento 5

1. **¿Considera usted que los servicios ofertados por esta Institución son manejados de forma eficiente?**

Cuadro 75. Eficiencia de los servicios

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
1-3 malo	0	0
4-6 regular	6	6
7-8 bueno	75	72
9-10 excelente	23	22
Total	104	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

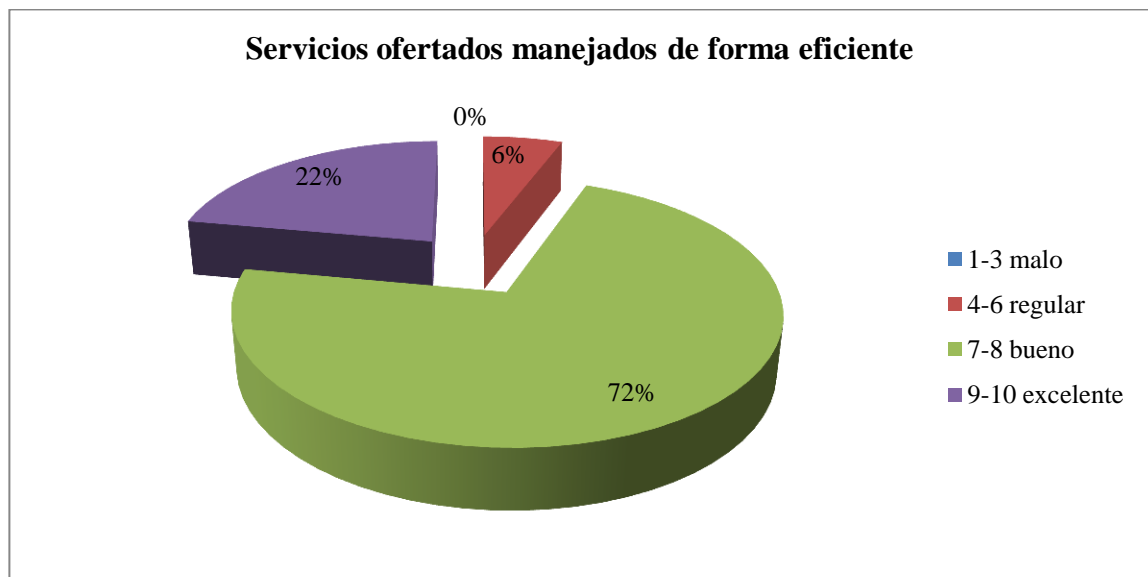


Gráfico 67. Eficiencia de los servicios

Interpretación:

En el cuadro 75, se verifica que el 72% de Cooperativas de Ahorro y Crédito, manifestaron que consideran bueno los servicios ofertados por la Institución además son manejados de forma eficiente, y el 22% opinaron que el servicio es excelente.

2. **¿Cuáles son las áreas más vulnerables de la Cooperativa de ahorro y crédito, que son las que más potencialmente necesitan atención? ¿Utilice la escala de 1 a 8 en cada alternativa?**

Cuadro 76. Áreas vulnerables

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Colocaciones de crédito	14	13
Recuperaciones de cartera	17	16
Aspectos relacionados al riesgo de crédito	17	16
Otorgamiento de garantías	13	13
Políticas de Crédito	13	13
Políticas de recuperación de cartera	15	14
En general la gestión del riesgo de crédito	15	14
Otras: Talento Humano	0	0
Total	104	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

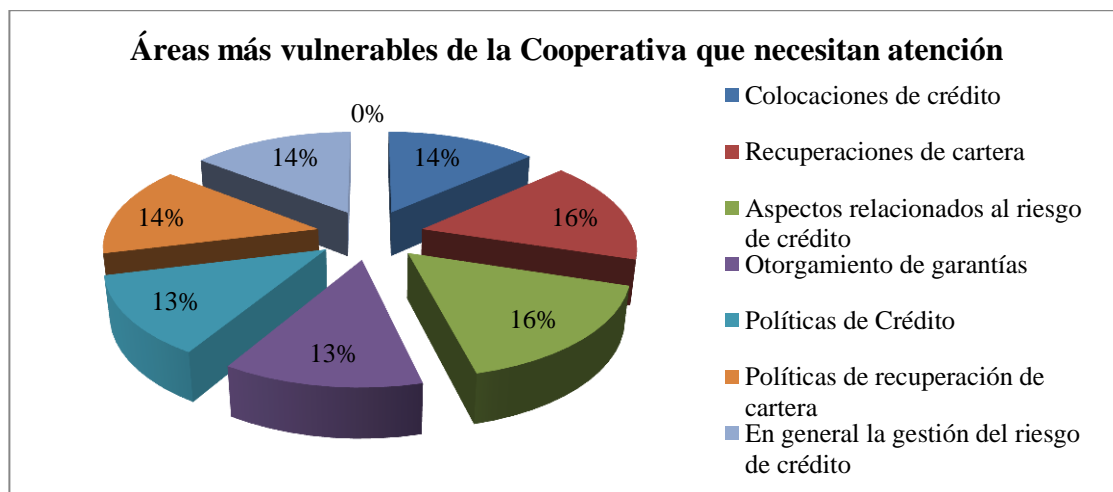


Gráfico 68. Áreas vulnerables

Interpretación:

En el cuadro 76, se establece que el 16% de las Cooperativas encuestadas consideran que las áreas más vulnerables son la recuperación de cartera, seguido de los aspectos relacionados con el crédito. Dichas áreas se deben potencializar ya que son el punto de ingresos económicos de la misma.

- 3. Señale: ¿Cuáles son las causas para que se produzca este tipo de problemas?
Señale solamente de las dos respuestas iniciales (de acuerdo con la pregunta 3)**

Cuadro 77. Causas para que se produzca problemas

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Colocaciones de crédito	49	47
Recuperación de cartera	55	53
Total	104	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

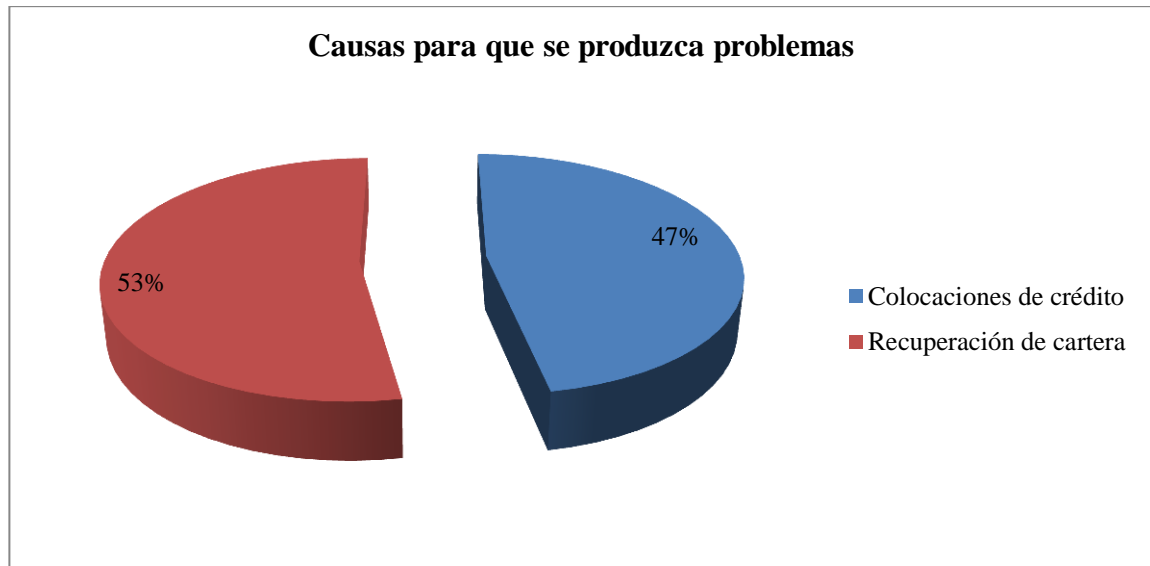


Gráfico 69. Causas para que se produzca problemas

Interpretación:

En el cuadro 77, se establece que las causas productoras de problemas en la Cooperativa es la Recuperación de cartera (53%), además de la colocación de crédito (47%). Dichas áreas son las más vulnerables ya que tienen enlace directo con la producción de la Institución, y las labores a realizar son las más estrictas, ya que trabajan directamente con los ciudadanos.

4. ¿Considera que a nivel directivo se han tomado las medidas adecuadas para solucionar este inconveniente?

Cuadro 78. Medidas tomadas por directivos

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
No	78	75
Si	26	25
Total	104	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

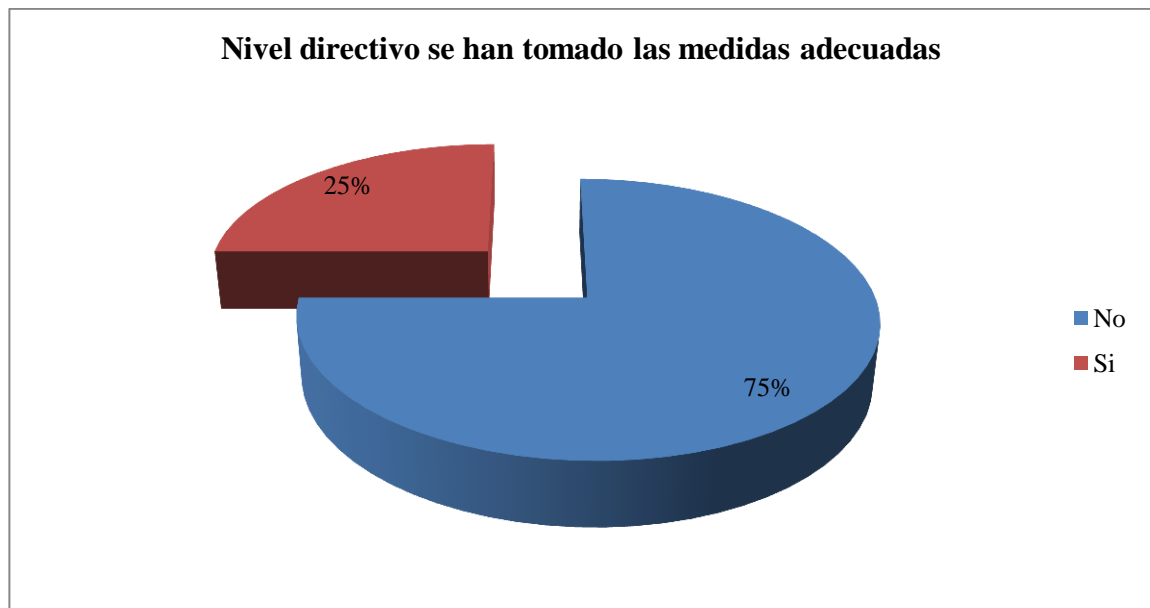


Gráfico 70. Medidas tomadas por directivos

Interpretación:

En el cuadro 78, se verifica que el 75% de las Cooperativas consideran que el nivel directivo no se han tomado las medidas adecuadas para solucionar la diversidad de problemas que se presentan, mientras que el 25% designaron que si se están las medidas adecuadas para la solución de problemas.

5. ¿Ha pensado alguna vez, contratar una empresa de Soluciones Financieras para delegar este tipo de funciones?

Cuadro 79. Intención de contratación

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
No	76	73
Si	28	27
Total	104	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

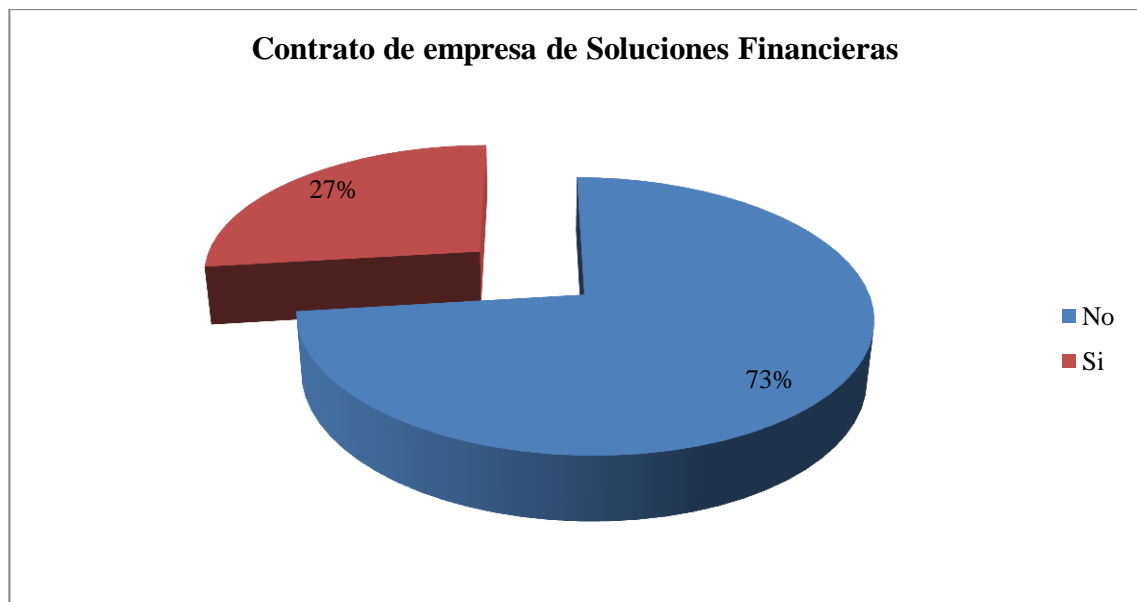


Gráfico 71. Intención de contratación

Interpretación:

En el cuadro 79, se establece que el 73% de los directores de las Cooperativas, manifestaron que no se ha pensado en contratar una Empresa de Soluciones Financiera para la delegaciones de funciones, mientras que el 27% opinaron que si han pensado en la posibilidad.

6. ¿Cree que, al existir el apoyo de una empresa externa, la Cooperativa mejorará en?:

Cuadro 80. Percepción de mejora

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Sus procesos	30	29
Su gestión de cartera	25	24
Recuperación de cartera	49	47
Total	104	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

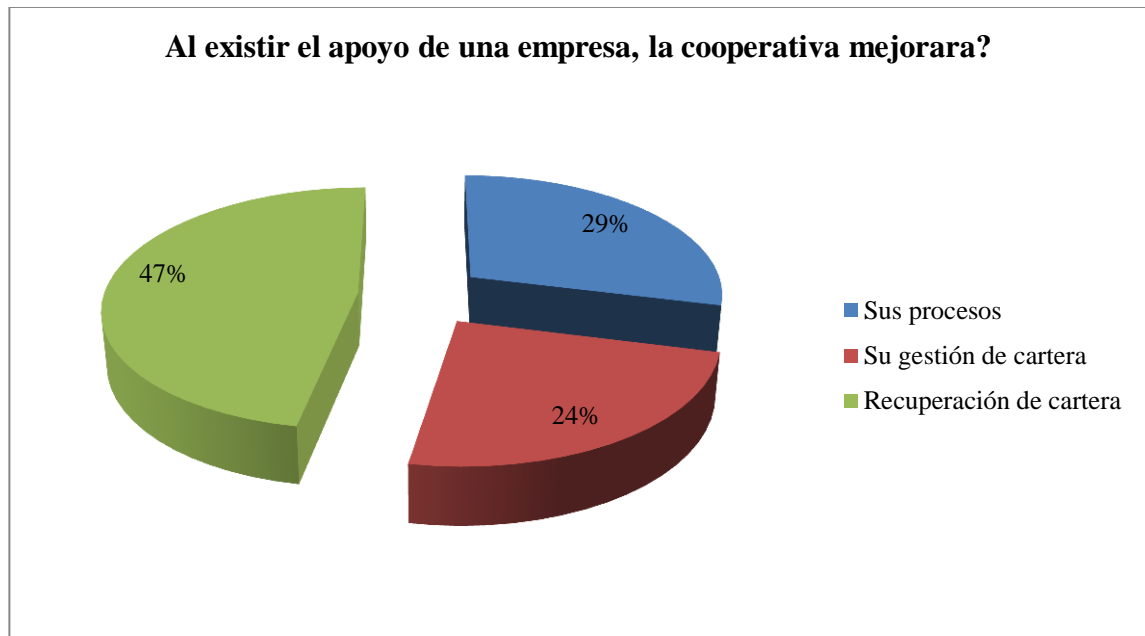


Gráfico 72. Percepción de mejora

Interpretación:

En el cuadro 80%, según la información otorgada por los dirigentes de las Cooperativas, el 47% manifestaron que al existir apoyo por parte de otra empresa si se solucionara la recuperación de cartera, mientras que otro 29% asintieron que mejorarán los procesos, y finalmente el 24% manifestaron que existirá una mejora en la gestión de cartera.

7. ¿Considera que esta Institución Financiera tiene una política de gestión de riesgo?

Cuadro 81. Políticas de gestión de riesgo

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
No	20	19
Si	84	81
Total	104	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

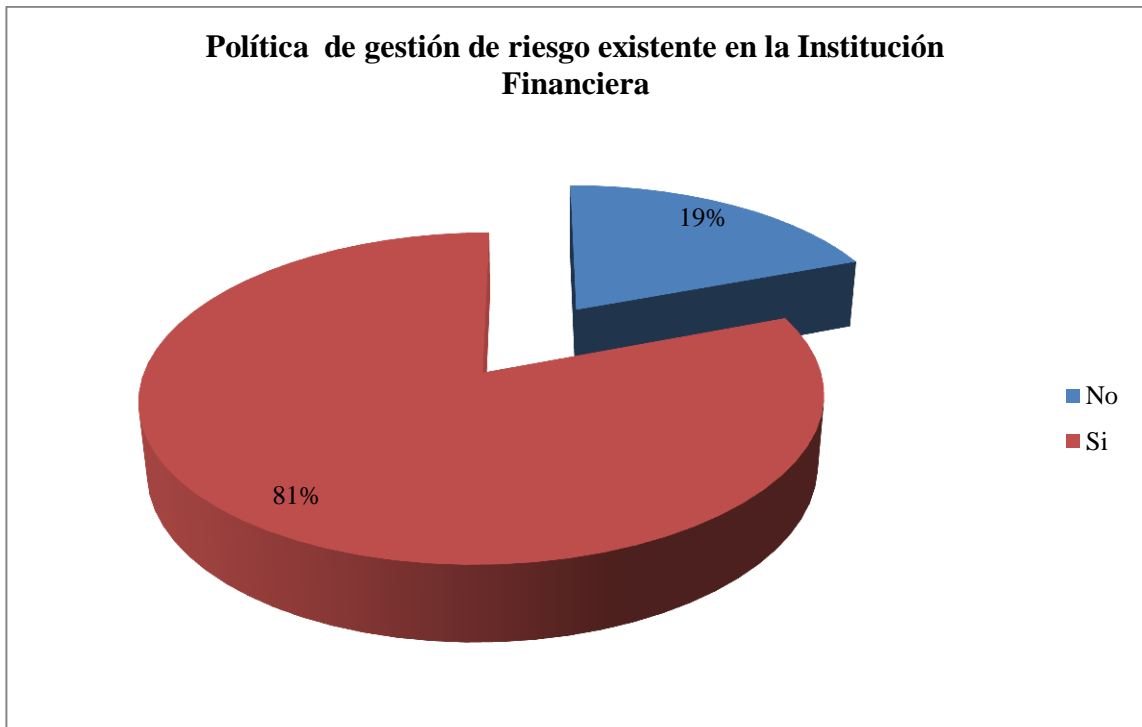


Gráfico 73. Políticas de gestión de riesgo

Interpretación:

En el cuadro 81, según las encuestas aplicadas se establece que las Cooperativas del segmento 5, si tienen una política de riesgo definido por lo que es positivo a sus intereses, mientras que el 19% asintieron que no existe una política de riesgo.

8. Considera que Ud. como representante de esta Institución Financiera accedería a contratar los servicios de Asesoría en:

Cuadro 82. Intención de contratación

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Gestión de cobros	57	55
Gestión de riesgo	26	25
Evaluación integral de créditos y cobros	21	20
Total	104	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

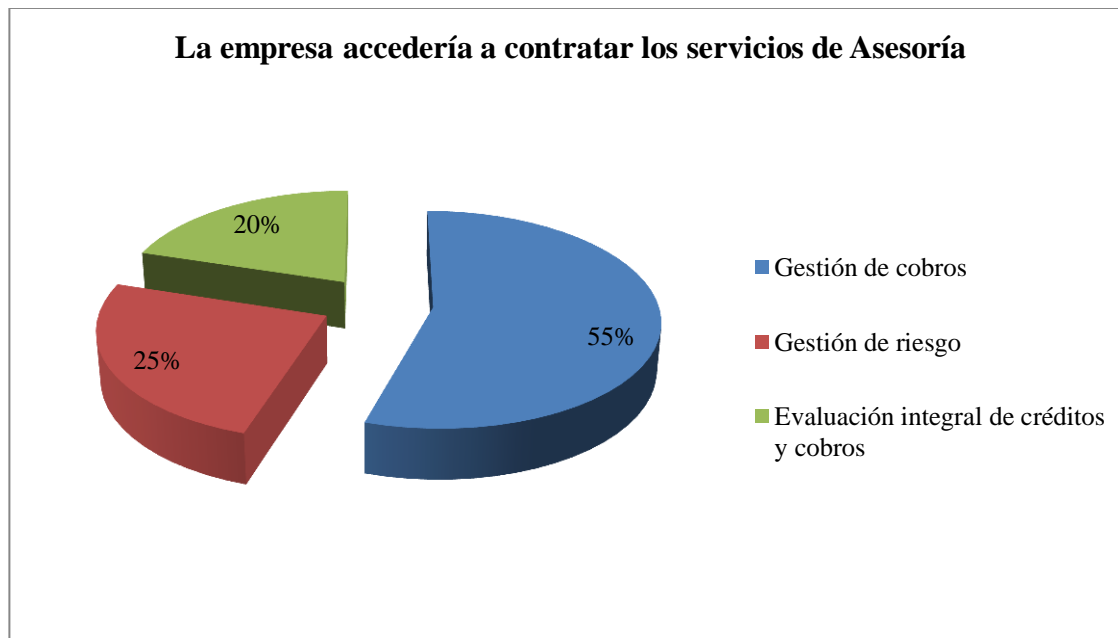


Gráfico 74. Intención de contratación

Interpretación:

En el cuadro 82, se establece que las Cooperativas si accederían a la contratación, por lo que la gestión de cobros constituyen en una función importante para la empresa (55%), según los propietarios de las Instituciones, seguido de otro grupo de funcionarios que opinaron que contratarían los servicios para mejorar la gestión de riesgo (25%) y evaluación integral de créditos y cobros (20%)

9. ¿Qué valor estaría dispuesto a pagar por este tipo de asesoría?

Cuadro 83. Valor dispuesto a pagar por la Asesoría

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
-------------	-------------	------------

De 200 a 400	75	72
De 401 a 700	29	28
De 701 a 1000	0	0
Total	104	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

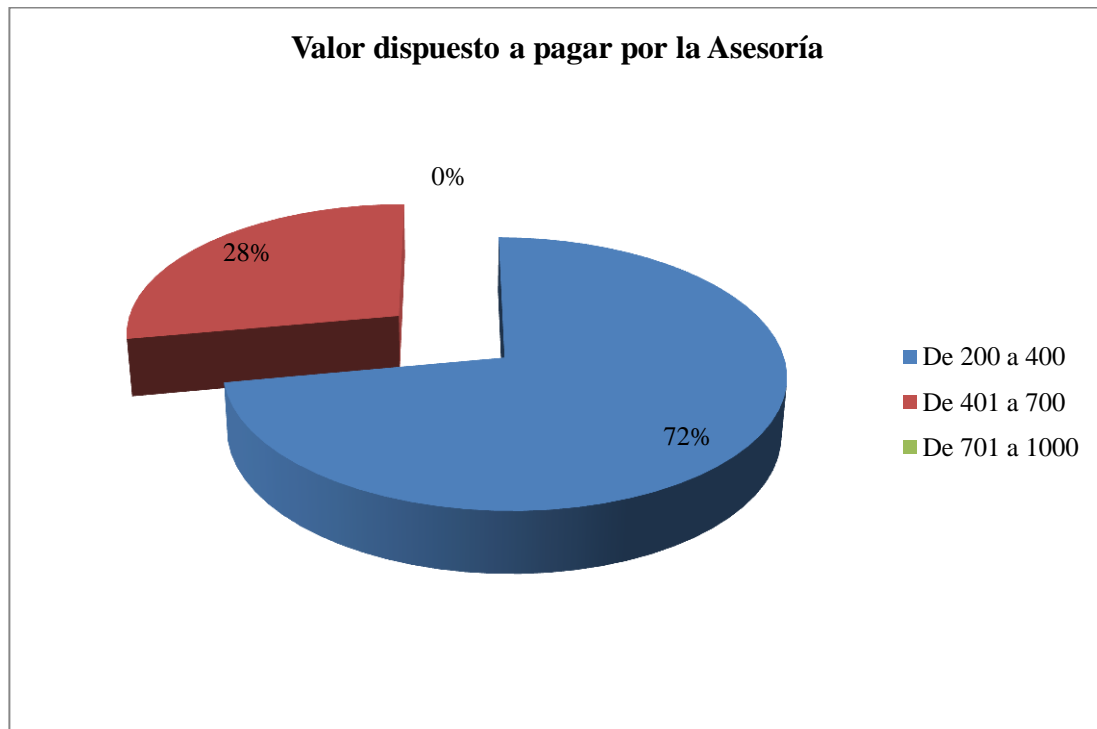


Gráfico 75. Valor dispuesto a pagar por la Asesoría

Interpretación:

En el cuadro 83, según las encuestas aplicadas se establece que las Cooperativas del segmento 5, estarían dispuestos a cancelar un coste de \$200 a \$400 dólares por el servicio de asesoría (72%), mientras que el resto de dirigentes de las Cooperativas cancelarían de \$401 a \$700 dólares, respectivamente.

10. Considera que la frecuencia de contratación podría ser:

Cuadro 84. Frecuencia de contratación

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
-------------	-------------	------------

Mensual	43	41
Trimestral	60	58
Semestral	1	1
Anual	0	0
Total	104	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

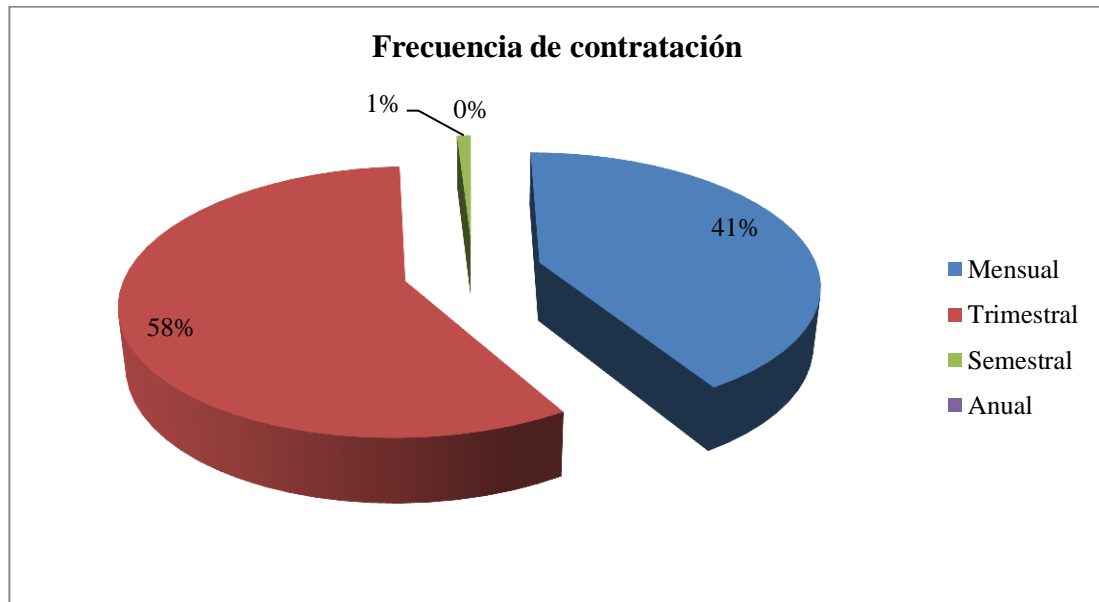


Gráfico 76. Frecuencia de contratación

Interpretación:

En el cuadro 84, según las encuestas aplicadas se establece que las Cooperativas del segmento 5, consideran que la frecuencia de contrato podría ser de manera trimestral (58%), mientras que otro grupo de Cooperativas estarían de acuerdo con la asesoría mensual (41%).

11. Que aspectos le interesaría observar de esta empresa:

Cuadro 85. Aspectos a considerar de la empresa externa

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Su calidad profesional y de gestión	47	45
El costo de los servicios	39	38
Su rapidez y responsabilidad en los servicios	18	17
Otros aspectos	0	0
Total	104	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

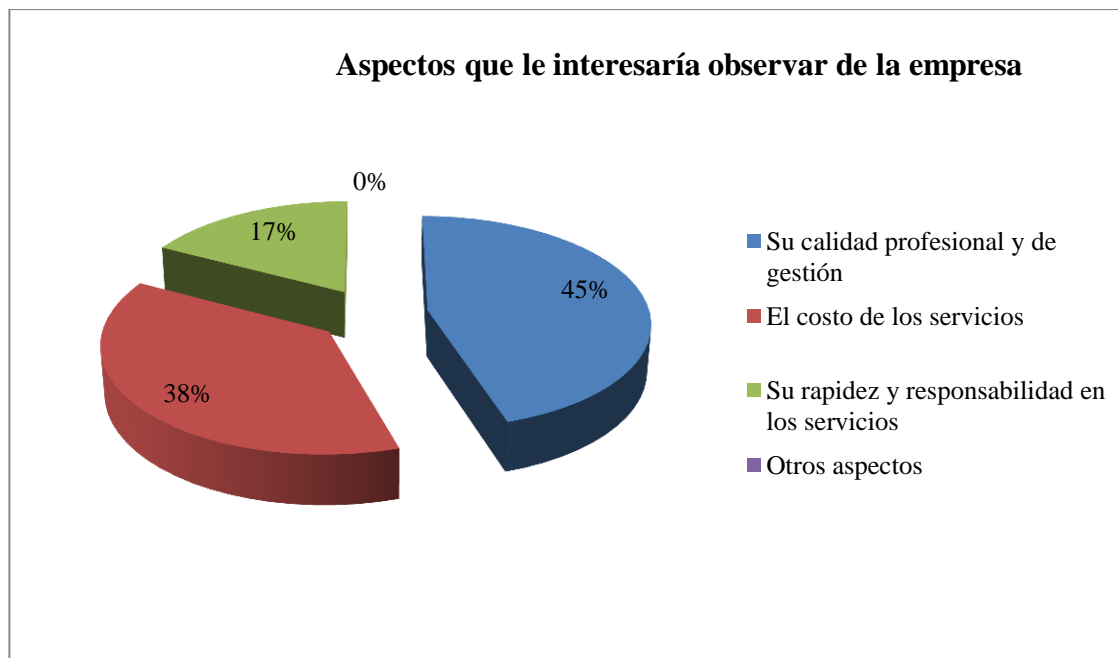


Gráfico 77. Aspectos a considerar de la empresa externa

Interpretación:

En el cuadro 85, con relación a las encuestas aplicadas, se establece que a las Cooperativas el aspecto que más relevancia observarían en la empresa es que su calidad profesional y de gestión sea la adecuada (45%), mientras que el resto de propietarios de las Cooperativas, manifestaron que verificarían el coste del producto (38%), mientras que el 17% de propietarios observarían la responsabilidad de los servicios.

12. ¿Actualmente esta Institución Financiera tiene Asesoría externa sobre Finanzas, Gestión de Cobranzas o cualquier tipo de asesoría financiera?

Cuadro 86. Utilización de Asesoría

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
No	87	84
Si	17	16
Total	104	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

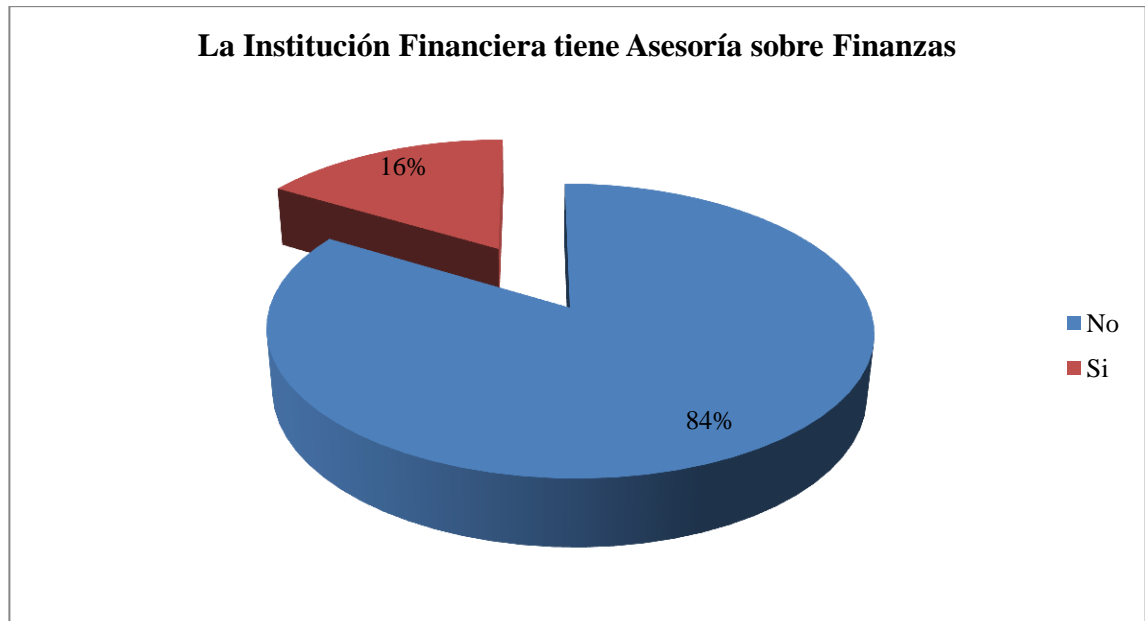


Gráfico 78. Utilización de Asesoría

Interpretación:

En el cuadro 86, según las encuestas aplicadas se establece que las Cooperativas del segmento 5, consideran que actualmente la Institución Financiera no tiene Asesoría externa sobre Finanzas, Gestión de Cobranzas o cualquier tipo de asesoría financiera (84%), mientras que el resto de Instituciones si tienen dichos servicios (16%).

12.1 Si contesta positivamente, por favor indique

a) ¿Con qué frecuencia adquiere este servicio?

Cuadro 87. Frecuencia para adquirir el servicio

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Mensual	2	12
Trimestral	5	29
Semestral	9	53
Anual	1	6
Total	17	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

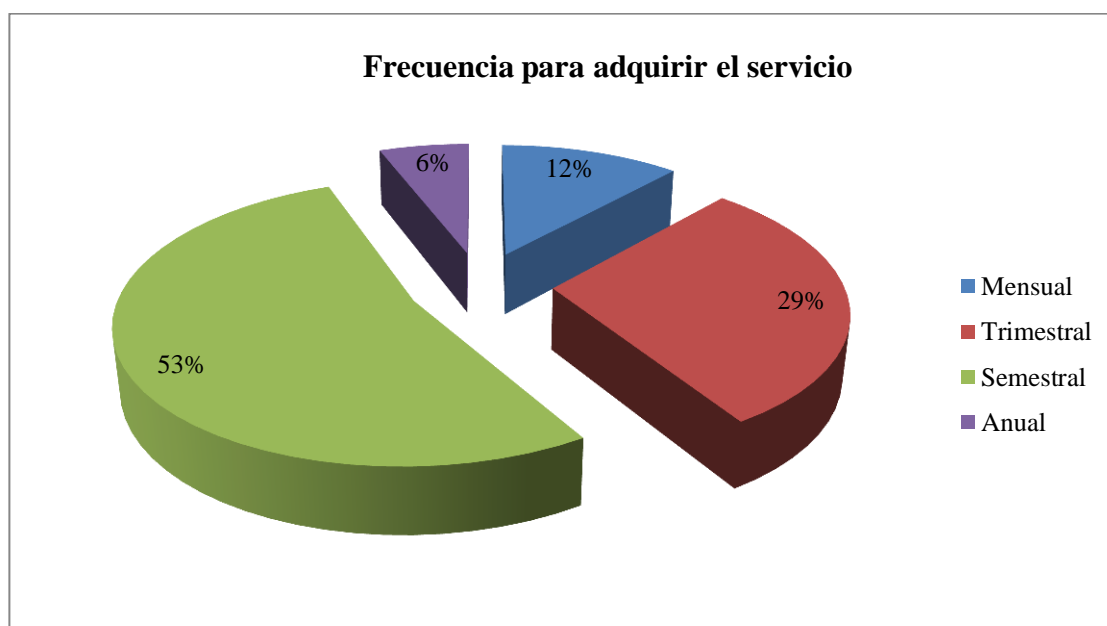


Gráfico 79. Frecuencia para adquirir el servicio

Interpretación:

En el cuadro 87, según las encuestas aplicadas se establece que las Cooperativas del segmento 5, las que actualmente tienen Asesoría externa, frecuentan el servicio de manera semestral (53%), mientras que otro grupo de Cooperativas adquieren el servicio trimestralmente (29%).

b)Cuál es el valor que paga por este servicio?

Cuadro 88. Valor a pagar por el servicio

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
De 10a 29 usd	10	59
De 30 a 49 usd	3	18
De 50 a 70 usd	4	23
Total	17	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

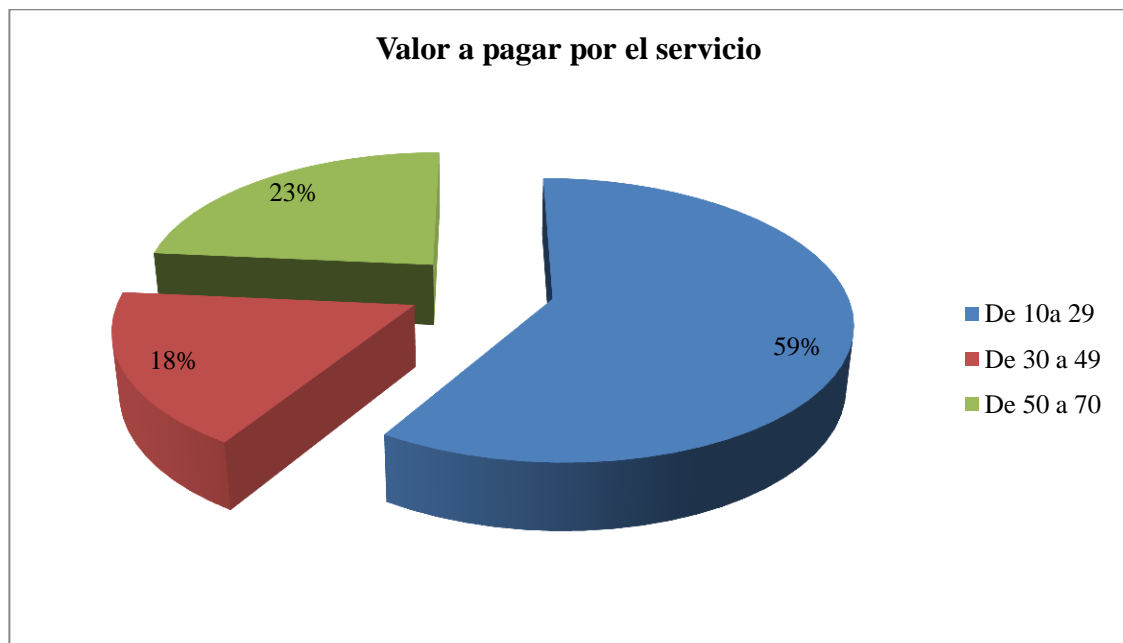


Gráfico 80. Valor a pagar por el servicio

Interpretación:

En el cuadro 88, según las encuestas aplicadas se establece que las Cooperativas del segmento 5, las que actualmente tienen Asesoría externa, generalmente cancelan un coste de \$10.00 a \$29.00 dólares (59%), mientras que otro grupo de Cooperativas pagan un valor de \$50.00 a \$70.00 dólares (23%) y de \$30.00 a \$49.00 dólares (18%).

c) ¿Cuál es el número de veces que adquirió este servicio en el último año?

Cuadro 89. Número de veces que adquirió el servicio

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
1 vez	13	76
2 veces	4	24
3 a 4 veces	0	0
Más de 4 veces	0	0
Total	17	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

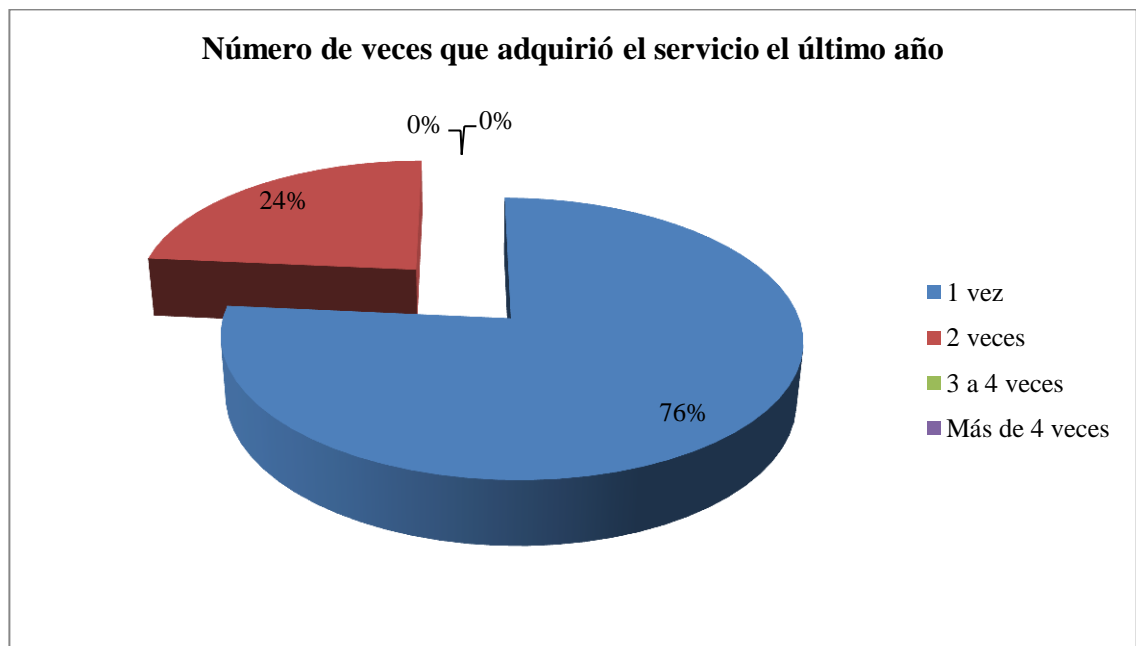


Gráfico 81. Número de veces que adquirió el servicio

Interpretación:

En el cuadro 89, según las encuestas aplicadas se establecen que las Cooperativas del segmento 5, las que actualmente contratan Asesoría externa, generalmente lo han hecho una sola vez (76%). Dicha situación se presenta debido a que han experimentado cómo funcionan los Asesores externos y acorde a eso volver a contratar los servicios.

d) ¿Se encuentra satisfecho con el servicio que recibe?

Cuadro 90. Satisfacción del servicio

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
No	3	18
Si	14	82
Total	17	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

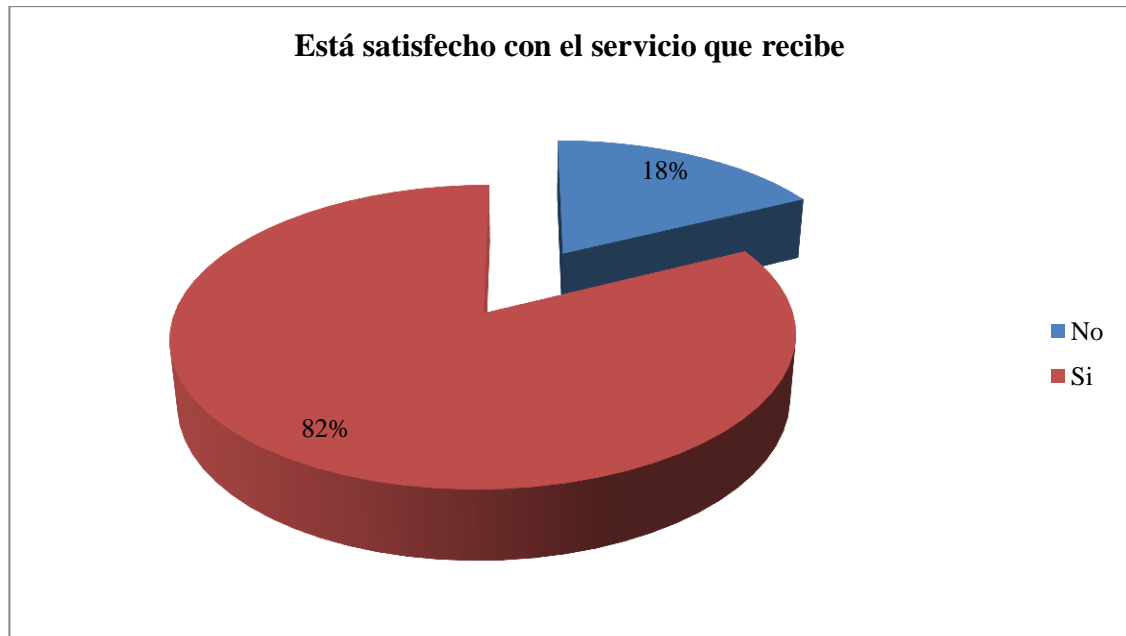


Gráfico 82. Satisfacción del servicio

Interpretación:

En el cuadro 90, según las encuestas aplicadas se establecen que las Cooperativas del segmento 5, las que actualmente contratan Asesoría externa, si les ha parecido agradable el servicio brindado por parte de la Empresa de Asesoría externa (82%).

Sin segmento

1. ¿Considera usted que los servicios ofertados por esta Institución son manejados de forma eficiente?

Cuadro 91. Eficiencia de los servicios

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
1-3 malo	0	0
4-6 regular	0	0
7-8 bueno	1	100
9-10 excelente	0	0
Total	1	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

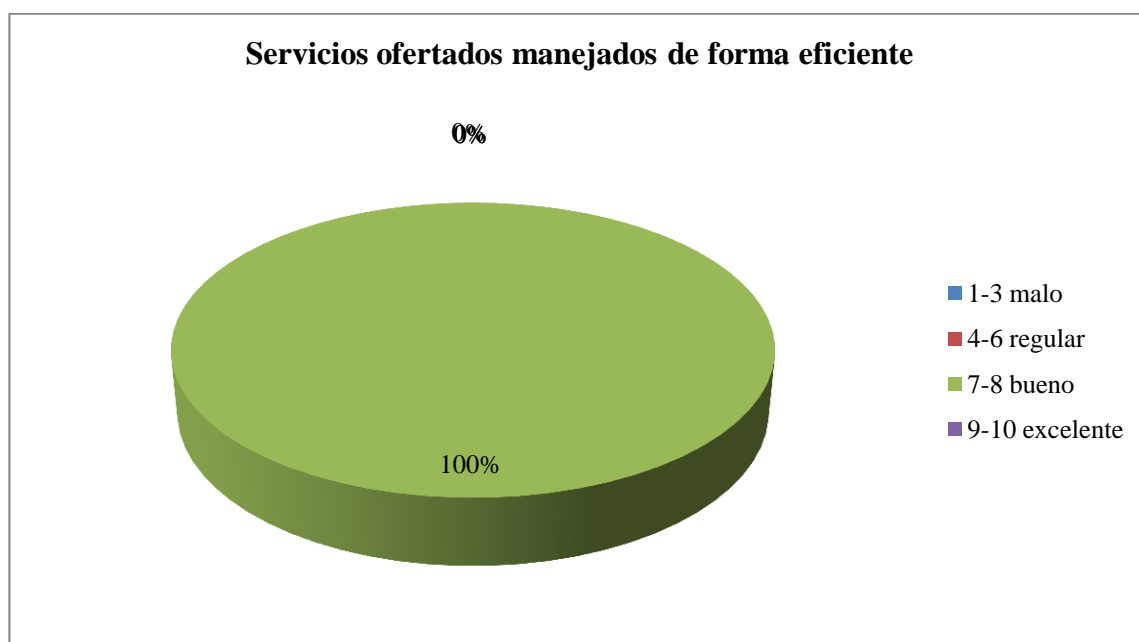


Gráfico 83. Eficiencia de los servicios

Interpretación:

En el cuadro 91, se verifica que todos los encargados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, manifestaron que consideran buenos los servicios ofertados por la Institución además son manejados de forma eficiente.

}

2. ¿Cuáles son las áreas más vulnerables de la Cooperativa de ahorro y crédito, que son las que más potencialmente necesitan atención? ¿Utilice la escala de 1 a 8 en cada alternativa?

Cuadro 92. Áreas vulnerables

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Colocaciones de crédito	0	0
Recuperaciones de cartera	1	100
Aspectos relacionados al riesgo de crédito	0	0
Otorgamiento de garantías	0	0
Políticas de Crédito	0	0
Políticas de recuperación de cartera	0	0
En general la gestión del riesgo de crédito	0	0
Otras: Talento Humano	0	0
Total	1	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato



Gráfico 84. Áreas vulnerables

Interpretación:

En el cuadro 92, todos los gerentes de las Cooperativas encuestadas consideran que las áreas más vulnerables son la recuperación de cartera. Dichas áreas se deben potencializar ya que son el punto de ingresos económicos de la misma.

**3. Señale: ¿Cuáles son las causas para que se produzca este tipo de problemas?
Señale solamente de las dos respuestas iniciales (de acuerdo con la pregunta 3).**

Cuadro 93. Causas para que se produzca problemas

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Colocaciones de crédito	0	0
Recuperación de cartera	1	100
Total	1	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

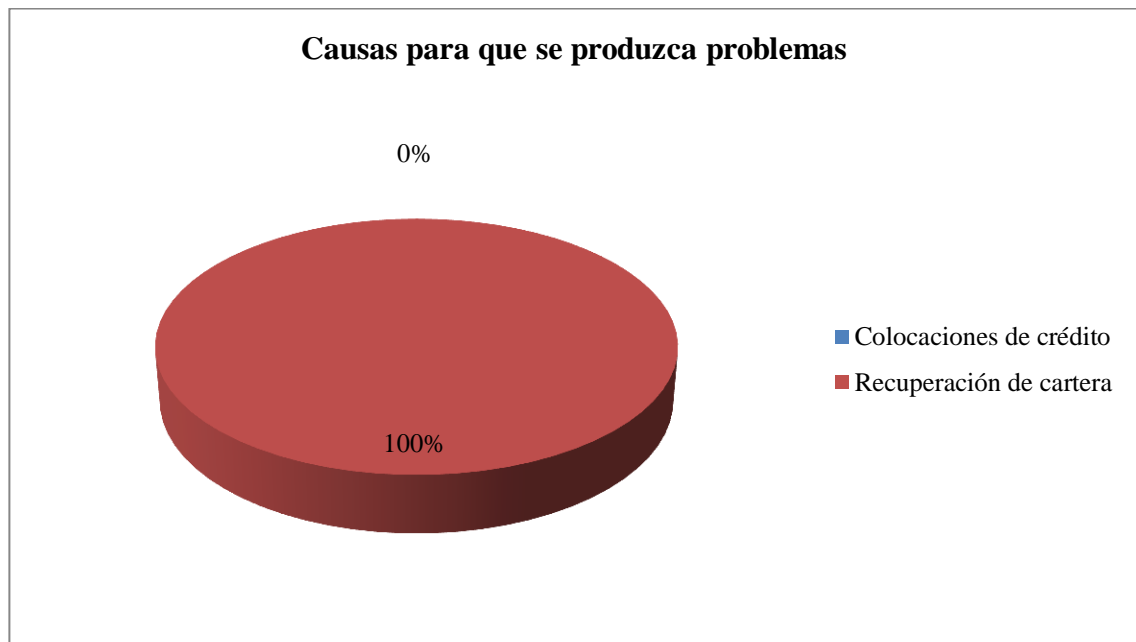


Gráfico 85. Causas para que se produzca problemas

Interpretación:

En el cuadro 93, se establece que las causas productoras de problemas en la Cooperativa es la Recuperación de cartera. Dichas áreas son las más vulnerables ya que tienen enlace directo con la producción de la Institución, y las labores a realizar son las más estrictas, ya que trabajan directamente con los ciudadanos.

4. ¿Considera que a nivel directivo se han tomado las medidas adecuadas para solucionar este inconveniente?

Cuadro 94. Medidas adoptadas por directivos

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
No	1	100
Si	0	0
Total	1	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

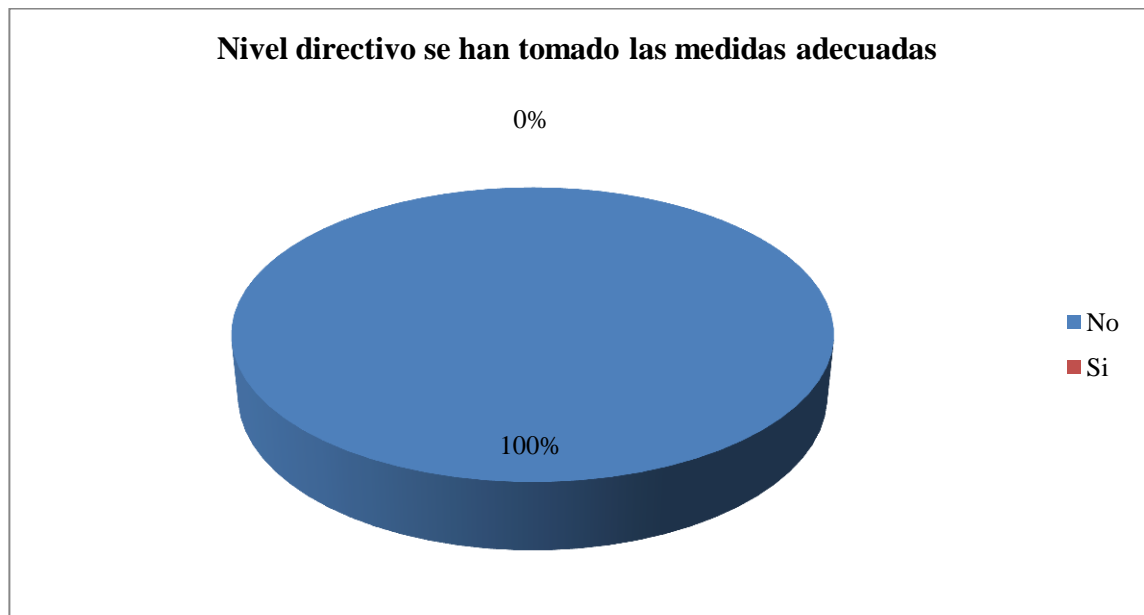


Gráfico 86. Medidas adoptadas por directivos

Interpretación:

En el cuadro 94, se verifica que los encargados de las Cooperativas consideran que el nivel directivo no se ha tomado las medidas adecuadas para solucionar la diversidad de problemas que se presentan.

5. ¿Ha pensado alguna vez, contratar una empresa de Soluciones Financieras para delegar este tipo de funciones?

Cuadro 95. Intención de contratación

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
No	1	100
Si	0	0
Total	1	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

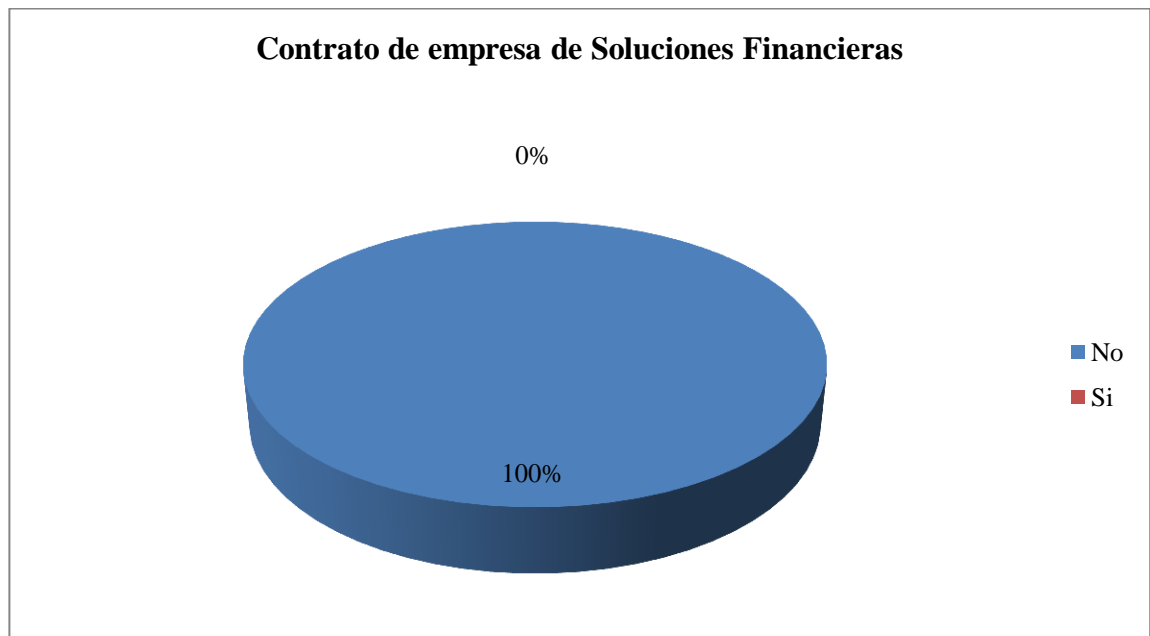


Gráfico 87. Intención de contratación

Interpretación:

En el cuadro 95, se establece que los directores de las Cooperativas, manifestaron que no se ha pensado en contratar una Empresa de Soluciones Financiera para la delegación de funciones.

6. ¿Cree que, al existir el apoyo de una empresa externa, la Cooperativa mejorará en?:

Cuadro 96. Percepción de mejora

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Sus procesos	0	0
Su gestión de cartera	0	0
Recuperación de cartera	1	100
Total	1	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

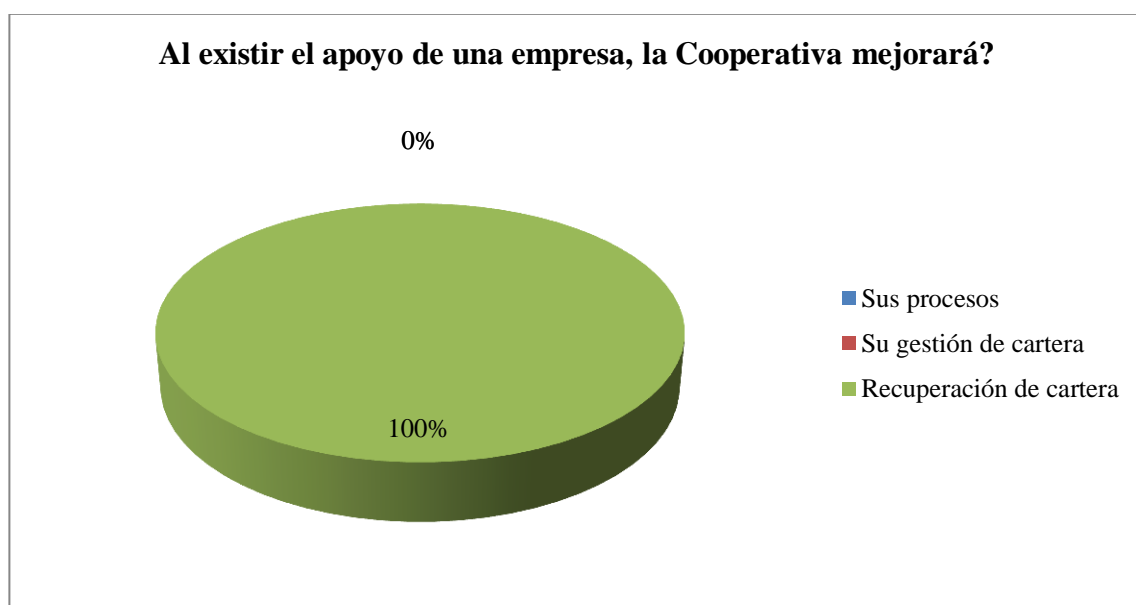


Gráfico 88. Percepción de mejora

Interpretación:

En el cuadro 96, según la información otorgada por los dirigentes de las Cooperativas, manifestaron que al existir apoyo por parte de otra empresa si se solucionarían los procesos de recuperación de cartera.

7. ¿Considera que esta Institución Financiera tiene una política de gestión de riesgo?

Cuadro 97. Política de gestión de riesgo

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
No	0	0
Si	1	100
Total	1	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

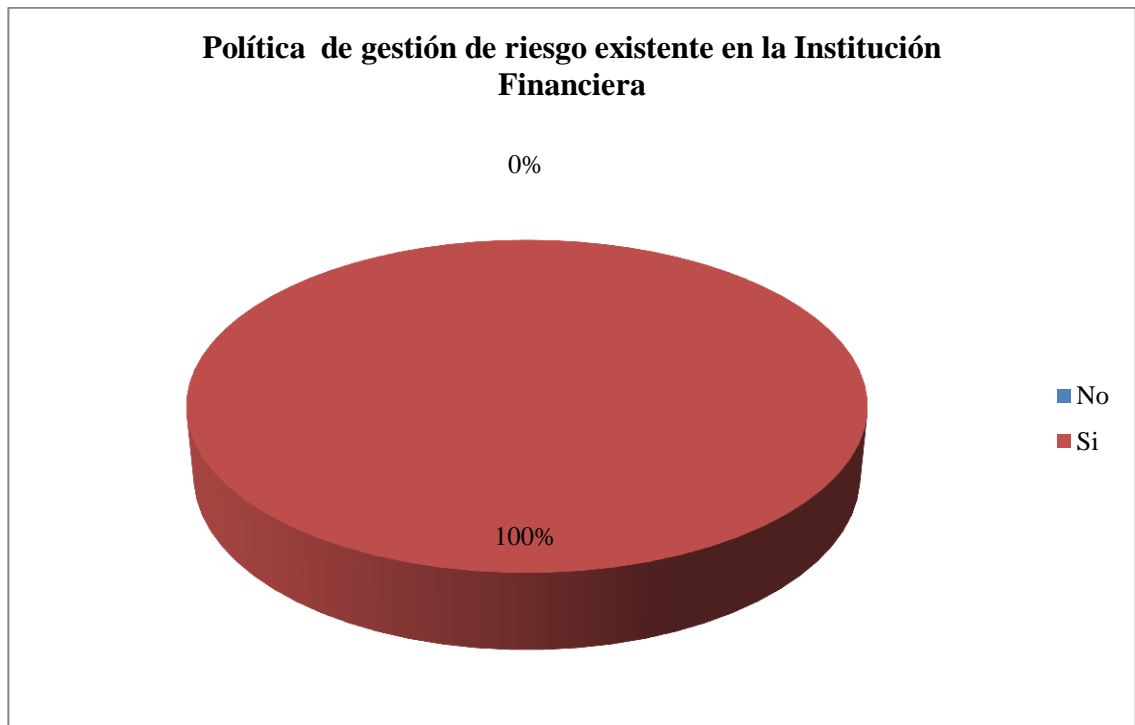


Gráfico 89. Política de gestión de riesgo

Interpretación:

En el cuadro 97, según las encuestas aplicadas se establece que las Cooperativas a las que se encuestó, si tienen una política de riesgo definido por lo que es positivo a sus intereses.

8. Considera que Ud. como representante de esta Institución Financiera accedería a contratar los servicios de Asesoría en:

Cuadro 98. Intención de contratación

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Gestión de cobros	1	100
Gestión de riesgo	0	0
Evaluación integral de créditos y cobros	0	0
Total	1	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

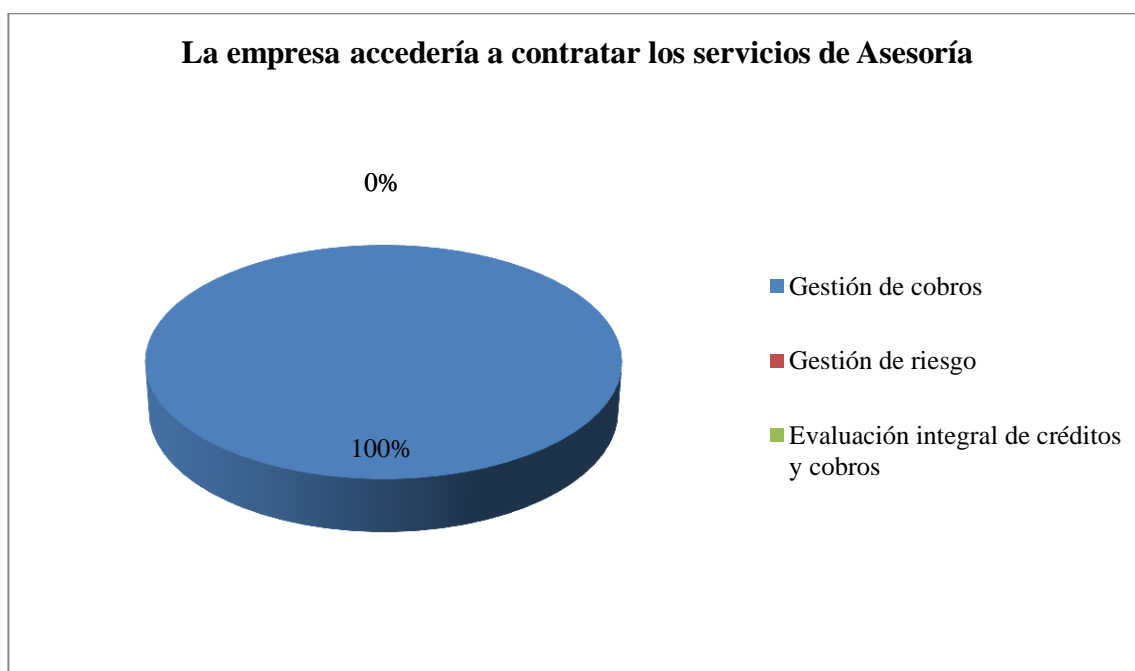


Gráfico 90. Intención de contratación

Interpretación:

En el cuadro 98, se establece que las Cooperativas si accederían a la contratación, por lo que la gestión de riesgos es una función importante para la empresa, la cual se debería mejorar según los propietarios de las Instituciones.

9. ¿Qué valor estaría dispuesto a pagar por este tipo de asesoría?

Cuadro 99. Valor dispuesto a pagar por la Asesoría

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
De 200 a 400	1	100
De 401 a 700	0	0
De 701 a 1000	0	0
Total	1	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

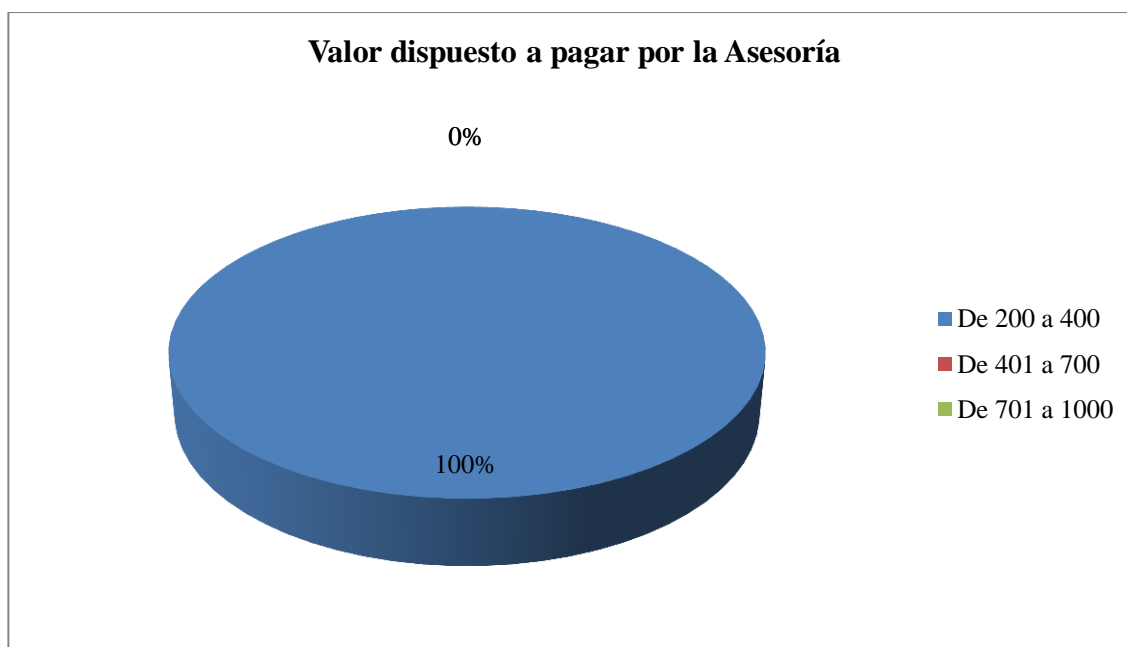


Gráfico 91. Valor dispuesto a pagar por la Asesoría

Interpretación:

En el cuadro 99, según las encuestas aplicadas se establece que las Cooperativas encuestadas, estarían dispuestos a cancelar un coste de \$200 a \$400 dólares por el servicio de asesoría, siendo un valor accesible para la empresa.

10. Considera que la frecuencia de contratación podría ser:

Cuadro 100. Frecuencia de contratación

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Mensual	0	0
Trimestral	1	100
Semestral	0	0
Anual	0	0
Total	1	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

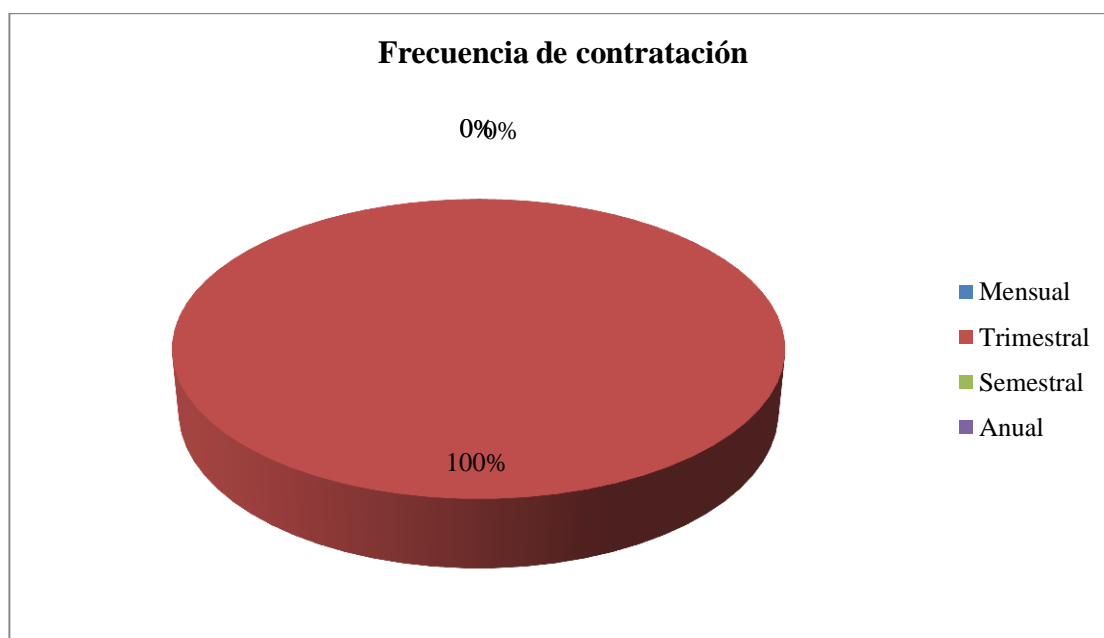


Gráfico 92. Frecuencia de contratación

Interpretación:

En el cuadro 100 según las encuestas aplicadas se establece que las Cooperativas consideran que la frecuencia de contrato podría ser de manera trimestral, ya que debe verificar si es factible para el gasto de la Institución.

11. Que aspectos le interesaría observar de esta empresa

Cuadro 101. Aspectos que le interesaría observar de la empresa

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Su calidad profesional y de gestión	1	100
El costo de los servicios	0	0
Su rapidez y responsabilidad en los servicios	0	0
Otros aspectos	0	0
Total	1	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

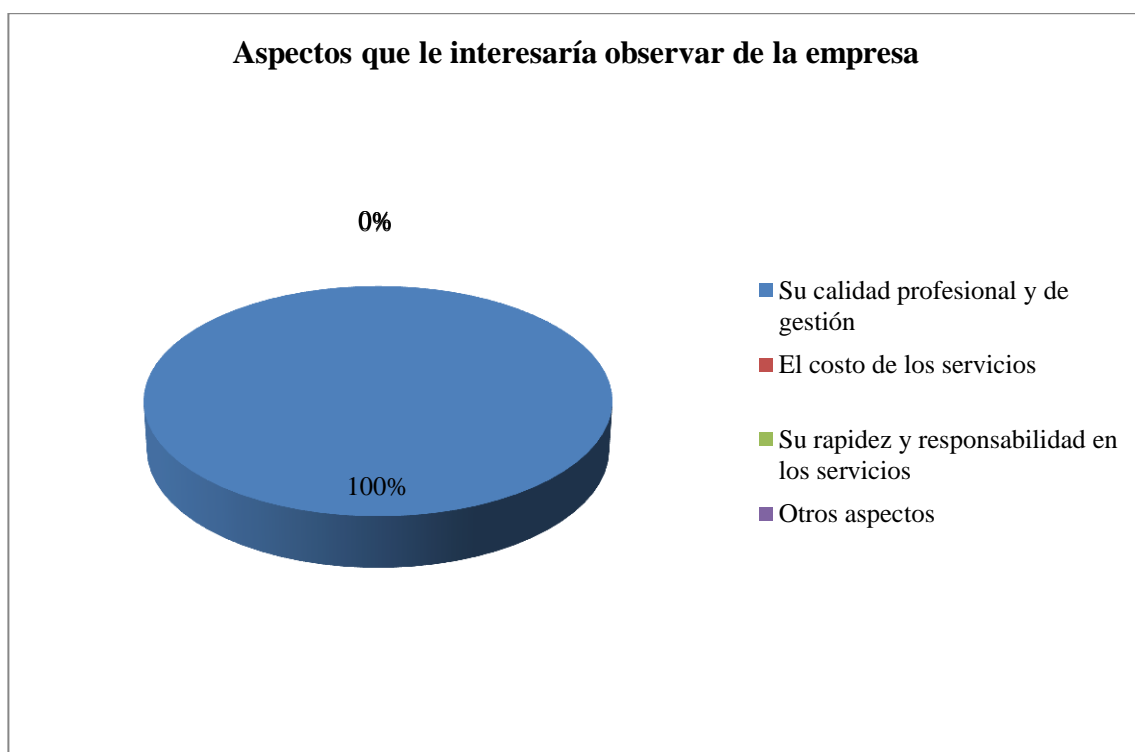


Gráfico 93. Aspectos que le interesaría observar de la empresa

Interpretación:

En el cuadro 101, con relación a las encuestas aplicadas, se establece que a las Cooperativas el aspecto que más relevancia observarían en la empresa es que su calidad profesional y de gestión sea la adecuada.

12. ¿Actualmente esta Institución Financiera tiene Asesoría externa sobre Finanzas, Gestión de Cobranzas o cualquier tipo de asesoría financiera?

Cuadro 102. Utilización de Asesoría externa

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
No	1	100
Si	0	0
Total	1	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

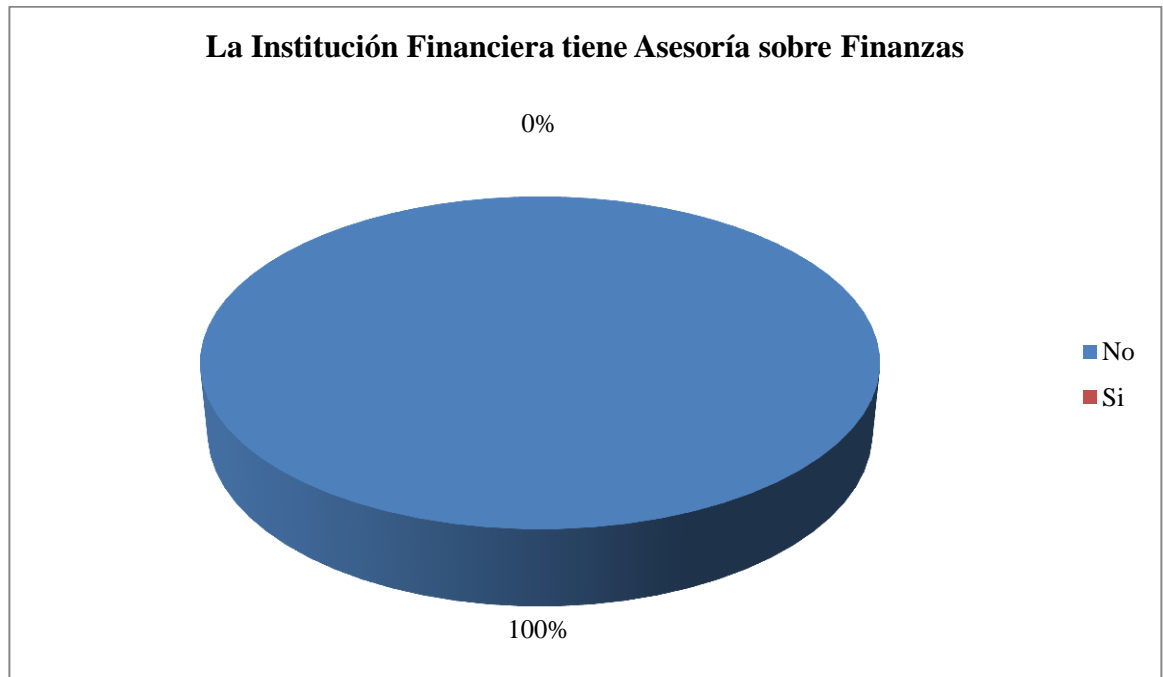


Gráfico 94. Utilización de Asesoría externa

Interpretación:

En el cuadro 102, según las encuestas aplicadas se establece que las Cooperativas consideran que actualmente la Institución Financiera no tiene Asesoría externa sobre Finanzas, Gestión de Cobranzas o cualquier tipo de asesoría financiera.

Cuadro 103. Resumen de la demanda de todos los segmentos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Preguntas	Opciones de respuestas	Número de respuestas						Total
		S1	S2	S3	S4	S5	SSEG	
1. ¿Considera usted que los servicios ofertados por esta institución son manejados de forma eficiente?	1-3 malo	0	0	0	0	0	0	165
	4-6 regular	0	0	4	4	6	0	
	7-8 bueno	1	0	9	35	75	1	
	9-10 excelente	4	3	0	0	23	0	
		5	3	13	39	104	1	
2. ¿Cuáles son las áreas más vulnerables de la Cooperativa de ahorro y crédito, que son las que más potencialmente necesitan atención? ¿Utilice la escala de 1 a 8 en cada alternativa?	Colocaciones de crédito	4	0	0	5	14	0	165
	Recuperaciones de cartera	0	1	2	6	17	1	
	Aspectos relacionados al riesgo de crédito	1	2	0	5	17	0	
	Otorgamiento de garantías	0	0	3	5	13	0	
	Políticas de Crédito	0	0	3	6	13	0	
	Políticas de recuperación de cartera	0	0	2	5	15	0	
	En general la gestión del riesgo de crédito	0	0	3	7	15	0	
	Otras: Talento Humano	0	0	0	0	0	0	
		5	3	13	39	104	1	
3. Señale: ¿Cuáles son las causas para que se produzca este tipo de problemas? Señale solamente de las dos respuestas iniciales (de acuerdo con la pregunta 3).	Colocaciones de crédito	2	2	3	25	49	0	
	Recuperación de cartera	3	1	10	14	55	1	

		5	3	13	39	104	1	165
4. ¿Considera que a nivel directivo se han tomado las medidas adecuadas para solucionar este inconveniente?	No	2	1	2	13	78	1	
	Si	3	2	11	26	26	0	
		5	3	13	39	104	1	165
5. ¿Ha pensado alguna vez, contratar una empresa de Soluciones Financieras para delegar este tipo de funciones?	No	4	1	6	12	76	1	
	Si	1	2	7	27	28	0	
		5	3	13	39	104	1	165
6. ¿Cree que, al existir el apoyo de una empresa externa, la cooperativa mejorara en?:	Sus procesos	2	1	7	14	30	0	
	Su gestión de cartera	2	0	2	9	25	0	
	Recuperación de cartera	1	2	4	16	49	1	
		5	3	13	39	104	1	165
7. ¿Considera que esta institución Financiera tiene una política de gestión de riesgo?	No	5	0	0	5	20	0	
	Si	0	3	13	34	84	1	
		5	3	13	39	104	1	165
8. Considera que Ud. como representante de esta Institución Financiera accedería a contratar los servicios de Asesoría en:	Gestión de cobros	1	0	3	7	57	1	
	Gestión de riesgo	0	1	6	14	26	0	
	Evaluación integral de créditos y cobros	4	2	4	18	21	0	
		5	3	13	39	104	1	165
9. ¿Qué valor estaría dispuesto a pagar por este tipo de asesoría?	De 200 a 400	1	1	5	29	75	1	
	De 401 a 700	3	2	8	10	29	0	
	De 701 a 1000	1	0	0	0	0	0	

		5	3	13	39	104	1	165
10. Considera que la frecuencia de contratación podría ser:	Mensual	0	0	0	19	43	0	
	Trimestral	1	3	1	4	60	1	
	Semestral	1	0	2	14	1	0	
	Anual	3	0	10	2	0	0	
		5	3	13	39	104	1	165
11. Que aspectos le interesaría observar de esta empresa:	Su calidad profesional y de gestión	3	1	9	27	47	1	
	El costo de los servicios	0	0	0	2	39	0	
	Su rapidez y responsabilidad en los servicios	2	2	4	10	18	0	
	Otros aspectos	0	0	0	0	0	0	
		5	3	13	39	104	1	165
12. ¿Actualmente esta Institución Financiera tiene Asesoría externa sobre Finanzas, Gestión de Cobranzas o cualquier tipo de asesoría financiera?	No	2	1	10	27	87	1	
	Si	3	2	3	12	17	0	
		5	3	13	39	104	1	165
12.1.Si contesta positivamente, por favor indique								
a) ¿Con que frecuencia adquiere este servicio	Mensual	0	0	0	3	2	0	
	Trimestral	1	1	1	6	5	0	
	Semestral	0	1	2	2	9	0	
	Anual	2	0	0	1	1	0	

		3	2	3	12	17	0	37
b) ¿Cuál es el valor que paga por este servicio?	De 10a 29	1	0	0	0	10	0	
	De 30 a 49	0	0	0	1	3	0	
	De 50 a 70	2	2	3	11	4	0	
		3	2	3	12	17	0	37
c) ¿Cuál es el número de veces que adquirió este servicio en el último año?	1 vez	3	0	3	9	13	0	
	2 veces	0	2	0	3	4	0	
	3 a 4 veces	0	0	0	0	0	0	
	Más de 4 veces	0	0	0	0	0	0	
		3	2	3	12	17	0	37
d) ¿Se encuentra satisfecho con el servicio que recibe?	No	3	2	2	4	3	0	
	Si	0	0	1	8	14	0	
	Total	3	2	3	12	17	0	37

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuestas aplicadas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Ambato

3.2.3. Demanda futura

Para el cálculo de la demanda futura, se considera la cantidad del servicio utilizado en los años anteriores, por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, tanto del año 2014 como del año 2015.

Cuadro 104. Demanda futura

Meses	2014	2015	2016
Enero	19	26	39
Febrero	27	19	42
Marzo	15	24	38
Abril	27	32	43
Mayo	17	24	46
Junio	19	21	9
Julio	24	31	35
Agosto	31	36	38
Septiembre	28	37	41
Octubre	17	25	37
Noviembre	15	24	0
Diciembre	12	45	0
Total	251	330	368

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Investigación de Campo

También, se pueden hacer proyecciones a partir de una serie histórica de datos.

(Ortegón, Pacheco, & Roura, 2005) “El método consiste en identificar cuál ha sido la tendencia del consumo de los años anteriores y proyectar el consumo esperado para los próximos años manteniendo la tendencia observada. La representación gráfica del consumo de los últimos años permite visualizar esa tendencia y suponer el tipo de línea que mejor interpreta el comportamiento de la variable analizada. Sobre la continuación gráfica de esa línea se ubicarán los consumos estimados para los años futuros” (p.42).

Recordemos que una recta está dada por la expresión

Se considera la siguiente fórmula:

$Y=a+bX$ donde:

Y = variable que estamos analizando (número de cabezas sacrificadas».

X = variable cronológica (años).

a y b son los "parámetros" que definen la recta.

Nuestro propósito es, pues, conocer a y b para determinar la recta.

El método lineal de ajuste nos proporciona dos ecuaciones simultáneas para encontrar los valores de a y de b :

$$\begin{array}{l} \sum Y = n \cdot a + b \sum X \quad (1) \\ \sum XY = a \sum X + b \sum X^2 \quad (2) \end{array}$$

Recuérdese que X es la variable cronológica y que podemos hacer una reasignación de valores a los años, de (al manera que su suma sea cero. ($\sum x = 0$))

Entonces, el proceso de cálculo se simplifica, ya que en la ecuación (1):

$$\text{Si } \sum X = 0, \implies b \sum X = 0,$$

Entonces la ecuación (1) queda de la siguiente forma:

$$\sum Y = na \implies a = \frac{\sum Y}{n}$$

Donde n = número de dalos de la serie.

En la ecuación (2):

$$\text{Si } \sum X = 0, \implies a \sum X = 0$$

Entonces la ecuación (2) queda de la siguiente forma:

$$\sum XY = b \sum x^2 \implies b = \frac{\sum XY}{\sum x^2}$$

Luego de la aplicación de la fórmula se obtiene que para los cuatro años siguientes la demanda como se especifica en el siguiente cuadro.

Cuadro 105. Análisis de la Demanda futura

Año	Demanda
2017	521
2018	610
2019	700
2020	789
Sumatoria	2620

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Investigación de Campo

3.3. Estudio de la Oferta

(Baca, 2014) “El análisis de la oferta es determinar o medir las cantidades y las condiciones en que una economía puede y quiere poner a disposición del mercado un bien o servicio” (p. 41).

3.3.1. Encuesta dirigida a: empresas de asesorías de servicios financieros

1. ¿Hace cuánto tiempo se dedica a esta actividad?

Cuadro 106. Tiempo dedicado a la actividad

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
0-6 meses	0	0
7-11 meses	0	0
1-2 años	2	50
3-4 años	1	25
Más de 5 años	1	25
Total	4	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuesta aplicadas a las Empresas de Asesorías de Servicios Financieros

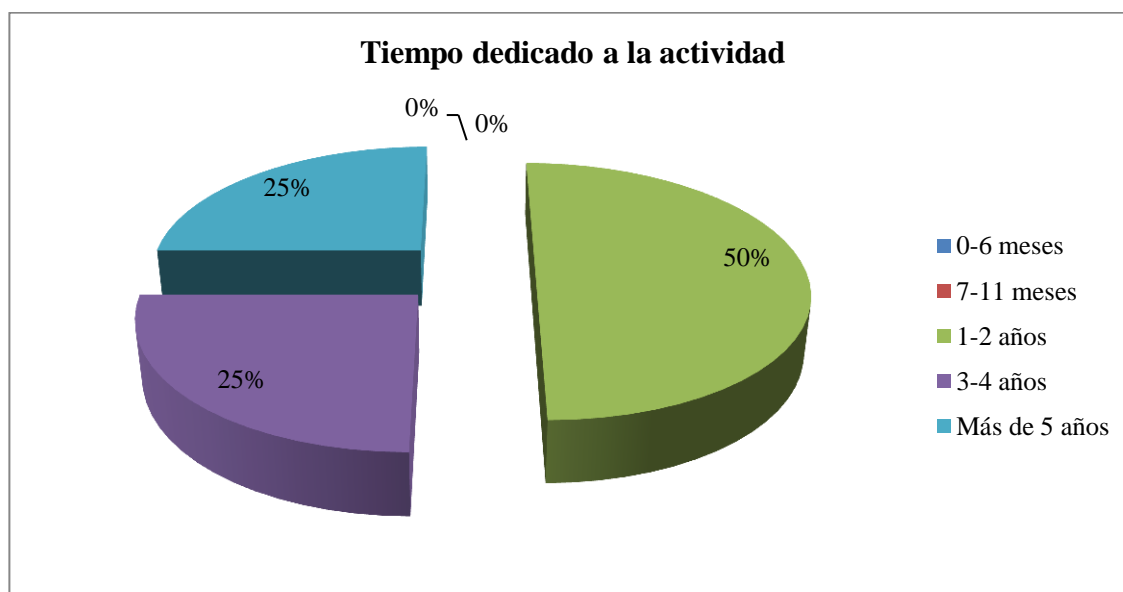


Gráfico 95. Tiempo dedicado a la actividad

Interpretación:

En el cuadro 106, según las encuestas aplicadas a los propietarios de las Empresas de Asesorías Financieras existentes en la ciudad de Ambato, el 50% manifestaron que

llevan laborando de 1 a 2 años, mientras que el 25% de empresas restantes realizan estas actividades desde 3 a 4 años (25%) y más de 5 años (25%).

2. ¿El servicio que oferta esta direccionado a:?

Cuadro 107. Servicio ofertado direccionado

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Cooperativas de Ahorro y Crédito controladas por la SEPS	4	100
Instituciones o Empresas privadas	0	0
Otras. Especifique ¿Cuál?	0	0
Total	4	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuesta aplicadas a las Empresas de Asesorías de Servicios Financieros

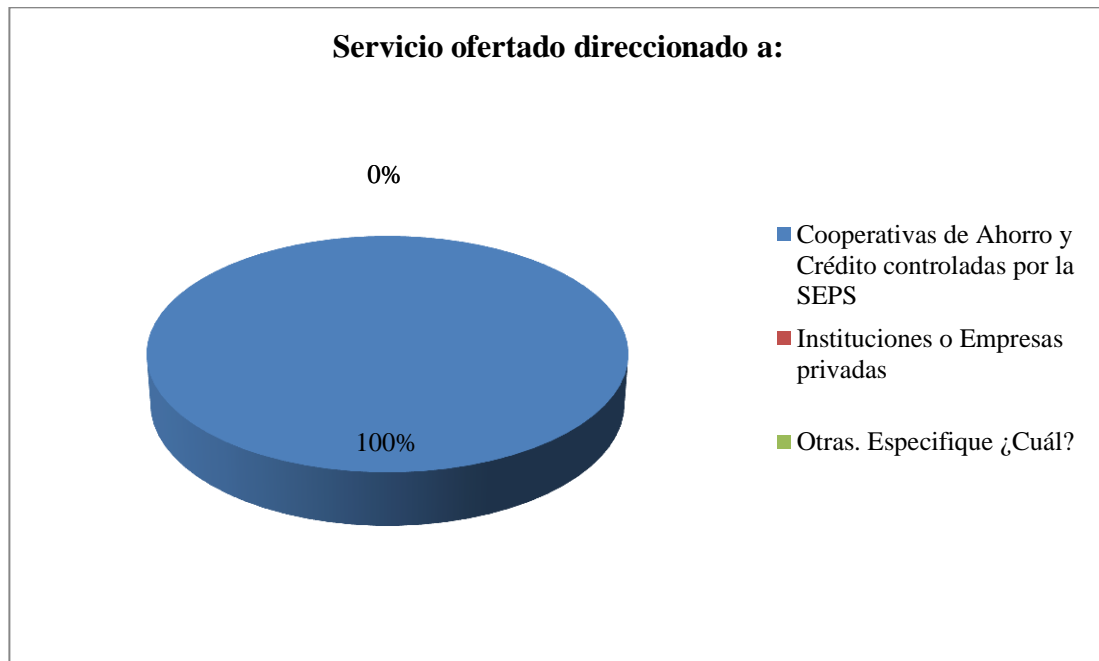


Gráfico 96. Servicio ofertado direccionado

Interpretación:

En el cuadro 107, según las encuestas aplicadas a los propietarios de las Empresas de Asesorías Financieras existentes en la ciudad de Ambato, todos supieron manifestar que

el servicio ofertante esta direccionado a las Instituciones Financieras como las Cooperativas de Ahorro y Crédito controladas por la SEPS.

3. ¿Cuál es el principal producto que ofrece el mercado?

Cuadro 108. Principal producto ofertado al mercado

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Cobranza preventiva	1	25
Gestión de cobranzas	1	25
Cobranza telefónica	1	25
Créditos	1	25
Total	4	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuesta aplicadas a las Empresas de Asesorías de Servicios Financieros

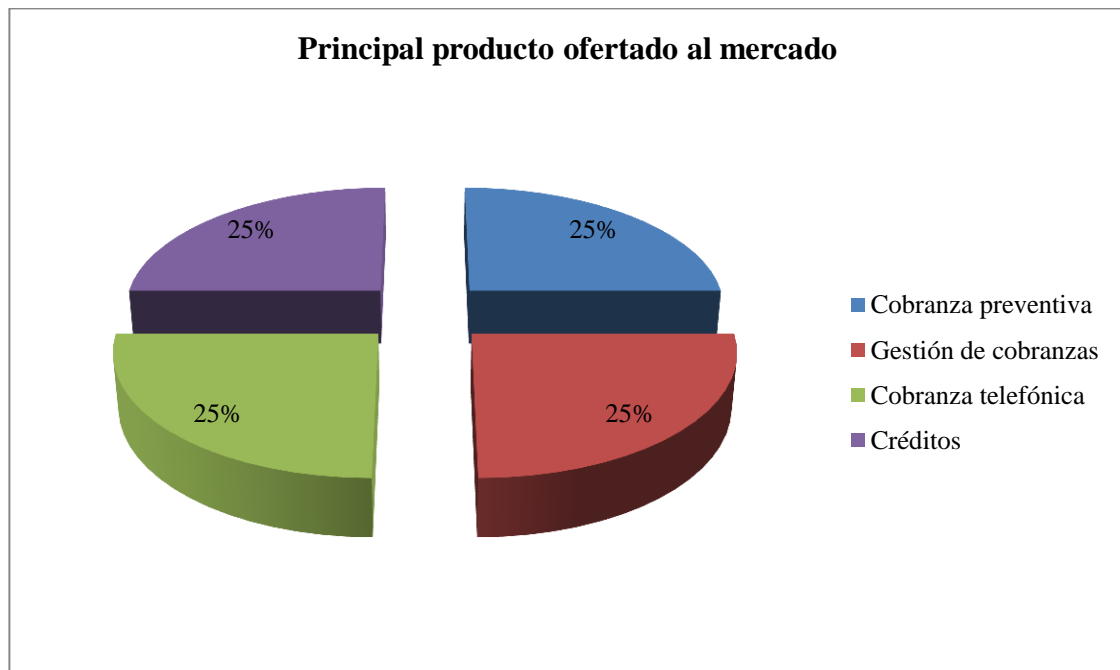


Gráfico 97. Principal producto ofertado al mercado

Interpretación:

En el cuadro 108, según las encuestas aplicadas a los propietarios de las Empresas de Asesorías Financieras existentes en la ciudad de Ambato, manifestaron que los

productos ofertados son cobranza preventiva (25%), gestión de cobranzas (25%), cobranza telefónica (25%) y créditos (25%).

4. ¿Con que frecuencia brinda asesoría?

Cuadro 109. Frecuencia que brinda asesoría

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Mensual	3	75
Trimestral	0	0
Semestral	0	0
Anual	1	25
Total	4	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuesta aplicadas a las Empresas de Asesorías de Servicios Financieros

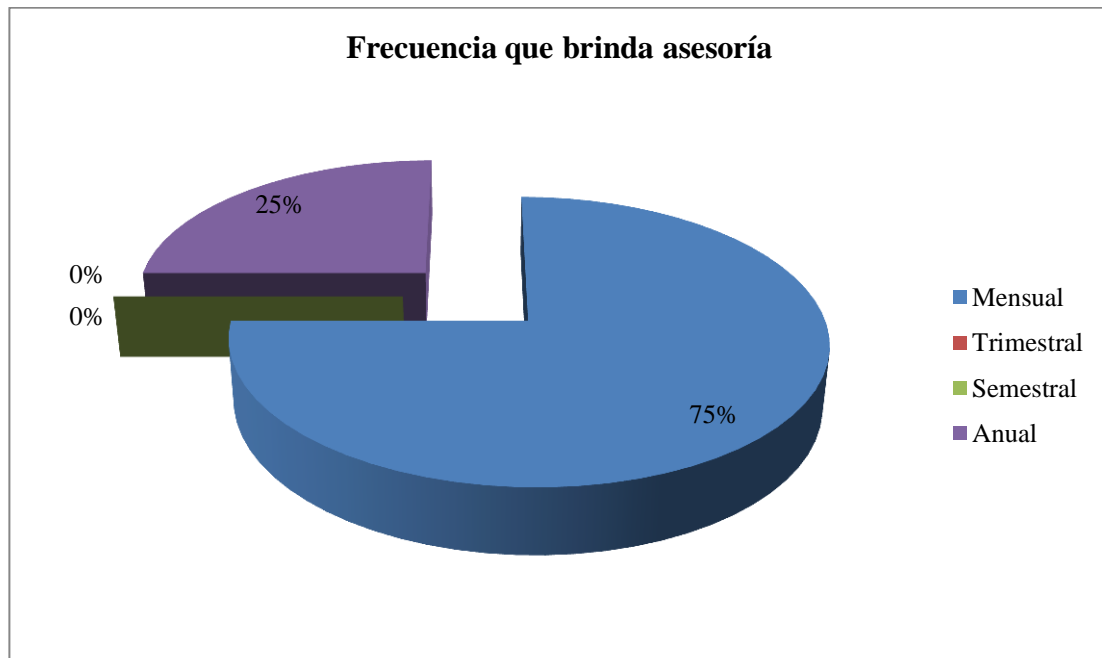


Gráfico 98. Frecuencia que brinda asesoría

Interpretación:

En el cuadro 109, según las encuestas aplicadas a los propietarios de las Empresas de Asesorías Financieras existentes en la ciudad de Ambato, manifestaron que la frecuencia con la que brindan los servicios es de manera mensual (75%) y anual (25%).

5. ¿Cuál es el precio para estos servicios?

Cuadro 110. Precio de los servicios prestados

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
1.500 dólares	1	25
1.800 a 4.000 dólares	1	25
Depende del monto de la cartera	1	25
10 % a 40% de los recuperado en el segmento	1	25
Total	4	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuesta aplicadas a las Empresas de Asesorías de Servicios Financieros

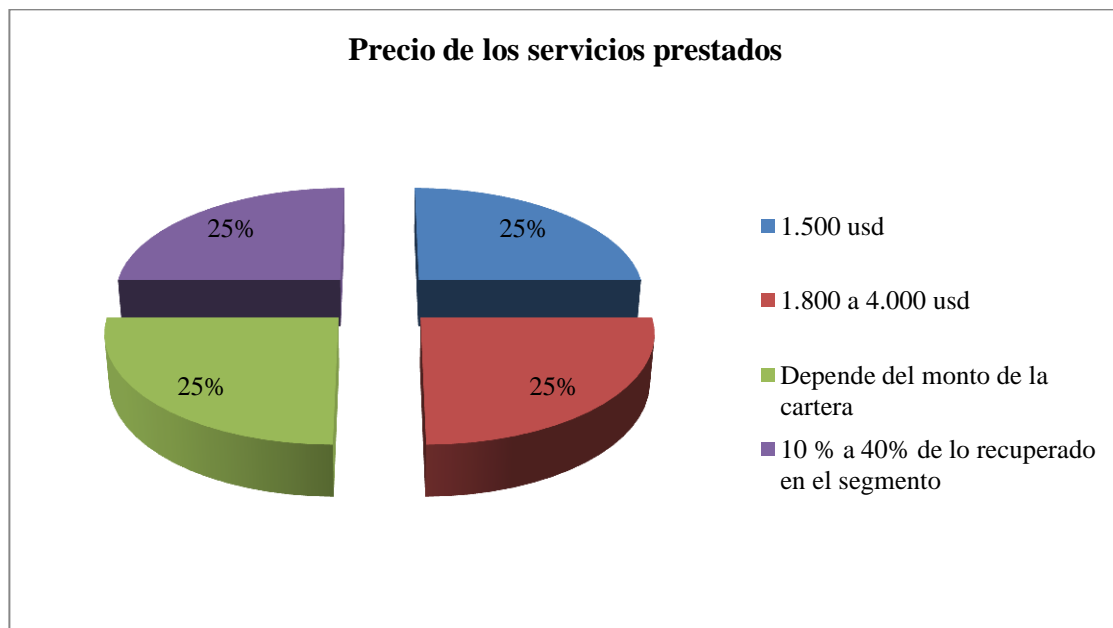


Gráfico 99. Precio de los servicios prestados

Interpretación:

En el cuadro 110, según las encuestas aplicadas a los propietarios de las Empresas de Asesorías Financieras existentes en la ciudad de Ambato, manifestaron que el precio que cobran por los servicios varia es decir 1.500 dólares (25%), o de 1.800 dólares a 4.000 dólares (25%), mientras que otro grupo estipularon que el coste depende del monto de la cartera existente (25%) y que va del 10% a 40% de los recuperado en el segmento (25%).

6. ¿Cuántas Cooperativas de Ahorro y Crédito atiende de forma mensual?

Cuadro 111. Cooperativas atendidas mensualmente

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
5 Coop	0	0
10 Coop	1	2
15 Coop	0	0
20 Coop	3	75
Total	4	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuesta aplicadas a las Empresas de Asesorías de Servicios Financieros

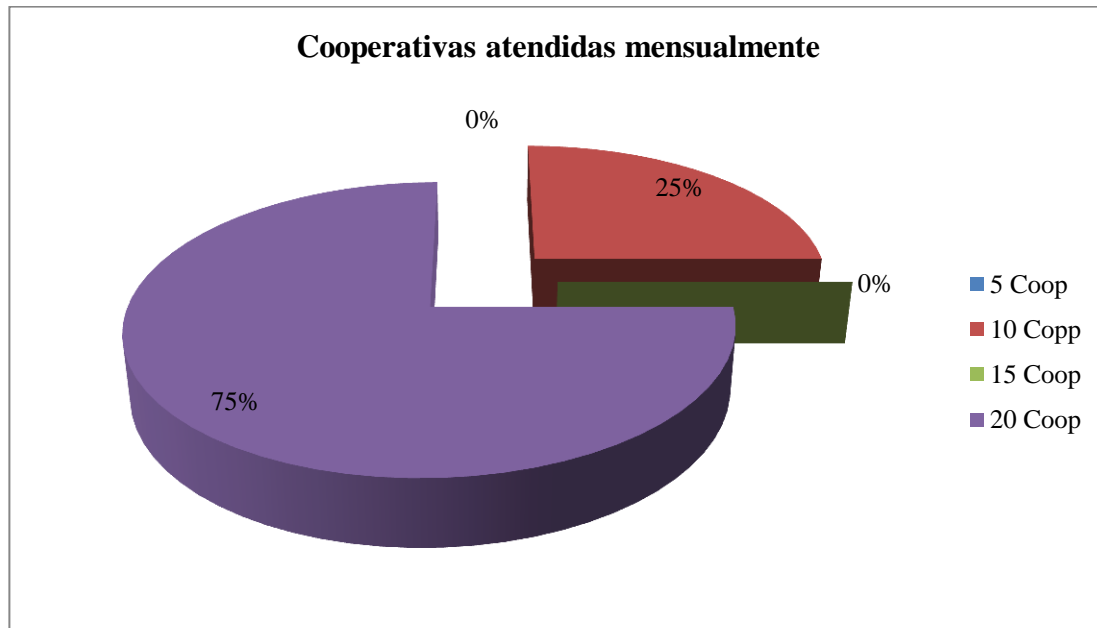


Gráfico 100 Cooperativas atendidas mensualmente

Interpretación:

En el cuadro 111, se verifica que el 75% de las Cooperativas que se atienden a nivel mensual es un aproximado de 20 Cooperativas, mientras que el 25% restante atienden de manera mensual un promedio de 10 Cooperativas mensuales

7. ¿Cuál es el aspecto que considera es el más relevante de sus servicios?

Cuadro 112. Aspecto con mayor relevancia de los servicios ofertados

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Efectividad en el cobro	2	50
Cobranza extra judicial	1	25
Cobranza preventiva y reactiva	1	25
Total	4	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuesta aplicadas a las Empresas de Asesorías de Servicios Financieros

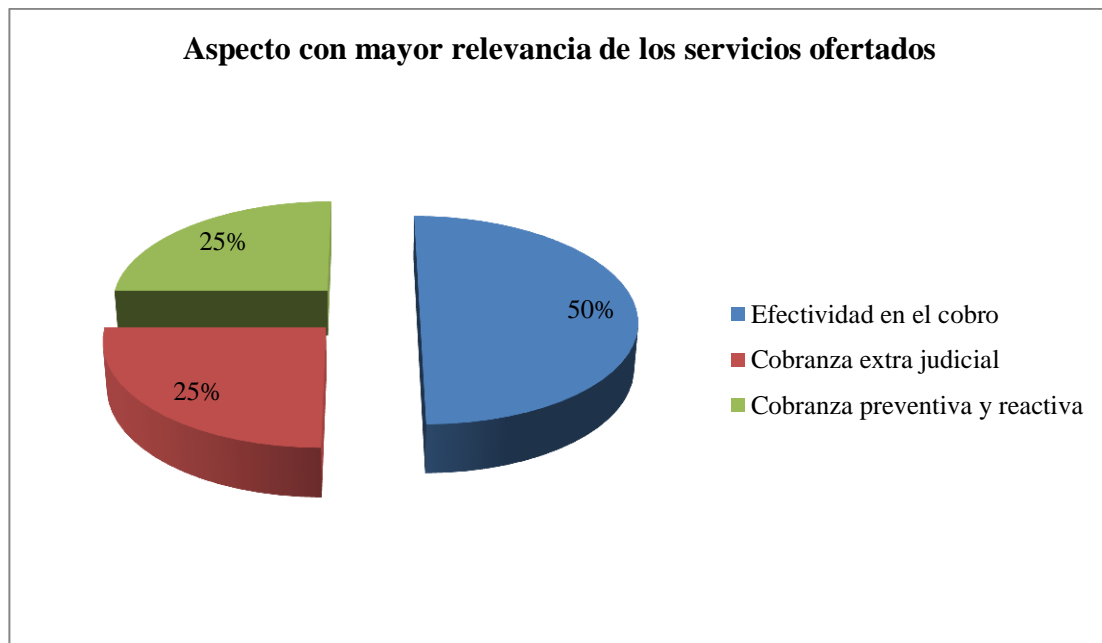


Gráfico 101 Aspecto con mayor relevancia de los servicios ofertados

Interpretación:

En el cuadro 112, según las encuestas aplicadas a los propietarios de las Empresas de Asesorías Financieras existentes en la ciudad de Ambato, manifestaron que el aspecto que consideran más relevantes al ofertar sus servicios es la efectividad del cobro (50%), además de la cobranza extra judicial (25%) y cobranza preventiva y reactiva (25%).

8. ¿Cree que los clientes les interesa en mayor medida:?

Cuadro 113. Preferencia por parte de los clientes

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
El precio del servicio	0	0
La rapidez del servicio	2	50
La eficiencia con la que responde a sus necesidades	2	50
Total	4	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuesta aplicadas a las Empresas de Asesorías de Servicios Financieros

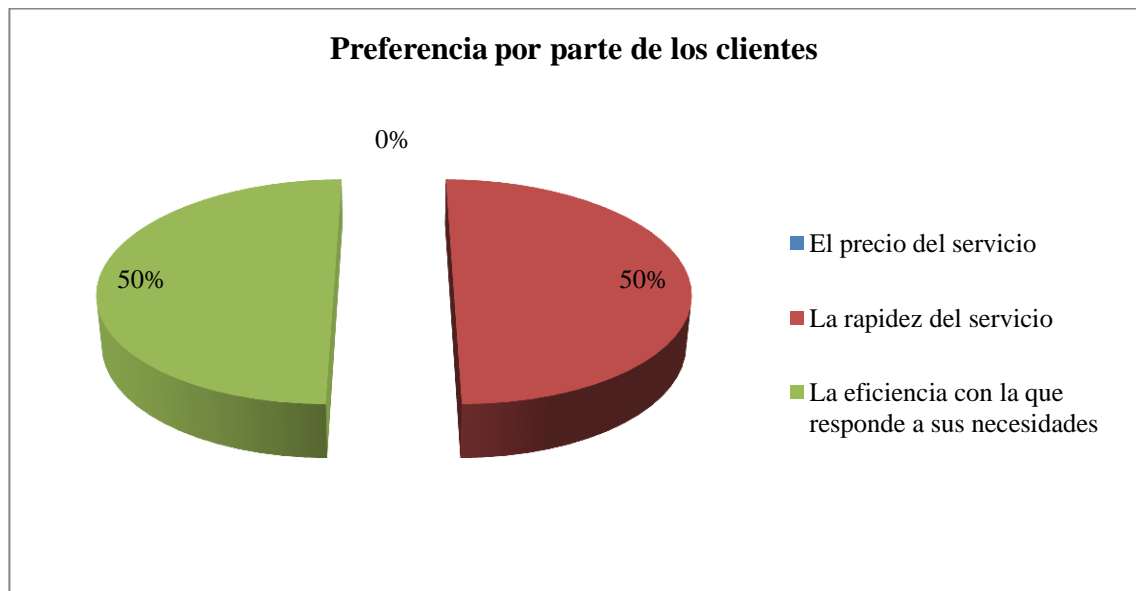


Gráfico 102. Preferencia por parte de los clientes

Interpretación:

En el cuadro 113, según las encuestas aplicadas a los propietarios de las Empresas de Asesorías Financieras existentes en la ciudad de Ambato, manifestaron que los clientes al momento de contratar el servicio prefieren evaluar la rapidez (50%) y la eficiencia con la que responden a las necesidades establecidas (50%).

9. ¿Considera que hay disposición del mercado local para aceptar este tipo de servicios?

Cuadro 114. Disposición del mercado local para aceptar el servicio ofertado

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Si	4	100
No	0	0
Total	4	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuesta aplicadas a las Empresas de Asesorías de Servicios Financieros

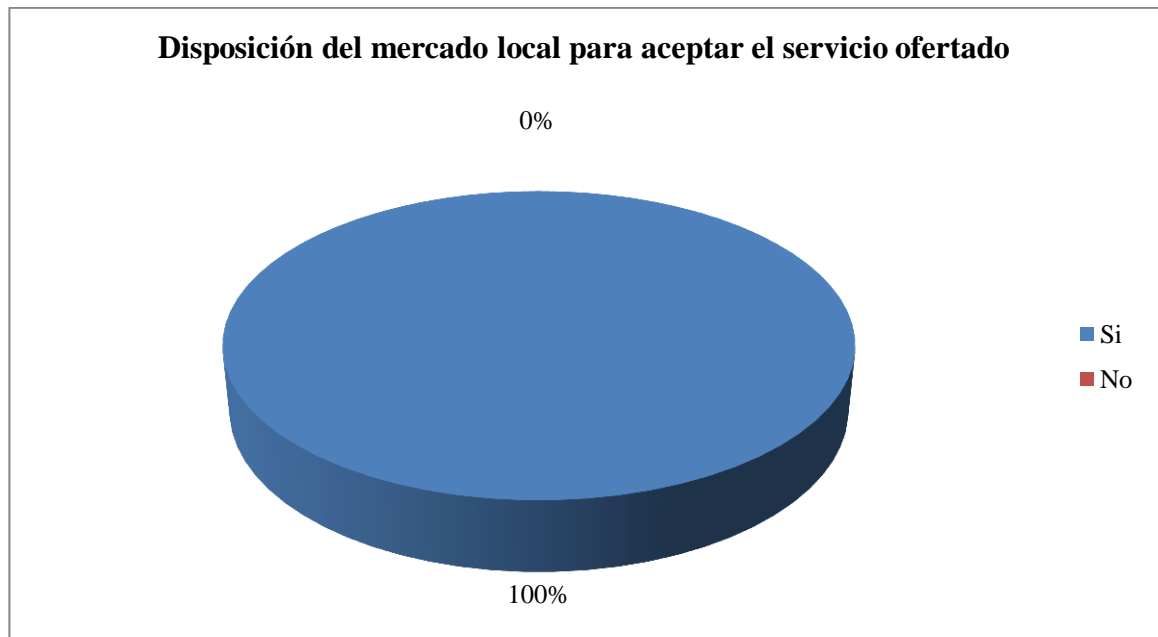


Gráfico 103. Disposición del mercado local para aceptar el servicio ofertado

Interpretación:

En el cuadro 114, según las encuestas aplicadas a los propietarios de las Empresas de Asesorías Financieras existentes en la ciudad de Ambato, manifestaron que si existe disposición en el mercado local para aceptar el tipo de servicios que ofertan.

10. ¿Piensa que con este tipo de negocio, se contribuye a un mejoramiento de la gestión administrativa de la empresa contratante?

Cuadro 115. Percepción del mejoramiento gestión administrativa

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Si	4	100
No	0	0
Total	4	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuesta aplicadas a las Empresas de Asesorías de Servicios Financieros



Gráfico 104. Percepción del mejoramiento gestión administrativa

Interpretación:

En el cuadro 115, según las encuestas aplicadas a los propietarios de las Empresas de Asesorías Financieras existentes en la ciudad de Ambato, manifestaron que si se contribuye de manera positiva con los requerimientos predispuestos por la empresa u institución contratante.

10.1. ¿Cuál es la razón: ?

Cuadro 116. Razones de respuesta

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Mejora el riesgo crediticio	1	25
Disminuyen los indicadores de morosidad	1	25
Se administra el producto	1	25
Aumento de liquidez	1	25
Total	4	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuesta aplicadas a las Empresas de Asesorías de Servicios Financieros

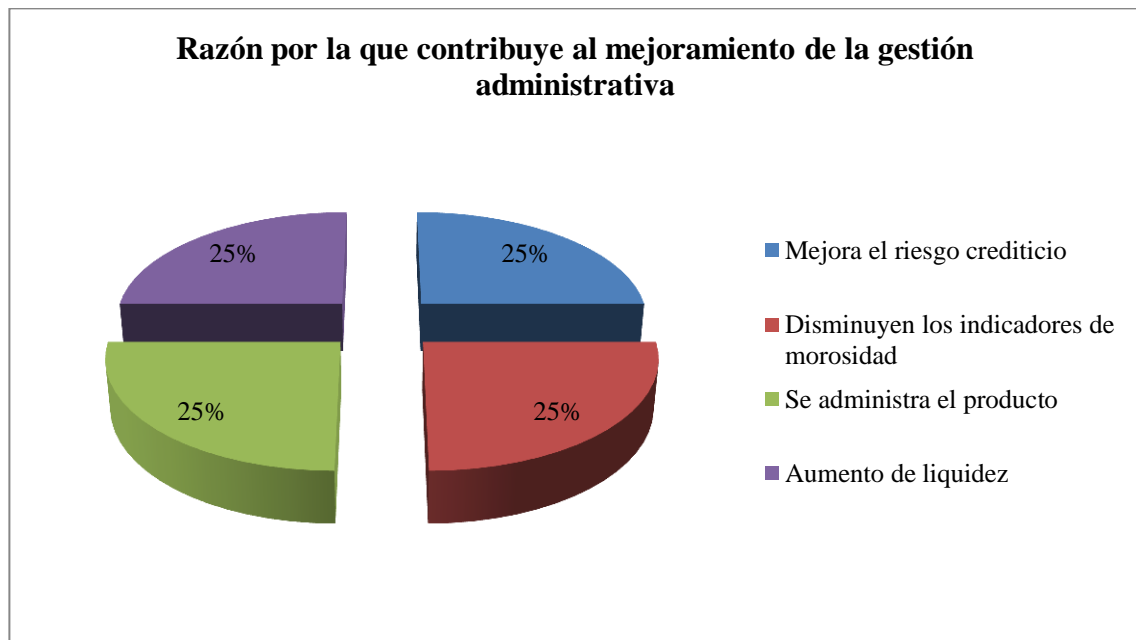


Gráfico 105. Razones de respuesta

Interpretación:

En el cuadro 116, según las encuestas aplicadas a los propietarios de las Empresas de Asesorías Financieras existentes en la ciudad de Ambato, manifestaron que la razón por la que si se contribuye con el mejoramiento de la Gestión Administrativa de la Empresa contratante, es debido a que se mejora el crédito (25%), disminución de los indicadores de morosidad (25%), y el aumento de liquidez (25%).

11. ¿Conoce si en la ciudad de Ambato, existen empresas que brinden Asesoría Financiera?

Cuadro 117. Conocimiento de Asesorías Financieras

Alternativa	Encuestados	Porcentaje
Si	2	50
No	2	50
Total	4	100

Elaborado por: Luís Lascano

Fuente: Encuesta aplicadas a las Empresas de Asesorías de Servicios Financieros

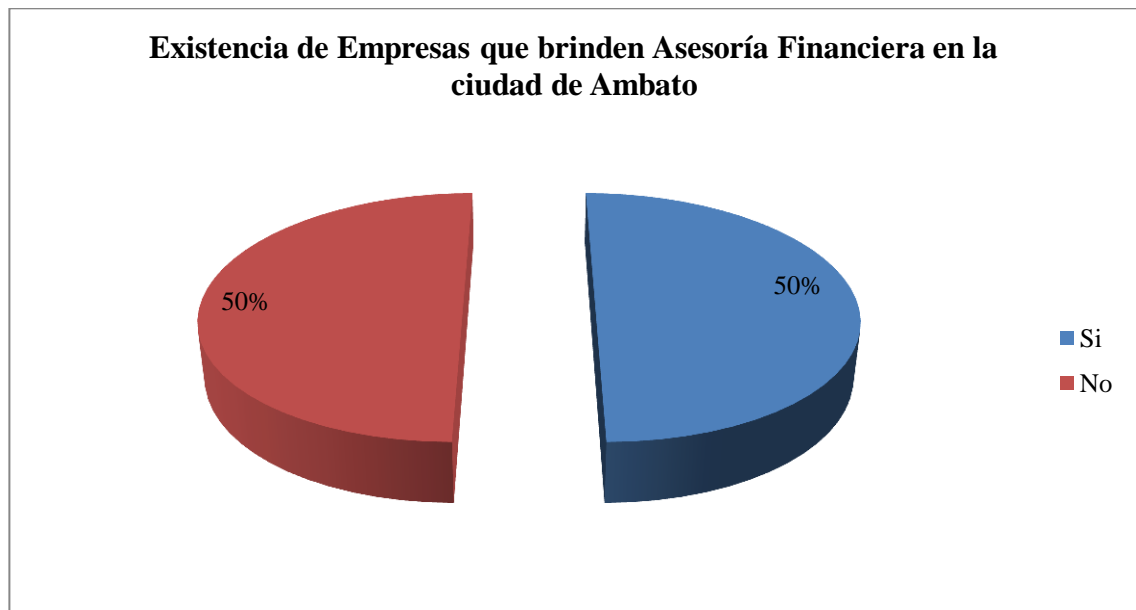


Gráfico 106. Conocimiento de Asesorías Financieras

Interpretación:

En el cuadro 117, según las encuestas aplicadas a los propietarios de las Empresas de Asesorías Financieras existentes en la ciudad de Ambato, manifestaron que si tienen conocimiento acerca de la existencia de otras empresas que brindan Asesoría Financiera, mientras que otro grupo de propietarios manifestaron que no tienen conocimiento.

3.3.2. Cálculo de la Oferta

Cuadro 118. Oferta histórica

Meses	2014	2015	2016
Enero	1	1	1
Febrero	1	1	1
Marzo	1	1	1
Abril	1	1	1
Mayo	1	1	1
Junio	1	1	0
Julio	1	1	3
Agosto	1	2	0
Septiembre	1	1	3
Octubre	1	1	1
Noviembre	1	2	2
Diciembre	1	1	4
Total	12	14	18

Fuente: Información proporcionada por la competencia

Elaborado por Luís Lascano

Los presentes valores pertenecen al servicio prestado por la competencia, de los años anteriores. Aplicando la fórmula para la oferta futura, se tienen las siguientes cantidades:

Cuadro 119. Oferta futura

Año	Oferta
2017	21
2018	24

2019	27
2020	30
Sumatoria	102

Fuente: Información proporcionada por la competencia
Elaborado por Luís Lascano

3.4. Mercado potencial para el proyecto

(Baca, 2014) “Demanda potencial insatisfecha es la cantidad de bienes y 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” (p. 43).

Cuadro 120. Mercado potencial para el proyecto

Año	Demanda	Oferta	Mercado Potencial	Porcentaje para el Proyecto (20%)
2017	521	21	500	100
2018	610	24	586	117
2019	700	27	673	135
2020	789	30	759	152
Sumatoria	2620	102	2518	504

Fuente: Información de campo
Elaborado por Luís Lascano

3.5. Precios

Según Sulser & Pedroza (2004) “El precio es la cantidad de unidades monetarias que pagamos a cambio de adquirir un producto o servicio” (p.99).

Diferenciación de precios para los dos tipos de productos:

1.- Recuperación de cartera

En la recuperación hay dos tipos:

a) Proceso judicial directo

Este proceso no sigue un proceso extrajudicial, por lo que se hace directamente la demanda, se recibe la carpeta del cliente moroso y se realiza directamente el cobro con el proceso judicial directo, en este proceso el precio es del 10% del valor a cobrar, la empresa maneja valores de créditos de \$ 6.000,00 por lo que el precio es de \$ 600 por cliente.

b) Extrajudicial

El proceso extrajudicial es aquel que se llega a un acuerdo sin hacer acciones legales, por esta actividad se maneja una tabla de cobro, dependiendo de la madurez de la cartera, así:

De 91 a 120 días de morosidad el precio es del 6%, de un crédito de \$ 6.000, es \$360

De 121 días a 180 días, el precio es del 8% de un crédito de \$ 6.000 es de \$ 480.

2.- Capacitaciones

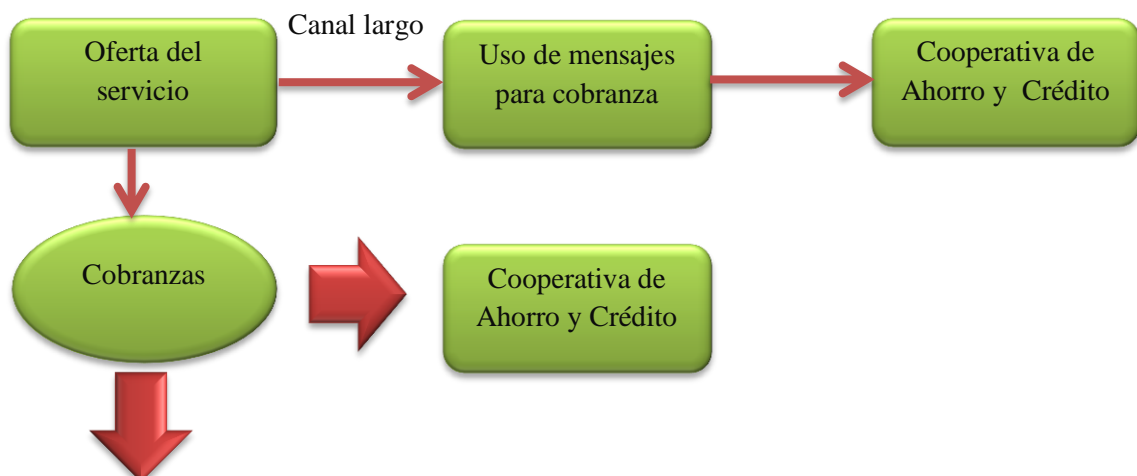
Las capacitaciones se dan en 16 horas, durante 2 días, al mes se efectúan dos capacitaciones, el precio de cada una es de \$ 1.500,00

3.6. Canales de comercialización

Monge (2005) “Los canales de comercialización se definen como las diferentes etapas por las que deben pasar los distintos bienes en su proceso de transferencia de los productores al consumidor final” (p.324).

1) Cobranzas

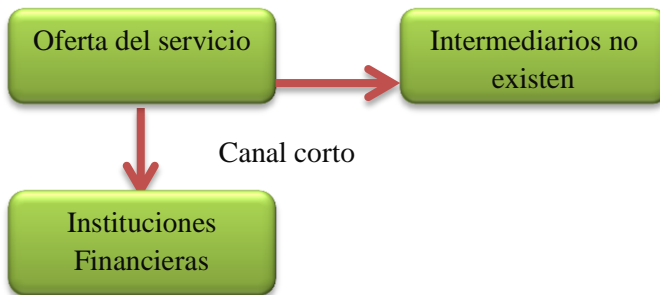
Gráfico 107. Canal de comercialización largo



Fuente: Información de campo
Elaborado por Luís Lascano

2) Capacitaciones

Gráfico 108. Canal de comercialización corto

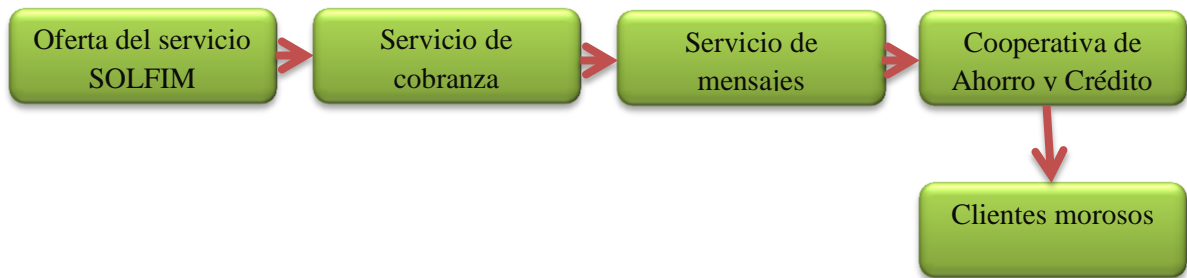


Fuente: Información de campo
Elaborado por Luís Lascano

3.7. Canales de distribución

Según Kotler & Armstrong (2012) “Conjunto de organizaciones que dependen entre sí y que participan en el proceso de poner un producto o servicio a disposición del consumidor o usuario industrial” (p.399).

Gráfico 109. Canales de distribución



Fuente: Información de campo
Elaborado por Luis Lascano

3.8. Estrategia de comercialización

Enrique (2008) “Es la configuración de un sistema de actividades singular que posiciona a la empresa en su sector para lograr una rentabilidad superior. La estrategia se puede planificar a largo plazo (de 5 a 10 años), medio plazo (de 3 a 5 años) y como plazo (1 o 2 años)” (p.98).

Para la estrategia de comercialización se procede a identificar a través de una matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, los factores internos y externos que se presentan en el proyecto.

Cuadro 121. FODA

Fortalezas	Conocimiento de la recuperación de cartera Conocimiento de las Leyes sobre los Juicios a efectuarse Personal capacitado para el proceso de cobranzas Perfecta coordinación de actividades entre Gerencia y sus colaboradores Baja inversión de capital inicial Iniciativa para crear el emprendimiento
Debilidades	Local arrendado Limitada tecnología Alto costo para la adquisición de programas de mensajería de contact center

	Desmotivación de los cobradores cuando no cumplen la meta
Oportunidades	Alta tasa de morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Mercado potencial insatisfecho Precios del mercado son competitivos Buena imagen de la empresa con su posicionamiento
Amenazas	Leyes que impidan el acceso a morosos Pérdida de clientes por cambios de domicilio Cambio de la política crediticia en el país

Fuente: Información de campo
Elaborado por Luís Lascano

A continuación se señala que la estrategia de comercialización se enfoca en dos aspectos de los arriba mencionados.

1.- Limitada tecnología

2.- Leyes que impidan el acceso a morosos

Para eliminar estos aspectos negativos se procederá a realizar un plan de compras que contemple el uso de tecnología a bajo costo y aplicar planes de cobranza utilizando los equipos de trabajo en las zonas asignadas con la mayor eficiencia del caso.

Cuadro 122. Plan de compras y plan de cobranzas

Actividades		Costo por mensaje	Proveedor
Plan de compras	Uso del contact center a bajo costo	0.03	Empresa proveedora más adecuada
		Porcentaje	
Plan de cobranza	Uso de cronogramas diarios	100%	
	Uso de rutas diarias	100%	
	Cumplimiento de la	Hasta el 70%	

	meta diaria	
	Aplicación de incentivos para los colaboradores de cobranza	Hasta 15.000 dólares se cubre el 4% de la recuperación

Fuente: Información de campo
Elaborado por Luis Lascano

CAPITULO IV

ESTUDIO TÉCNICO

Según Sapag (2007) “El objetivo del estudio técnico que se hace dentro de la viabilidad económica de un proyecto es netamente financiero. Es decir, calcula los costos, inversiones y beneficios derivados de los aspectos técnicos o de la ingeniería del proyecto” (p.4).

4.1. Tamaño del emprendimiento

4.1.1. Factores determinantes del tamaño del emprendimiento

Para el desarrollo del proyecto denominado Soluciones Financieras Microempresariales (SOLFIM), se verifica que la demanda establecida es la que determina el tamaño del emprendimiento, calculándose un mercado potencial de 500 unidades para el año 2017 y 759 unidades para el año 2020.

4.1.2. Tamaño Óptimo del emprendimiento

La calidad del servicio ofertado a las Cooperativas Financieras de la ciudad de Ambato serán todos los servicios financieros que requiera la institución.

4.1.2.1. Mano de obra

Koch (2012) “Identificar la mano de obra requerida para lograr los objetivos del proyecto indicar la cantidad, calificación, modalidad de contratación, sueldo, beneficios” (p.49).

Como mano de obra es necesaria la incorporación de tres cobradores, que son los que se encargan de realizar la gestión de cobranzas a los clientes, que están debiendo a la Cooperativa. Además de la incorporación de un Gerente, una Abogada, un auxiliar judicial, y un contador. Cada persona desarrolla las actividades acorde al puesto.

4.1.2.2. Recursos financieros

Fernández & Casado (2011) “La empresa adquiere recursos financieros (dinero) para invertirlos en su actividad mercantil y para ello, puede obtener recursos provenientes tanto de sus socios o accionistas (recursos propios) como de entidades financieras suministradores de dinero a corto o a largo plazo (recursos ajenos o deudas de terceros)” (p.140).

La inversión que se prevee para que el proyecto se desarrolle es de \$48.553,35 para el año 2016.

4.2. Localización

(Sapag, 2007) “La localización que se elija para el proyecto puede ser determinante en su éxito o fracaso, por cuanto de ello dependerán en parte importante la aceptación o

rechazo tanto de los clientes por usarlo como del personal ejecutivo por trasladarse a una localidad que adolece de incentivos para su grupo familiar (colegios, entretenimiento, etcétera)” (p.8).

4.2.1. Macro-localización

Valbuena (2000) “En esta primera etapa, se selecciona el área general (país, estado) en que se ubicará el proyecto, a través del análisis de sus condiciones generales tanto de infraestructura, económicas, su población, e indicadores y características económicas y sociales más importantes” (p.257).

El presente proyecto se desarrolla en la ciudad de Ambato, que se encuentra ubicado en la Provincia de Tungurahua, por ende se detalla las calles donde se ubica el mismo:

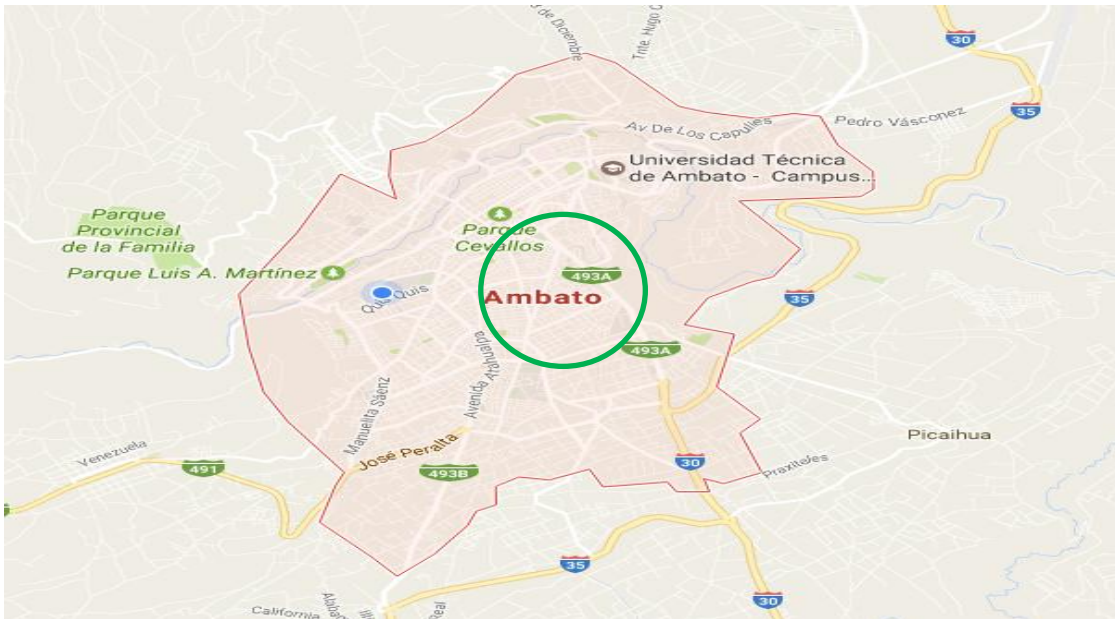
4.2.1.1. Distribución poblacional

Según el (Instituto Nacional de Estadística y Censos , 2016), en la Ciudad de Ambato, existe un total de 329.856 habitantes divididos en diferentes sectores, de los cuales 170.026 son mujeres y 159.830 son hombres. Y porcentualmente son representados por un 65.3% de hombres y 65.4% de mujeres.

4.2.1.2. Sector financiero

Según lo presentado por la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015), las Cooperativas están representadas como sociedades de personas que se unen de manera voluntaria para satisfacer las necesidades económicas sociales y culturales en común, por medio de acciones jurídicas de derecho privado e interés social. Para el año 2013, en la ciudad de Ambato se capacitaron 191 organizaciones de la Economía Popular y Solidaria, respecto a procesos de adecuación de estatutos y registros, este aspecto indica la importancia de este sector.

Gráfico 110. Mapa de la ciudad de Ambato



Fuente: (Google Maps, 2016)
 Elaborado por Luis Lascano

4.2.2. Micro-localización

Miranda (2005) “La selección definitiva del sitio requiere el concurso de personal especializado, que conozca perfectamente las necesidades, que puedan analizar las condiciones existentes, tanto geológicas, como topográficas adecuadas, identificando las corrientes de agua, su calidad, cantidad y características (físicas, químicas, bacteriológicas, etc.), con el fin de determinar el tipo de tratamiento y los costos comparativos con otras alternativas” (p.129).

La ubicación física del proyecto en donde se determinó por aspectos tales como: vías de comunicación, acceso a servicios básicos, facilidad de interrelacionarse con los clientes, y por ende se brinda un puntaje acorde a las características requeridas:

Cuadro 123. Micro-localización

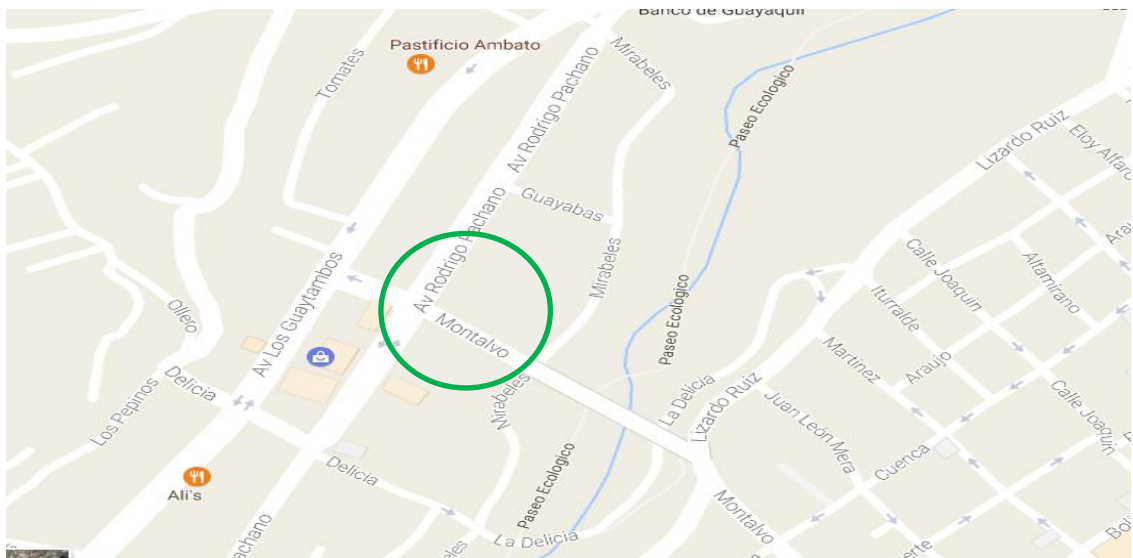
Consideraciones	Acceso a vías de comunicación	Acceso a transporte público	Acceso a servicios básicos	Zona segura	Local propio	Valor del alquiler	Valoración
-----------------	-------------------------------	-----------------------------	----------------------------	-------------	--------------	--------------------	------------

Puntuación para la verificación de la factibilidad del proyecto							
Direcciones							
Av. Cevallos y Martínez	2	1	2	2	1	2	10
Av. Rodrigo Pachano y Juan Montalvo	3	4	6	6	3	4	26
Av. Pichincha y Quisquis	3	2	2	3	1	2	13
Av. Rumiñahui y Latacunga	2	4	2	1	2	2	13

Fuente: Investigación realizada en la ciudad de Ambato
 Elaborado por Luis Lascano

La micro-localización para el desarrollo del presente proyecto es el que tiene mayor puntaje, es decir 26 puntos que corresponde a la ubicación en la Av. Rodrigo Pachano y Juan Montalvo, debido a que es una calle en la que existe una amplia movilidad de transeúntes, además es una zona segura, situación de gran importancia, siendo la zona mejor opcionada y requerida para el proyecto.

Gráfico 111. Micro-localización del proyecto



Fuente: (Google Maps, 2016)
Elaborado por Luís Lascano

4.3. Ingeniería del proyecto

(Sánchez, 2013) “Como en cualquier proyecto de ingeniería, estas actividades o fases, y las tareas en las que se subdividan deben ser planificadas previamente. Implica, principalmente, evaluar alternativas, estimar costes y beneficios y definir los recursos a utilizar” (p.33).

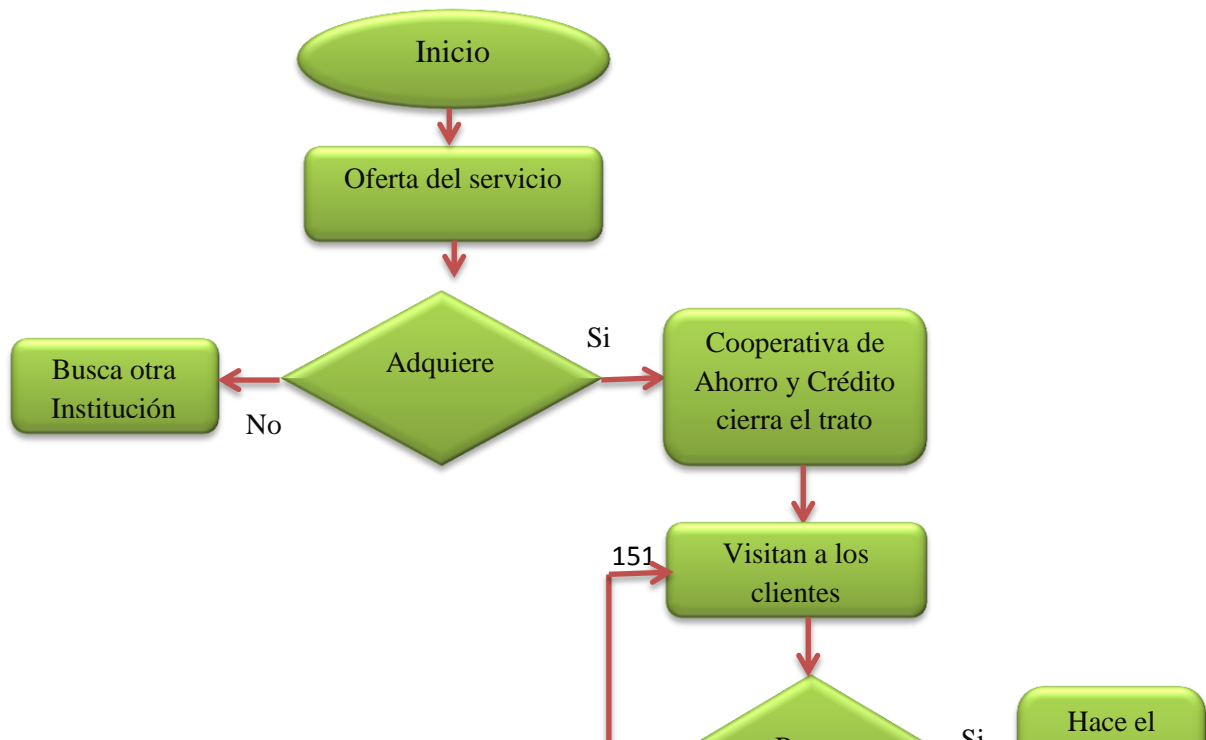
Para el desarrollo de la Ingeniería, se establecen los siguientes parámetros:

4.3.1. Producto –proceso

Se determinó que los servicios que la empresa “SOLFIM” ofrece al mercado son:
Recuperación de Cartera a través de la cobranza y capacitaciones.

Se Procede a presentar los diagramas de flujo de los procesos anotados anteriormente

Gráfico112. Diagrama de flujo del proceso de cobranzas



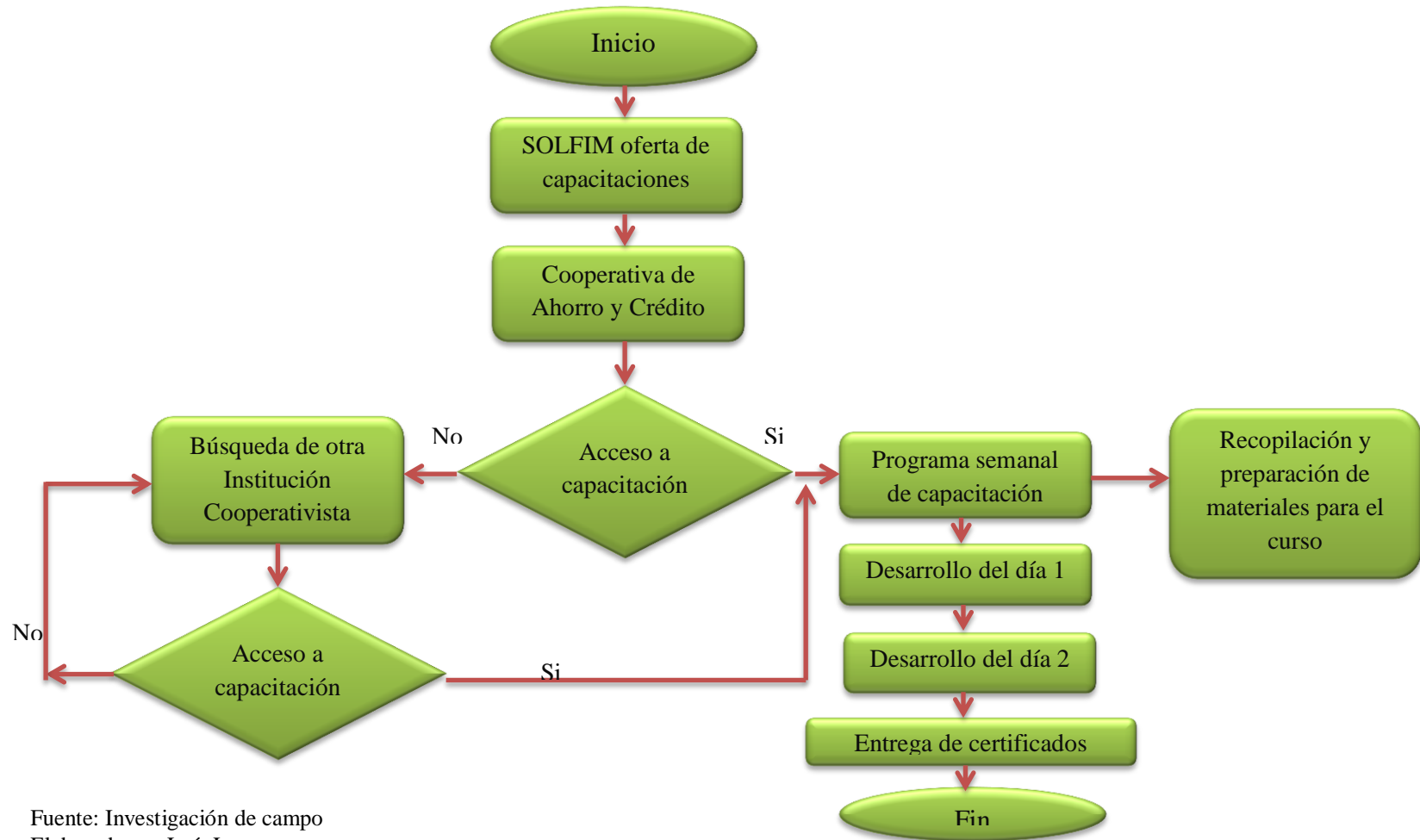
Fuente: Investigación de campo
Elaborado

por

Luís

Lascano

Gráfico 113. Diagrama de flujo del proceso de capacitaciones



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por Luís Lascano

4.3.2. Balance de servicios

Gráfico 114. Balance de servicios

Costo de la Recuperación de Cartera	
Servicio de mensajes de texto	1,44
Recuperación Judicial Directa	405,04
Recuperación Extra Judicial	201,04
Total Costo de la Recuperación de Cartera	\$607,52

Costo del Servicio de Capacitaciones	
Capacitaciones	201,56
Total costo de Servicio de Capacitaciones	\$201,56

Precio del servicio de Recuperación de Cartera	
Servicio de mensajes de texto	2,40
Recuperación Judicial Directa	600,00
Recuperación Extra Judicial	2400,00
Total precio del servicio de Recuperación de Cartera	\$3002,4

Precio del Servicio de Capacitaciones	
Capacitaciones	1800,00
Total precio del Servicio de Capacitaciones	\$1800,00

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por Luís Lascano

Se presenta el Balance de servicios con el costo y el precio de venta de los dos tipos de servicios, estos valores son mensuales.

4.3.3. Periodo operacional de la planta

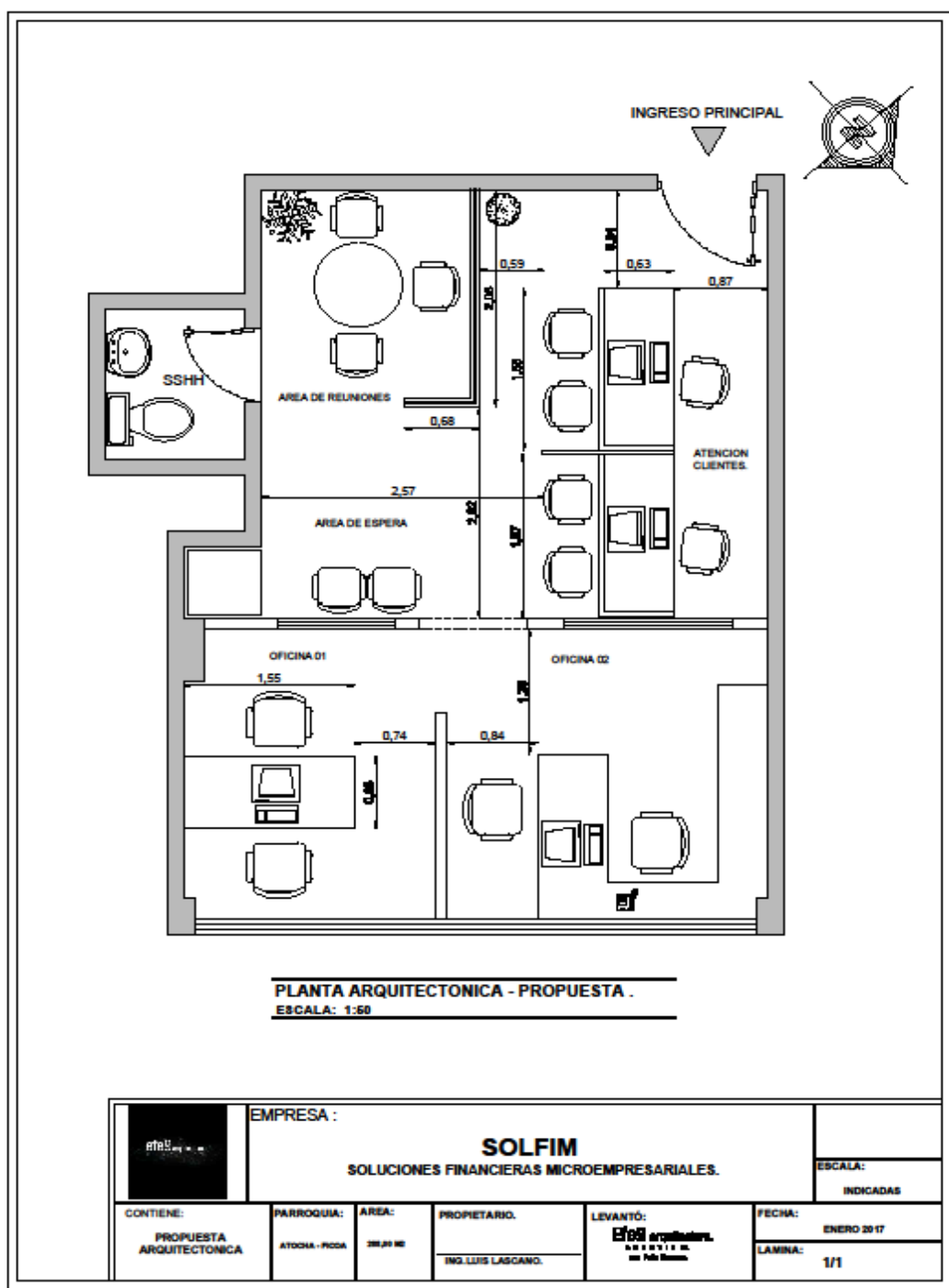
El periodo operacional de la planta hace referencia al desarrollo económico, al tiempo en que se recupera el capital invertido, considerando el lapso de 5 años.

4.3.4. Capacidad de producción

La capacidad de producción del proyecto es del 50% de la capacidad instalada que corresponde a 1259 unidades de servicio para los cuatro años del proyecto.

4.3.5. Distribución física para el proyecto

Gráfico 115. Distribución



Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por Luis Lascano

CAPITULO V

ESTUDIO ORGANIZACIONAL

(Vargas, 2014) “El estudio técnico organizacional consiste en verificar la posibilidad técnica de producir el bien o servicio con los medios que se disponen. El estudio técnico organizacional permite establecer cómo se producirá aquel proyecto que se va a comercializar y para el cual se ha definido un mercado específico” (p.20).

5.1. Aspectos generales

El actual proyecto de investigación se denomina “Creación de una empresa de Soluciones Financieras Microempresariales, dirigido al sector Financiero en la ciudad de Ambato”, que es creada con la finalidad de prestar servicios de Asesoría Financiera a las diversas Instituciones Cooperativistas de la Ciudad de Ambato, mejorando sus procesos de ejecución de resultados, a favor de la Institución.

5.1.1. Aspecto legal

Se constituye la empresa por medio de una Sociedad de Hecho, a través de la cual se establecen los siguientes parámetros necesarios para implementar su funcionamiento.

a) Objeto de la Sociedad de Hecho

Se efectúa a través de una Minuta en el que se detalla que el nombre es “SOLFIM” Soluciones Financieras Micro empresariales; y, se dedica a las siguientes actividades:

1. Ofrecer a las instituciones financieras servicio de cobranza para la recuperación de créditos con problemas de pago e incobrables.
2. Analizar, desarrollar e instalar una gestión de cobro preventiva y reactiva oportuna
3. Capacitación a instituciones financieras en gestión de cobro y recuperación de cartera vencida

4. Ofrecer servicio de recuperación de cartera a otras empresas que se dedican a otras actividades que no sean financieras.
5. Capacitación en e instrucción teórico practica en el buen manejo del riesgo crediticio a través de metodologías y tecnologías de buenas prácticas de Micro finanzas

b) Aportes

Las partes han convenido en fijar al proyecto un valor de 1000,00/100 dólares de los estados unidos de Norteamérica (USD.1000.00), que serán cubiertos en su totalidad por los participantes.

c) Junta

Los Asociados forman una Junta que será el máximo organismo de gobierno y dirección de esta Sociedad. Esta Junta tiene un Presidente que convocará y dirigirá las sesiones. Se reunirá ordinariamente una vez cada mes y extraordinariamente cuando fuere convocada por el Presidente o a pedido de los participantes. Las decisiones de la Junta se adoptarán en forma unánime; si en primera votación no se lograre la unanimidad, se procederá a una segunda.

5.1.2. Nombre de la empresa


Para (Graño, 2016) “El nombre de la empresa es realmente importante. Lo ideal es que este recoja la filosofía del proyecto, debe ser impactante y fácil de recordar. El nombre transmite una primera impresión de la empresa, que es conveniente aprovechar. Por ello, merece la pena dedicar un tiempo a escoger el más apropiado” (p.5).

La consecución de los nombres se considera según los aspectos siguientes:

- d) Nombre y apellido del proyecto.
- e) Significado, idea principal que se requiere posicionar en el mercado actual.

Alternativas:

Cuadro 124. Logos propuestos

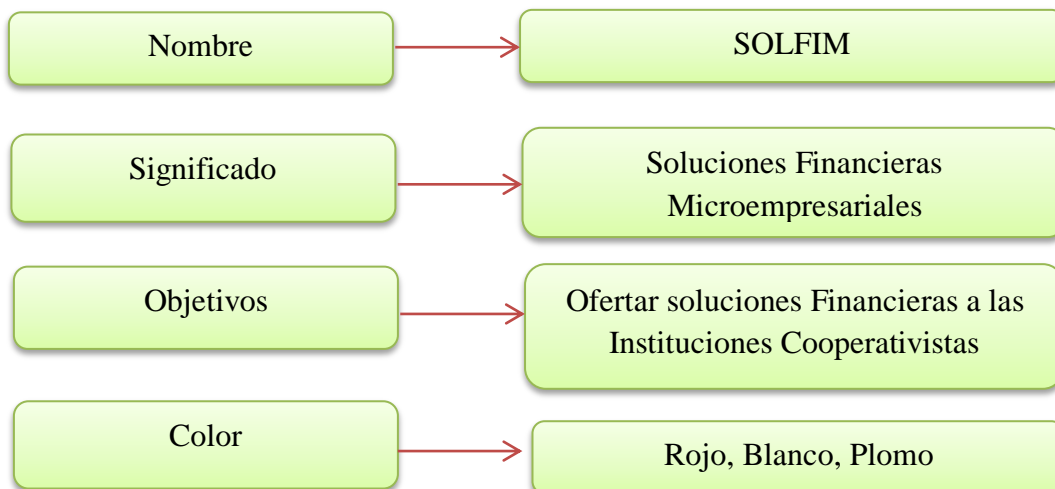
<p>a) LOSFIM Soluciones Micro Empresariales</p>	<p>b) SOLFIM Soluciones Micro Empresariales</p>	<p>c) SOLFIM Soluciones Financieras Microempresariales</p>
		

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Luís Lascano

La alternativa predispuesta es la tercera, debido a que reúne las principales características del servicio ofertado al mercado Financiero.

Significado del logo:

Gráfico 116. Alternativa elegida



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Luís Lascano

5.1.3. Logotipo

Gráfico 117. Logotipo de la Empresa



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Luís Lascano

5.1.3.1. Significado de los colores

- **Rojo**

Según Batey (2013) “Pasión, amor, sexo, energía, velocidad, intensidad, fuerza” (p.8).

- **Blanco**

Batey (2013) “Pureza, inocencia, reverencia, paz, limpieza, esterilidad, simpleza” (p.8).

- **Plomo**

Batey (2013) “Poder, autoridad, formalidad, elegancia, estilo, misterio” (p.9).

5.1.4. Misión

Brindar un servicio de excelencia e intercambio financiero de bienes y servicios, por medio de sistemas de pago y soluciones financieras innovadoras que contribuyan el crecimiento económico sostenible y solidario de los mercados donde se opera.

5.1.5. Visión

En 4 años, SOLFIM, se constituirá en un referente de servicio a las Instituciones Cooperativas, brindando un servicio confiable, innovador, sólido y claro liderazgo en los sistemas de Recuperación de Cartera y Capacitaciones.

5.1.6. Valores

Respeto: Trato digno, reconocimiento del derecho de los demás

Integridad: Honestidad y cumplimiento con principios éticos y regulaciones vigentes

Transparencia: Se comunica de manera oportuna los términos y condiciones de las transacciones y el cumplimiento con lo pactado

Excelencia: Altas satisfacción por parte de los clientes debido al buen cumplimiento de los servicios

Innovación: Percepción de crear soluciones Financieras nuevas, eficientes, y de gran valor a favor de la Institución contratista

Compromiso: Establecer como propios los objetivos institucionales planteados y contribuir activamente para el logro de los mismos.

5.2. Diseño Organizacional

(Griffin, 2011) “Las actividades administrativas básicas incluyen planeación y toma de decisiones, organización, dirección y control. Los gerentes participan en estas

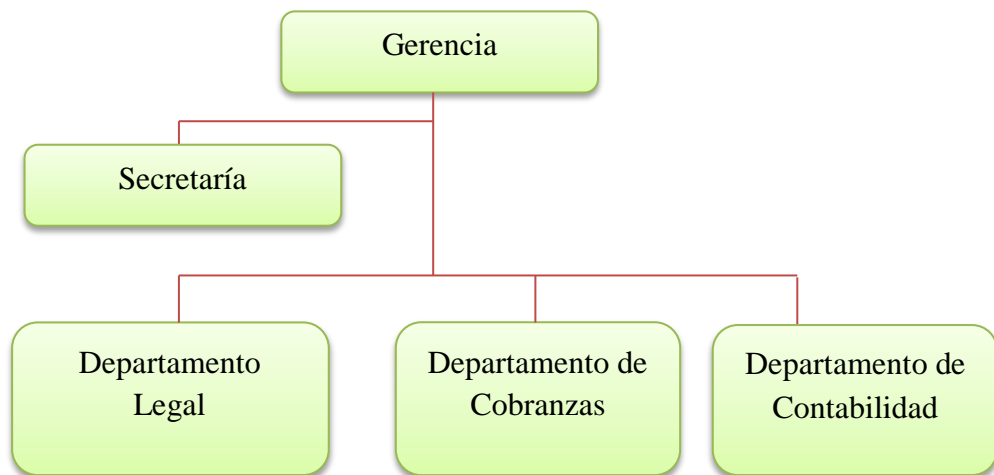
actividades para combinar los recursos humanos, financieros, físicos y de información en forma eficiente y eficaz y para trabajar en alcanzar las metas de la organización” (p.5).

5.3. Estructura Organizativa

Martínez & Milla (2012) “Es el esquema de jerarquización y división de las funciones componentes de ella. Jerarquizar es establecer líneas de autoridad (de arriba hacia abajo) a través de los diversos niveles y delimitar la responsabilidad de cada empleado ante un supervisor inmediato” (p.175).

5.3.1. Organigrama Estructural

Gráfico 118. Organigrama Estructural



Fuente: Investigación de campo

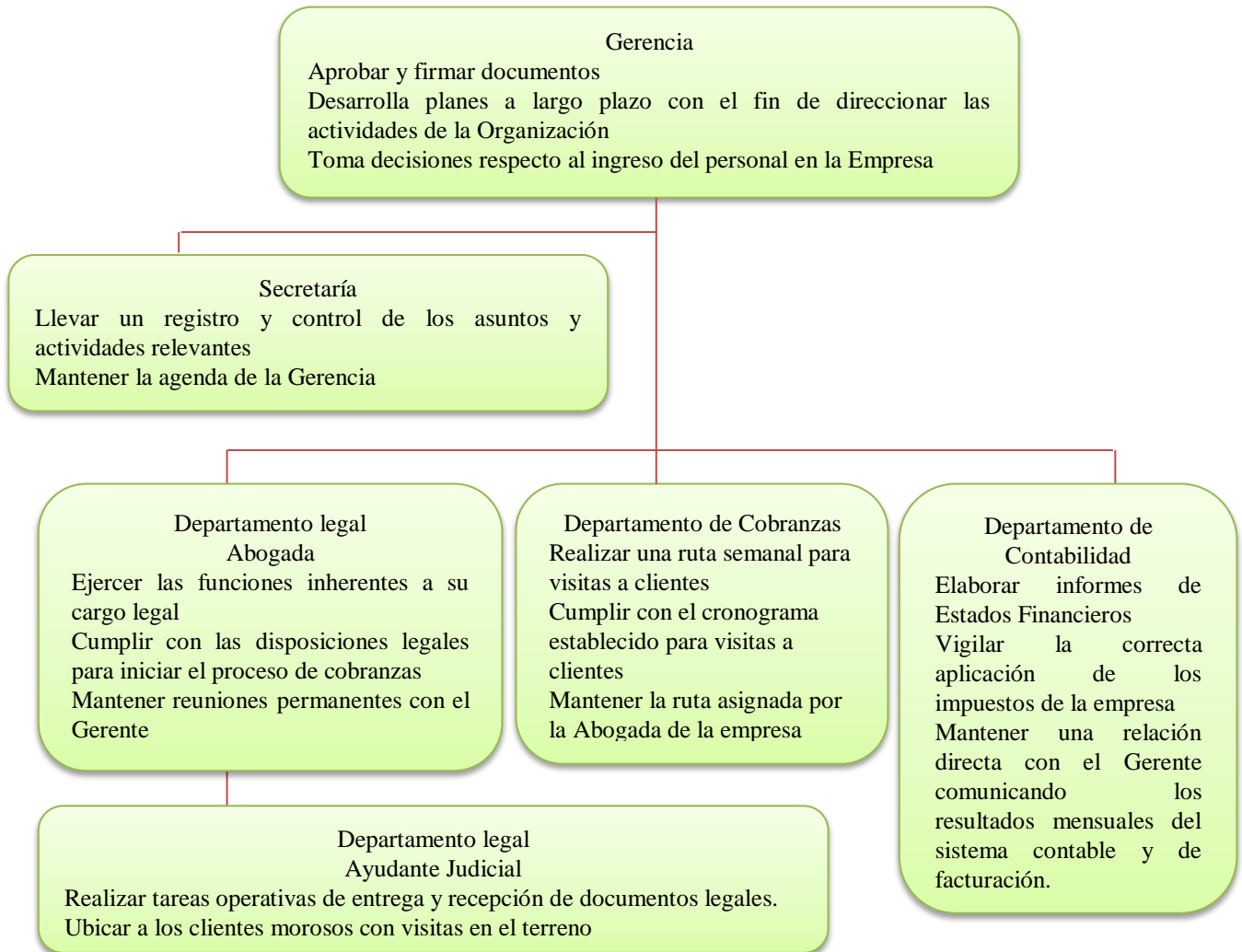
Elaborado por: Luís Lascano

5.4. Estructura Funcional

(Martínez & Milla, 2012) “La estructura funcional se organiza en torno a los inputs o actividades requeridas para elaborar productos o servicios, como el marketing, operaciones, finanzas, etc. Centralizada y altamente especializada, esta estructura es la más adecuada cuando se ofrece una línea de productos limitada en un segmento de mercado determinado, y las necesidades de los *stakeholders*” (p.179).

5.4.1. Organigrama Funcional

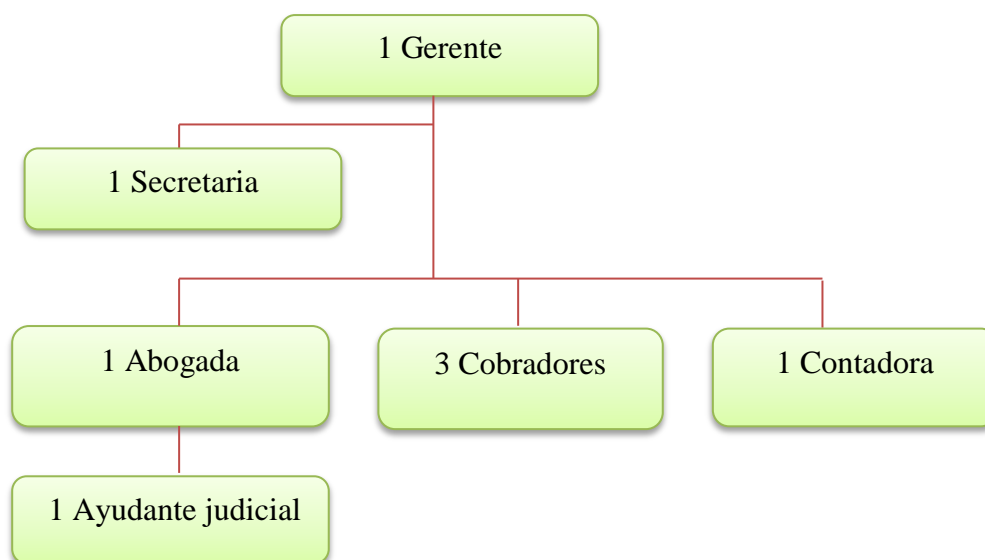
Gráfico 119. Organigrama Funcional



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Luís Lascano

5.4.2. Organigrama de Posición


Gráfico 120. Organigrama de posición



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Luís Lascano

5.5. Manual de Funciones


Cuadro 125. Descripción de Funciones del Gerente

Manual de Funciones	
Nombre del puesto: Gerente	
Especificación de las funciones: Formula y propone normas, políticas y procedimientos para mejorar el funcionamiento de las actividades relacionadas con la administración.	

<p>Aprobar y firmar documentos.</p> <p>Desarrolla planes a largo plazo con el fin de direccionar las actividades de la Organización.</p> <p>Toma decisiones respecto al ingreso del personal en la Empresa.</p> <p>Mantiene reuniones con el personal de la Empresa para difundir los objetivos generales de la Organización.</p> <p>Coordina y controla las actividades conjuntamente con los encargados de cada área.</p>	
---	--

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Luís Lascano

Cuadro 126. Descripción de Funciones de la Secretaria


Manual de funciones	
Nombre del puesto: Secretaria	
<p>Llevar un registro y control de los asuntos y actividades relevantes.</p> <p>Mantener la agenda de la Gerencia.</p> <p>Planificar las visitas a desarrollarse con el Gerente y sus colaboradores de acuerdo a las necesidades de la Gerencia.</p> <p>Realizar actividades de servicio al cliente externo.</p> <p>Cumplir el horario de trabajo de 8 horas de lunes a viernes.</p> <p>Mantener reuniones permanentes con Gerencia.</p> <p>Comunicar las decisiones de Gerencia a los distintos</p>	

departamentos, a través de la entrega de documentos.	
Coordinar las actividades inherentes a la recepción, control y entrega de la documentación.	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luís Lascano


Cuadro 127. Descripción de Funciones de la Abogada

Manual de Funciones	 <p>SOLFIM SOLUCIONES FINANCIERAS MICROEMPRESARIALES</p>
Nombre del puesto: Abogada	
<p>Ejercer las funciones inherentes a su cargo legal</p> <p>Cumplir con las disposiciones legales para iniciar el proceso de cobranzas.</p> <p>Mantener reuniones permanentes con el Gerente.</p> <p>Disponer nuevas políticas de cobranza cuando el caso lo amerite.</p> <p>Comunicar las disposiciones al personal de cobranza.</p> <p>Coordinar una reunión mensual para informar el estado de la cobranza con el Gerente de la empresa.</p> <p>Coordinar actividades de cobranza para el cumplimiento de los objetivos mensuales.</p> <p>Realizar los escritos legales pertinentes.</p> <p>Mantener el orden de los archivos legales y de procedimiento de cobranza en la empresa.</p>	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luís Lascano


Cuadro 128. Descripción de Funciones del Ayudante Judicial

Manual de Funciones	 <p>SOLFIM SOLUCIONES FINANCIERAS MICROEMPRESARIALES</p>
Nombre del puesto: Ayudante Judicial	
<p>Realizar tareas operativas de entrega y recepción de documentos legales.</p> <p>Ubicar a los clientes morosos con visitas en el terreno.</p> <p>Supervisar el buen uso de la base de datos de los morosos que se le entrega.</p> <p>Realizar las visitas de forma puntual a los domicilios de los morosos.</p> <p>Efectuar informes mensuales de la entrega de documentación y de firmas receptadas.</p> <p>Mantener comunicación directa con la Abogada de la empresa.</p> <p>Recibir y cumplir órdenes de su Jefe inmediato.</p>	

Fuente: Investigación de campo


Elaborado por: Luís Lascano

Cuadro 129. Descripción de Funciones del Cobrador

Manual de Funciones	 <p>SOLFIM SOLUCIONES FINANCIERAS MICROEMPRESARIALES</p>
Nombre del puesto: Cobrador	
<p>Realizar una ruta semanal para visitas a clientes.</p> <p>Cumplir con el cronograma establecido para visitas a clientes.</p> <p>Mantener la ruta asignada por la Abogada de la empresa</p> <p>Informar sobre novedades encontradas en el campo.</p> <p>Coordinar las visitas directas con las personas morosas y la Abogada de la empresa.</p> <p>Informar de los cambios de domicilio de los morosos.</p> <p>Realizar informes semanales de las visitas efectuadas.</p> <p>Entregar los informes semanales a la Abogada de la empresa</p> <p>Archivar los informes firmados por la Abogada de la empresa.</p> <p>Proteger los documentos firmados por los clientes.</p> <p>Obtener un archivo de seguridad de los documentos firmados por los clientes.</p> <p>Cumplir con la supervisión de su equipo de trabajo de forma personal.</p>	

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Luís Lascano

Cuadro 130. Descripción de Funciones del Contador

Manual de Funciones	 <p>SOLFIM SOLUCIONES FINANCIERAS MICROEMPRESARIALES</p>
Nombre del puesto: Contador	
<p>Elaborar informes de Estados Financieros.</p> <p>Vigilar la correcta aplicación de los impuestos de la empresa</p> <p>Mantener una relación directa con el Gerente comunicando los resultados mensuales del sistema contable y de facturación.</p> <p>Realizar el pago de las nóminas y supervisar los cuadros de la caja de forma mensual.</p> <p>Realizar el presupuesto de la empresa en Gastos administrativos.</p> <p>Entregar informes presupuestales a la Gerencia.</p> <p>Cumplir con las responsabilidades asignadas inherentes a su cargo de Contador.</p>	

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Luíís Lascano

CAPITULO VI

ESTUDIO FINANCIERO

(Miranda, 2005) “Tiene por objetivo investigar el comportamiento de algunas variables tales como: la tasa de crecimiento de la población, los niveles de ingresos de la misma, el precio de los bienes competitivos y complementarios, las tarifas de los servicios públicos, las normas fiscales, tributarias y de regulación, etc.” (p.3).

A través del presente proyecto, se prevé implementar estrategias aplicables con la finalidad de analizar el presupuesto requerido para el desarrollo del mismo en el mercado. Como son los gastos e ingresos, fuentes de financiamientos accesibles, etc.

6.1. Inversiones en activos fijos tangibles

Koch (2012) “Los activos representan los bienes y derechos de propiedad de la empresa, es decir, poseen presencia física, que se puede apreciar con los sentidos. Dentro de este grupo tenemos los Terrenos, los edificios, maquinarias, etc” (p.56).

Cuadro 131. Inversiones en activos fijos tangibles

	Cantidad	valor unitario	Total en dólares
Mesa para reuniones	1	800.00	800.00
Sillas para JGA	6	45.00	270.00
Computador	4	650.00	2600.00
Impresora-Copiadora integrada	1	1200.00	1200.00
Sillas para las oficinas	4	120.00	480.00
Archivadores	2	350.00	700.00
Escritorios	4	285.00	1140.00
Pizarra de vidrio templado	1	55.00	55.00
Extintor de incendios	1	60.00	60.00
Sillón para sala de espera	1	180.00	180.00
Mesa de centro para sala de espera	1	60.00	60.00
Uniformes (Camisetas y chompas)	10	60.00	600.00
Teléfono	1	80.00	80.00
Total		\$3945.00	\$8225.00

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Luís Lascano

Luego de realizar las inversiones en activos fijos tangibles, se predispone elaborar la depreciación de cada enser.

Cuadro 132. Depreciación de activos fijos tangibles

	Total en dólares	Porcentaje de depreciación	Valor residual	Valor a depreciar	Años de depreciación	Depreciación Anual USD
Muebles y enseres						
Mesa para reuniones	800.00	10	80.00	720.00	5	144.00
Sillas para JGA	270.00	10	27.00	243.00	5	48.60
Sillas para las oficinas	480.00	10	48.00	432.00	5	86.40
Archivadores	700.00	10	70.00	630.00	5	126.00
Escritorios	1140.00	10	114.00	1026.00	5	205.20
Pizarra de vidrio templado	55.00	10	5.50	49.50	5	9.90
Extintor de incendios	60.00	10	6.00	54.00	5	10.80
Sillón para sala de espera	180.00	10	18.00	162.00	5	32.40
Mesa de centro para sala de espera	60.00	10	6.00	54.00	5	10.80
Uniformes (Camisetas y chompas)	600.00	10	60.00	540.00	5	108.00
Teléfono	80.00	10	8.00	72.00	5	14.40
Equipos de Cómputo y Software						
Computador	2600.00	33	858.00	1742.00	3	580.67
Impresora-Copiadora integrada	1200.00	33	396.00	804.00	3	268.00
Total	\$8225.00		\$1696.50	\$6528.50		\$1645.17

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luís Lascano

6.2. Inversiones en activos fijos intangibles

Koch (2012) “Están representados por derechos de orden legal o económico, los cuales tienen como características principales su inmaterialidad, es decir, carecen de presencia física, lo que implica que su existencia no puede apreciarse con los sentidos. Dentro de este grupo tenemos la plusvalía o crédito mercantil, la patente, estudios de abogados, estudio de proyectos. Etc” (56)

Los activos fijos intangibles, se valoran en base a su adquisición, determinando el pago por el mismo.

Cuadro 133. Inversiones en activos fijos intangibles

	Dólares
Constitución de la Sociedad de Hecho	600.00
Registro Único de Contribuyentes	100.00
Patente Municipal	100.00
Permiso del Cuerpo de Bomberos	50.00
Total	\$850.00

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luís Lascano

La aplicación de la Escritura pública de la Constitución de Compañía, se asigna debido a que es una empresa que se constituye como compañía Ltda., siendo necesario los gastos en base a los trámites por realizar. En el Art. 2 de la Ley de Compañías, se establece que la empresa es limitada como persona jurídica (Ley de Compañías, 1999).

6.3. Inversiones en activos circulantes o capital de trabajo

Brachfield (2015) “Así como los activos circulantes consistentes en existencias, productos terminados y materias primas” (p. 2).

Los activos circulantes generalmente son conocidos como capital o de trabajo, representado por el dinero, que se utiliza a corto plazo, para la adquisición de materia

prima, insumos, o los pagos de personal, requeridos por las normativas de la institución, ya sea de manera mensual.

Cuadro134. Inversiones en activos circulantes o capital de trabajo mensual, de capacitaciones

	Costo unitario	Capacitaciones mensuales	Total de capacitaciones mensuales en dólares
Papelería			
Impresiones y anillados	1,83	4,17	7,63
Gastos de alimentos para el break	1,00	4,17	4,17
Servicios de transporte	4,00	4,17	16,67
Sueldo Instructor	106,67		106,67
Hospedaje	8,33		8,33
Manutención(alimentación)	5,00		5,00
Certificados	1,00	4,17	4,17
Total en dólares mensuales			\$152,63

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luís Lascano

Cuadro 135. Inversiones en activos circulantes o capital de trabajo anual (2017) de capacitaciones.

	Costo unitario	Capacitaciones anuales	Total de capacitaciones mensuales en dólares
Papelería			
Impresiones y anillados	1,83	50,00	91,50
Gastos de alimentos para el breack	1,00	50,00	50,00
Servicios de transporte	4,00	50,00	200,00
Sueldo Instructor	1280,00	0,00	1280,00
Hospedaje	100,00	0,00	100,00
Manutención(alimentación)	60,00	0,00	60,00
Certificados	1,00	50,00	50,00
Total en dólares mensuales		200,00	\$1831,50

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luís Lascano

Cuadro 136. Recuperación de Cartera mensual

	Cantidad	mensual	N° clientes	Cantidad	Total clientes	Costo total en dólares
RECUPERACIÓN DE CARTERA						
<i>Servicio de mensajes de texto</i>						
Contact center (mensajes de texto masivos)	12	veces	4	0,03	0,36	1,44
Subtotal de servicios de mensajes de texto						1,44
<i>Recuperación Judicial Directa</i>						
Presentación de la demanda (papelería)	15	hojas	4	0,01	0,15	0,60
Citaciones	3	citaciones	4	12,00	36,00	144,00
Transporte	10	veces	4	5,00	50,00	200,00
Manutención(alimentación)	3	veces	4	5,00	15,00	60,00
<i>Comité de mora legal</i>						
Justificaciones (notificaciones)	3		4	12,00	0,02	0,24
Entrega de informe consolidado				10,00	0,02	0,20
<i>Subtotal de costo Recuperación Judicial Directa</i>						405,04
<i>Recuperación Extra Judicial</i>						
Papelería	15	hojas	4	0,01	0,15	0,60
Transporte	10	veces	4	5,00	50,00	200,00
Comité de mora Extra Judicial						
Justificaciones (notificaciones)	3		4	12,00	0,02	0,24
Entrega de informe consolidado				10,00	0,02	0,20
<i>Subtotal de costo Recuperación Extra Judicial</i>						201,04
Total de inversiones para la Recuperación de Cartera						\$607,52

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luís Lascano

Cuadro 137. Resumen de inversiones en activos circulantes mensual

Total activo circulante de Recuperación de Cartera y Capacitaciones mensual en dólares	
Total de inversiones para la recuperación de Cartera	607,52
Total de inversiones para la Capacitación	152,63
Total de inversión activo circulante	\$760,15

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luís Lascano

El Activo circulante representa la cantidad de dinero que se necesita a corto plazo, en la empresa se utilizará \$760.15, mensuales; esta valor cubre las inversiones para la recuperación de cartera y para la capacitación.

6.4. Resumen de inversiones

Cuadro 138. Resumen de inversiones

Inversiones en activos fijos tangibles			
Detalle	Cantidad	valor unitario	Total en dólares
Mesa para reuniones	1	800	800,00
Sillas para JGA	6	45	270,00
Computador	4	650	2600,00
Impresora-Copiadora integrada	1	1200	1200,00
Sillas para las oficinas	4	120	480,00
Arhivadores	2	350	700,00
Escritorios	4	285	1140,00
Pizarra de vidrio templado	1	55	55,00
Extintor de incendios	1	60	60,00
Sillón para sala de espera	1	180	180,00
Mesa de centro para sala de espera	1	60	60,00
Uniformes (Camisetas y chompas)	10	60	600,00
Subtotal		3865	\$8145,00
Inversiones en activos fijos intangibles			
Detalle	Valor en dólares		
Constitución de la Sociedad de Hecho	600,00		
Registro Único de Contribuyentes	100,00		
Patente Municipal	100,00		
Permiso del Cuerpo de Bomberos	50,00		

Subtotal		\$850,00
Total activo circulante de Recuperación de Cartera y Capacitaciones mensual en dólares		
Detalle		Valor en dólares
Total de inversiones para la recuperación de Cartera		607,52
Total de inversiones para la Capacitación		152,63
Subtotal de inversión activo circulante		\$760,15
Sueldos de funcionarios		
Funcionarios	Neto a recibir mensual	Neto a recibir anual
Gerente	491,02	5892,25
Secretaria	368,27	4419,19
Contadora	368,27	4419,19
Abogada	441,92	5303,03
Ayudante Judicial	368,27	4419,19
Cobrador (Gestor de cobranza)	1195,45	14345,36
Subtotal	3233,18	38798,20
Total de Inversiones		\$48553,35

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luís Lascano

El total de las inversiones es \$48553.35, este valor representa las inversiones en Activos fijos tangibles \$8145.00 (16.78%), inversiones en activos intangibles \$850.00 (1.75%), sueldos mensuales del personal de la empresa por \$48553.35 (79.89%). Se determina que las inversiones se concentran en pagos de colaboradores, y en inversiones de activos fijos para la empresa, con lo cual es necesario tener la liquidez suficiente para cubrir estos valores.

6.5. Financiamiento

Cuadro 139. Financiamiento

Entidad Financiera	BanEcuador
Interés 9,76%	Plazo 3 años
Detalle	Valor en dólares
Capital Propio	13553,35
Préstamo	35000,00
Total	48553,35

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luís Lascano

El financiamiento representa el 27.91% de capital propio, mientras que el financiamiento de BanEcuador corresponde al 72.09%, más adelante se determina la recuperación de estos valores derivados de las ventas.

6.5.1. Capital de propio

Koch (2012) “Es una partida adicional de efectivo requerido para cubrir las exigencias que demandan los renglones de activos circulantes. Este efectivo necesario, se basa en el hecho de que mi entras una empresa produce = > vende = > cobra un producto, suelen pasar varios meses hasta recibir los ingresos generados por la venta del producto” (p57).

Cuadro 140. Capital de propio

Detalle	Valor en dólares
Capital Propio	\$13553,35

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luís Lascano

6.5.2. Valor del préstamo

Cuadro 141. Valor del préstamo

Detalle	Valor en dólares
Préstamo	\$35000,00

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luís Lascano

Cuadro 142. Amortización del préstamo

Periodo de pago	Interés	Dividendo	Capital	Saldo
				35000,00
1	3416,00	14014,59	10598,59	24401,41
2	2381,58	14014,59	11633,01	12768,40
3	1246,20	14014,59	12768,40	0,00

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luís Lascano

6.6. Plan de inversiones

Cuadro 143. Plan de inversiones

Detalle	Cantidad	valor unitario	Total en dólares	
Mesa para reuniones	1	800,00	800,00	
Sillas para JGA	6	45,00	270,00	
Computador	4	650,00	2600,00	
Impresora-Copiadora integrada	1	1200,00	1200,00	
Sillas para las oficinas	4	120,00	480,00	
Archivadores	2	350,00	700,00	
Escritorios	4	285,00	1140,00	
Pizarra de vidrio templado	1	55,00	55,00	
Extintor de incendios	1	60,00	60,00	
Sillón para sala de espera	1	180,00	180,00	
Mesa de centro para sala de espera	1	60,00	60,00	
Uniformes (Camisetas y chompas)	10	60,00	600,00	
Total		3865,00	8145,00	
Inversiones en activos fijos intangibles				
Detalle	Valor en dólares			
Constitución de la Sociedad de Hecho	600,00			
Registro Único de Contribuyentes	100,00			
Patente Municipal	100,00			
Permiso del Cuerpo de Bomberos	50,00			
Total	850,00			
Total activo circulante de Recuperación de Cartera y Capacitaciones mensual en dólares				
Detalle		Anual		
Total de inversiones para la recuperación de Cartera	607,52	15218,40		
Total de inversiones para la Capacitación	201,56	2418,75		

Total de inversión activo circulante	809,08	17637,15		
Gastos varios				
Detalle	Valor mensual	Valor anual		
Energía eléctrica	30,00	360,00		
Agua	10,00	120,00		
Servicio de internet	28,00	336,00		
Alquiler	450,00	5400,00		
Alícuota del edificio	50,00	600,00		
Capacitaciones	100,00	1200,00		
Pago del servicio de teléfono	60,00	720,00		
Total	728,00	8736,00		
Sueldos				
Funcionarios	Número de funcionarios	Sueldo	Neto a recibir mensual	Neto a recibir anual
Gerente	1	500,00	491,02	5892,25
Secretaria	1	375,00	368,27	4419,19
Contadora	1	375,00	368,27	4419,19
Abogada	1	450,00	441,92	5303,03
Ayudante Judicial	1	375,00	368,27	4419,19
Cobrador (Gestor de cobranza)	3	1125,00	1195,45	14345,36
Total	0	0,00	3233,18	38798,20
TOTAL ACTIVOS				\$74166,35

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luís Lascano

La estructura del plan de inversiones se detalla con Activos fijos, intangibles, circulantes, pagos de servicios básicos, se determina que el total de Activos es \$74166,35.

6.7. Presupuestos de Gastos e Ingresos

Cuadro 144. Presupuestos de ingresos

TOTAL DE INGRESOS (en dólares)	
2017	109450,00
2018	132995,93
2019	158361,94
2020	\$185170,80

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luís Lascano

Cuadro 145. Presupuestos de costos

TOTAL DE COSTOS (en dólares)	
2017	23754,53
2018	28864,83
2019	34370,16
2020	\$40188,63

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luís Lascano

Los ingresos y costos del proyecto constituyen una parte fundamental para la factibilidad económica del mismo, se detalla que los costos representan \$127.178,15, mientras que los ingresos son de \$585.978,67.

6.7.1. Situación financiera actual

Cuadro 146. Situación financiera actual

BALANCE GENERAL INICIAL
SOLUCIONES FINANCIERAS MICROEMPRESARIALES
A 31 DE DICIEMBRE DEL 2016

BALANCE GENERAL	AÑO 0
ACTIVO	
Activo Corriente	
Caja	2189,00
Bancos	37369,35
Total Activo Corriente	39558,35
Activo No Corriente	
Muebles y Enseres	8145,00
Total Activo No Corriente	8145,00
Activo Intangible	
Intangibles	850,00
Total Intangibles	850,00
TOTAL ACTIVOS	48553,35
PASIVOS	
Obligaciones Financieras	35000,00
Total Pasivos	35000,00
Patrimonio	

Capital Social	13553,35
Total Patrimonio	13553,35
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$48553,35

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luís Lascano

Los activos en el Balance General Inicial se determina que el total de activo corriente, es de \$39558.35, valor que corresponde a Caja de \$2189.00 (5.5%) del total de Activo Corriente; mientras que Bancos tiene un valor de \$37369.35 (94.5%) del total de los Activos Corrientes. Los cálculos de los valores relacionados a Caja, corresponden al 2% de las ventas totales y el valor de Bancos se relaciona con el 34.14% del valor de los ingresos totales.

Con respecto al Activo no Corriente es de \$8145.00 valor que se relaciona con los muebles y enseres. En base a los Pasivos, el total de Pasivos a largo plazo es de \$35000.00 dólares que es el valor del préstamo que se realiza en la Institución BanEcuador, a una tasa de interés del 9.76%. El Capital Social es de \$13553.35, que corresponde a dinero del inversionista en este proyecto de emprendimiento.

6.7.2. Situación financiera proyectada

Cuadro 147. Situación financiera proyectada

BALANCE GENERAL	2017	2018	2019	2020
ACTIVO				
Activo Corriente				
Caja	3819,76	2659,92	3167,24	3703,42
Bancos	37369,35	45404,81	54064,77	63217,31
Total Activo Corriente	41189,11	48064,73	57232,00	66920,73
Activo No Corriente				
Muebles y Enseres	8145,00	8145,00	8145,00	8145,00
Total Activo No Corriente	8145,00	8145,00	8145,00	8145,00
Activo Intangible				
Intangibles	850,00	850,00	850,00	850,00
Total Intangibles	850,00	850,00	850,00	850,00
Depreciación acumulada	1630,77	3261,53	4892,30	6523,07
TOTAL ACTIVOS	48553,35	53798,20	61334,70	69392,66
PASIVOS				
Obligaciones Financieras	35000,00	10598,59	11633,01	12768,40
Total Pasivos	35000,00	10598,59	11633,01	12768,40
Patrimonio				
Capital Social	13553,35	13553,35	13553,35	13553,35

Incremento de Capital		29646,26	36148,34	43070,92
Total Patrimonio	13553,35	43199,61	49701,69	56624,27
Total pasivo y patrimonio	\$48553,35	\$53798,20	\$61334,70	\$69392,66

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luís Lascano

La situación financiera proyectada es un referente de los Activos, Pasivos y Patrimonio, lo cual le da sustentabilidad al proyecto.

6.7.3. Presupuestos de ingresos

Cuadro 148. Ingreso en dólares

Precio del servicio de Recuperación de Cartera	2017	2018	2019	2020
Servicio de mensajes de texto	75,00	91,13	108,52	126,89
Recuperación Judicial Directa	18750,00	22783,68	27129,16	31721,81
Recuperación Extra Judicial	75000,00	91134,72	108516,63	126887,25
Total precio del servicio de Recuperación de Cartera	93825,00	114009,53	135754,30	158735,96
Capacitaciones	15625,00	18986,40	22607,63	26434,84
Total Capacitaciones	15625,00	18986,40	22607,63	26434,84

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luís Lascano

El presupuesto de ingresos se deriva de dos fuentes principales:

- a) Recuperación de la cartera
- b) Capacitaciones ofertadas

Se determina que el mayor porcentaje de participación en los ingresos se relaciona con la recuperación de la cartera que es el 85.72%.

6.7.4. Estado de Resultados proyectados

Cuadro 149. Estado de Resultados proyectados

Detalle	2017	2018	2019	2020
---------	------	------	------	------

Ingresos	109450,00	132995,93	158361,94	185170,80
Costos de Recuperación de Cartera y Capacitaciones	23754,53	28864,83	34370,16	40188,63
Costos de Pago a personal	38798,20	39446,20	40094,20	40742,20
Gastos varios	8736,00	9057,48	9390,80	9736,38
Costos totales	71288,73	77368,52	83855,16	90667,21
Utilidad bruta de los servicios	38161,27	55627,42	74506,78	94503,59
Depreciación	1630,77	3261,53	4892,30	6523,07
Utilidad Operativa	36530,50	52365,88	69614,48	87980,52
Intereses	3416,00	2381,58	1246,20	0,00
Utilidad antes de impuestos	33114,50	49984,31	68368,28	87980,52
Impuesto a la Renta (20%)	6622,90	9996,86	13673,66	17596,10
Utilidad Neta	\$26491,60	\$39987,44	\$54694,63	\$70384,42

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luís Lascano

6.7.5. Flujo de caja

Cuadro 150. Flujo de caja

Ingresos totales	Año inicial	2017	2018	2019	2020
Ventas		109450,00	132995,93	158361,94	185170,80
Total de ingresos		109450,00	132995,93	158361,94	185170,80
Egresos					
Inversión Fija Tangible	8145,00				
Inversión Fija Intangible	850,00				
Capital de Operación Recuperación de Cartera		18985,00	23069,24	27469,18	32119,39
Capital de Operación Capacitaciones		4769,53	5795,60	6900,98	8069,24
Total de Capital de Operación	809,08	23754,53	28864,83	34370,16	40188,63
Sueldos		38798,20	39446,20	40094,20	40742,20
Depreciación		1630,77	3261,53	4892,30	6523,07
Gastos Financieros		3416,00	2381,58	1246,20	0,00
Total de Egresos	9804,08	67599,50	73954,14	80602,85	87453,90
FLUJO DE CAJA	\$-9804,08	\$41850,50	\$59041,79	\$77759,08	\$97716,90

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luís Lascano

Según Baca (2014), El flujo de caja es el referente para el cálculo del Valor Presente Neto que es parte de la evaluación económica del proyecto y que sirve para verificar su factibilidad.

6.8. Punto de equilibrio

Cuadro 151. Punto de equilibrio

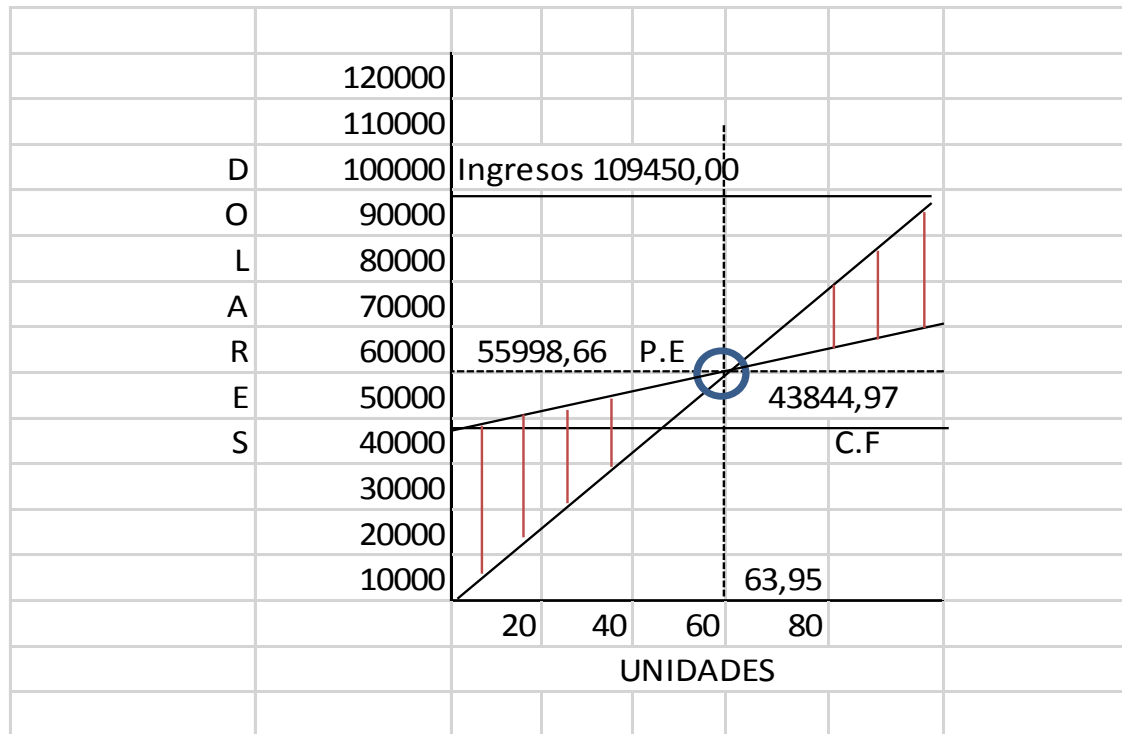
Costos fijos	2017	2018	2019	2020
Funcionarios	38798,20	39446,20	40094,20	40742,20
Depreciación	1630,77	3261,53	4892,30	6523,07
Gastos Financieros	3416,00	2381,58	1246,20	0,00
Total Costos Fijos	43844,97	45089,31	46232,70	47265,27
Gasto para las capacitaciones y Recuperación de Cartera	23754,53	28864,83	34370,16	40188,63
Total Costos Variables	23754,53	28864,83	34370,16	40188,63
Total Ingresos	\$109450,00	\$132995,93	\$158361,94	\$185170,80
Punto de Equilibrio Monetario	\$55998,66			
Punto de Equilibrio en Unidades	63,95			
Comprobación	\$55998,66			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luís Lascano

El Punto de equilibrio en unidades representa el valor monetario de \$55998,66, que se cubren con 64 unidades aproximadamente; esto indica que son las unidades que permiten no perder ni ganar.

Gráfico 121. Punto de equilibrio



Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Luís Lascano

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

Cuadro 152. Tasa de descuento y criterios alternativos para la evaluación de proyectos

Detalle	Valor en dólares	Porcentaje	TMAR	Premio al riesgo	TMAR
Inversionista	13553,35	27,91	3,68%	10%	0,14
BanEcuador	35000,00	72,09	9,76%	10%	0,20
Total	\$48553,35	100,00			
TMAR Global Mixta	33,44%				

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luís Lascano

La tasa de descuento según Baca (2014), es la tasa interna de rendimiento que se genera en el interior de la empresa por medio de la reinversión, está formada por la TMAR global mixta.

6.10. Valor presente neto

Cuadro 153. Valor presente neto

	0	2017	2018	2019	2020
FLUJO DE CAJA	-9804,08	41850,50	59041,79	77759,08	97716,90
Interés 33,44%		1,33	1,78	2,38	3,17
		31362,79	33157,93	32726,01	30819,50
VAN POSITIVO		118262,15			
FLUJO DE CAJA	-9804,08	41850,50	59041,79	77759,08	97716,90
Interés 250%		3,50	12,25	42,88	150,06
		11957,29	4819,74	1813,62	651,17
VAN NEGATIVO		9437,74			
TIR=	$T_m + (TM - T_m)$	VAN $T_m / (VAN - T_m)$			
TIR=	$33,44 + (250 - 33,44)$	118262,15	T_m		
		108824,40	TM		
	250	1,09			
TIR=	271,68	%			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luís Lascano

Según Baca (2014), el valor presente neto es el valor monetario que resulta de restar la suma de los flujos descontando la inversión inicial. En esta caso se ha calculado un VNA positivo y un VAN negativo, para después aplicar la fórmula de la Tasa Interna de Rendimiento (TIR). La TIR es de 271.68%, y es superior a la Tasa de Interés del préstamo y a la Tasa de la TMAR, con lo cual el proyecto es factible.

6.11. Indicadores financieros

Cuadro 154. Indicadores financieros

Detalle	Formula	Resultado de indicadores
Tasa de deuda	Deuda total/Activo total	0,72
Tasa de margen de beneficio	Utilidad neta después de pagar impuestos/Ventas totales anuales	0,24
Rentabilidad sobre activos	Utilidad neta/Total de activos	0,55
Apalancamiento financiero	Total de Activo/Total de Patrimonio	3,58
Índice de solvencia	Total activo/Total Pasivo	1,39

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luís Lascano

Análisis de los indicadores:

La tasa de deuda de 0.72 representa el 72% de endeudamiento frente a los Activos totales, a pesar de que la tasa de deuda es alta la empresa está en capacidad de cubrir esos Pasivos a largo plazo. ,

Con respecto a la tasa de margen de beneficio corresponde al 24%, lo cual implica que las ventas cubren los impuestos de ley.

La rentabilidad sobre activos, representa el 55%, significa que la relación del total de activos con respecto a la utilidad neta es la mitad, lo cual es positivo para la empresa.

El Apalancamiento financiero de 3.58 dólares se refiere al respaldo del Patrimonio frente al Activo, existe 3.58 veces el respaldo del Patrimonio.

El índice de solvencia de 1.39 dólares representa que por cada dólar de deuda se respalda con 1.39 dólares.

6.12. Tasa beneficio-costo

Cuadro 155. Tasa beneficio-costo

Costo-Beneficio	2017	2018	2019	2020	
	71288,73	77368,52	83855,16	90667,21	
Beneficio	109450,00	132995,93	158361,94	185170,80	
		2017	2018	2019	2020
		71288,73	77368,52	83855,16	90667,21
Interés 33,44%		1,33	1,78	2,38	3,17
		53423,81	43450,24	35291,63	28596,06
COSTOS ACTUALIZADOS		160761,73			
		2017	2018	2019	2020
		109450,00	132995,93	158361,94	185170,80
Interés 33,44%		1,33	1,78	2,38	3,17
		82021,88	74690,66	66648,86	58402,09
INGRESOS ACTUALIZADOS		\$281763,49			
RELACION B/C		1,75			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luís Lascano

Con respecto a la Relación Beneficio/Costo esta es mayor a 1, implica entonces que los beneficios son mayores que los costos.

6.13. Periodo de recuperación de inversiones

Periodo de recuperación (PR)=

$$\text{Año anterior a cubrir la inversión} + \frac{\text{Inversión} - \text{Suma de los flujos}}{\text{Flujo año en que supera la inversión}}$$

Cuadro 156. Periodo de recuperación de inversiones

Año	Flujo Netos Descontado	
0	-9804,08	
1	41850,50	
2	59041,79	100892,29
3	77759,08	178651,38
4	97716,90	276368,28

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luís Lascano

$$PRI = 2 + \frac{9804,08 - 100892,29}{178651,38}$$

PRI= 2.5098 (1 año)

PRI = 6.11 (6 meses) = 0.50*12

PRI= 3.55 (3 días) = 0.11*30

El periodo de recuperación de la inversión se calcula aplicando la fórmula descrita anteriormente y corresponde a 1 año, 6 meses y 3 días.

6.14. Tasa interna de retorno

Cuadro 157. Tasa interna de retorno

TMAR	33,44%
TIR	271,68%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luís Lascano

Se determina que el proyecto es factible por que la TIR es superior a la TMAR.

6.15. Análisis de sensibilidad

Cuadro 158. Análisis de sensibilidad considerando el 30% de incremento de los Costos

AUMENTO DEL 30% DE LOS COSTOS					
Ingresos totales	Año inicial	2017	2018	2019	2020
Ventas		109450,00	132995,93	158361,94	185170,80
Total de ingresos		109450,00	132995,93	158361,94	185170,80
Egresos					
Inversión Fija Tangible	8145,00				
Inversión Fija Intangible	850,00				
Capital de Operación Recuperación de Cartera		18985,00	23069,24	27469,18	32119,39
Capital de Operación Capacitaciones		4769,53	5795,60	6900,98	8069,24
Total de Capital de Operación	1051,81	30880,89	37524,28	44681,20	52245,22
Sueldos		50437,66	51280,06	52122,46	52964,86
Depreciación		1630,77	3261,53	4892,30	6523,07
Gastos Financieros		3416,00	2381,58	1246,20	0,00
Total de Egresos	10046,81	86365,32	94447,46	102942,16	111733,15
FLUJO DE CAJA	-10046,81	23084,68	38548,48	55419,78	73437,65
	0	2017	2018	2019	2020
FLUJO DE CAJA	-10046,81	23084,68	38548,48	55419,78	73437,65
Interés 33,44%		1,33	1,78	2,38	3,17
		17299,67	21648,87	23324,20	23161,93
VAN POSITIVO		75387,85			
	0	2017	2018	2019	2020
FLUJO DE CAJA	-10046,81	23084,68	38548,48	55419,78	73437,65
Interés 290%		3,90	15,21	59,32	231,34
		5919,15	2534,42	934,27	317,44
VAN NEGATIVO		-341,54			

		VAN Tm/(VAN Tm- VAN TM)			
TIR=	Tm+(TM- Tm)				
TIR=	33,44+(290- 33,44)	75387,85	Tm		
		75729,39	TM		
	290	1,00			
TIR=	288,69	%			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luís Lascano

Cuadro 159. Análisis de sensibilidad considerando el 30% de costos menos el 30% de ingresos

AUMENTO DEL 30% DE LOS COSTOS MENOS EL 30% DE INGRESOS					
Ingresos totales	Año inicial	2017	2018	2019	2020
Ventas		87560,00	106396,75	126689,55	148136,64
Total de ingresos		87560,00	106396,75	126689,55	148136,64
Egresos					
Inversión Fija Tangible	8145,00				
Inversión Fija Intangible	850,00				
Capital de Operación Recuperación de Cartera		18985,00	23069,24	27469,18	32119,39
Capital de Operación Capacitaciones		4769,53	5795,60	6900,98	8069,24
Total de Capital de Operación	1051,81	30880,89	37524,28	44681,20	52245,22
Sueldos		50437,66	51280,06	52122,46	52964,86
Depreciación		1630,77	3261,53	4892,30	6523,07
Gastos Financieros		3416,00	2381,58	1246,20	
Total de Egresos	10046,81	86365,32	94447,46	102942,16	111733,15
FLUJO DE CAJA	-10046,81	1194,68	11949,29	23747,39	36403,49
	0	2017	2018	2019	2020

FLUJO DE CAJA	-10046,81	1194,68	11949,29	23747,39	36403,49
Interés 33,44%		1,33	1,78	2,38	3,17
		895,30	6710,74	9994,42	11481,51
VAN POSITIVO		19035,15			
	0	2017	2018	2019	2020
FLUJO DE CAJA	-10046,81	1194,68	11949,29	23747,39	36403,49
Interés 290%		3,90	15,21	59,32	231,34
		306,33	785,62	400,33	157,36
VAN NEGATIVO		-8397,17			
TIR=	$T_m+(TM-T_m)$	$VAN T_m/(VAN T_m- VAN TM)$			
TIR=	$33,44+(290-33,44)$	19035,15	T_m		
		27432,32	TM		
	290	0,69			
TIR=	201,23	%			

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Luís Lascano

Se ha considerado dos escenarios, el primero con respecto al 30% de incremento de costos manteniendo los mismos ingresos, aquí se obtiene un VAN positivo de \$75,387.85, y un VAN negativo de \$341.54, aquí se obtiene una TIR de 288.69%, con lo cual el proyecto sigue siendo rentable, a este se puede considerar el escenario optimista.

El otro escenario es el pesimista con el 20% menos de los ingresos, se aumenta el 30% de los costos; aquí se detalla que hay un VAN positivo de 19.035.15 dólares y un VAN negativo de \$8397.17, con ello se obtiene una TIR de 201.23%, a pesar de la relación adversa tiene retorno de capital y el proyecto es factible.

CAPITULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Conclusiones

Con respecto a las conclusiones del proyecto de emprendimiento denominado Soluciones Financieras Microempresariales “SOLFIM”, se determina de acuerdo a los capítulos establecidos para su desarrollo.

1. En relación al estudio de mercado, se determina que la demanda 2620 unidades de servicio relacionadas a la Recuperación de Cartera y a capacitaciones para los 4 años del proyecto, de la misma forma para la Oferta se determinó que corresponde a 102 unidades de servicio que se establecen a través de la competencia en la ciudad de Ambato.
2. La demanda insatisfecha del proyecto es de 2518 unidades de servicio para los 4 años del proyecto que representan al mercado total, de este mercado se toma el 50% por la capacidad de atención a los potenciales clientes, representan 1259 unidades de servicio tanto de Recuperación de cartera como de capacitaciones.
3. En relación al estudio técnico se estableció que la capacidad de atención a los clientes se determina por el acceso a la contratación de 8 personas, las mismas que cumplirán funciones referentes a: Gerencia, Secretaria, departamento Legal, departamento de Cobranzas y departamento de Contabilidad, se trabaja cumpliendo las 8 horas laborables de lunes a viernes.
4. La ubicación de la empresa “SOLFIM” se detalla que es la más apropiada a sus necesidades, el sector de Ficoa en la Av. Rodrigo Pachano y Juan Montalvo.
5. En relación a la Ingeniería del proyecto se obtuvo que las capacidades y destrezas del personal contratado se refieren a la Recuperación de Cartera y Capacitaciones en las áreas de Cobranzas, metodología y tecnología de microcrédito y crédito agropecuario.

6. En relación al estudio económico se establece que la inversión total es de \$ 48.553,35, en donde el inversionista con capital propio participa con \$ 13.553,35 que corresponde al 27,91%, mientras que el financiamiento es de \$35.000,00 corresponde al 72,09%, se acude a BanEcuador para apalancar los recursos requeridos.
7. Con respecto al punto de equilibrio, se determinó que las unidades necesarias para no perder ni ganar corresponden a 64 unidades aproximadamente, dando un ingreso monetario de \$ 55.998,66, que corresponde al punto de equilibrio monetario.
8. Relacionado a los Ingresos y costos del proyecto, se obtuvo para el año 2017 un ingreso de \$ 109.450,00 mientras que los costos son de \$ 23.754,53, estos valores corresponden a los dos productos que se determinan en el proyecto.
9. Finalmente el VAN de 118.262,15 dólares con una TIR de 271,68% determinan que el proyecto es rentable.

7.2. Recomendaciones

1. Realizar un estudio determinando cuáles son los segmentos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que han cerrado sus operaciones, para calcular la demanda potencial.
2. Determinar la aplicación de zonas geográficas a través de mapeo de la ciudad para conocer cuáles son los sectores de mayor factibilidad y acceso a los clientes, especialmente para promocionar las Capacitaciones.
3. Desarrollar capacitaciones constantes para el personal involucrado en el proyecto, de modo que se integren sus capacidades y potencialidades en el desempeño de su trabajo.
4. Aplicar pronósticos de ventas de forma recurrente para conocer cuáles son las posibilidades de crecimiento de la empresa “SOLFIM”

5. Obtener mayores recursos a través del ahorro programado, derivado de sus ventas a través de las capacitaciones y recuperaciones, esto le permitirá crecer en mediano plazo.

CAPITULO VIII

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

8.1. Bibliografías

- Programa de fortalecimiento institucional del MIDA. Instructivo para la identificación, priorización, formulación y evaluación de proyectos.* (2013). Panamá: Ilica, cuarta edición.
- Agencia Ejecutiva en el Ámbito Educativo, Audiovisual y Cultural. (2010). *Pruebas nacionales de evaluación del alumnado en Europa: objetivos, organización y utilización de los objetivos.* España: Euridice.
- Amaya, J. (2005). *Gerencia: Planeacion & Estrategia.* Colombia: Santo Tomas.
- Antoine, J. (2003). *El sondeo una herramienta de Marketing.* Barcelona: Deusto.
- Araujo, D. (2012). *Proyectos de Inversión. Análisis, formulación y evaluación práctica.* México: Trillas.
- Baca, G. (2014). *Evaluación de Proyectos .* México : Mc Graw.
- Bastidas, O. (2001). *Economía social y economía solidaria: Cayapa.*
- Batey, M. (2013). *Significado de la marca, El: Como y por que ponemos sentido a productos y servicios .* Argentina : Gránica .
- Bernal, C. A. (2008). *Proceso Administrativo para las Organizaciones del siglo XXI.* México: Pearson Educación.
- Brachfield, P. (2015). *Vender a crédito y cobrar sin impagados: Manual del credit management para conceder créditos a clientes y cobrar sin percances.* España: Profit .

- Brunet et al. (2011). *Creación de Empresas. Emprendimiento e Innovación*. Bogotá: De la U.
- Chumpitaz, L., García, M., Sakiyama, D., & Sánchez, D. (2005). *Informática Aplicada a Los Procesos de Enseñanza-aprendizaje*. Perú : Tiraje .
- Claudiu, M. (2011). *Factores determinantes de la inversión directa extranjera: un análisis para el caso de Rumanía* . Rumanía.
- Computación Sebastián. (2016). *Software educativo*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/compusebastian/unidad-viii---software-educativo/-manejo-basico-de-un-software-de-apicacion>
- Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias. (2014). *Sector Financiero Popular y Solidario*. Obtenido de <http://www.scpm.gob.ec/wp-content/uploads/2014/07/G.-Cardoso-CONAFIPS.pdf>
- Corrales, M. (2002). *Diseño de medios y recursos didácticos*. España : Innova .
- Díaz, F. (2014). *UF0335 - Aplicaciones informáticas de análisis contable y contabilidad* . España: Paraninfo.
- Ehrhardt, M., & Brigham, E. (2006). *Finanzas Corporativas*. México: Learning- Segunda edición.
- Enrique, A. (2008). *La planificación de la comunicación empresarial*. España : Servei .
- Eouzan, G. (2013). *Marketing web: Definir, implementar y optimizar nuestra estrategia 2.0*. España: Eni.
- Fernández, J., & Casado, M. (2011). *Contabilidad financiera para directivos*. España: Esic.
- Filgueira, J. (2014). *Mobile-Learning: Estrategias para el uso de aplicaciones, smartphones y tablets en educación*. España: Creative.
- Fuente, C., Camacho, M., Gámez, J., Jara, P., Ortega, T., Recio, T., . . . González, M. (2009). *Construcción de modelos matemáticos y resolución de problemas*. España: Educación.
- García, A. (2011). *Productividad y Reducción de Costos*. México: Trillas.
- García, L. M. (2012). *Fundamentos de Administración*. México: Trillas.

- García, N., Rojas , M., Campos, N., Brenes, M., & Campos , E. (2002). *Conocimiento, Participación Y Cambio: Capacitación de Docentes a Partir de la investigación en el aula*. Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Gil , M., & Giner , F. (2013). *Cómo crear y hacer funcionar una empresa*. España: Esic-
Novena edición.
- González, F. (2013). *Creación de Empresas*. Madrid: Pirámide.
- González, G. (2014). *Matemáticas 4 ESO Opción A*. España: Editex.
- González, V. (2003). *Estrategias de enseñanza y aprendizaje, Volume 10*. México : Pax.
- Google Maps. (2016). Obtenido de <https://www.google.com.ec/maps/search/ficoa+la+delicia/@-1.2434174,-78.6488003,15z/data=!3m1!4b1>
- Google Maps. (2016). *Ciudad de Ambato* . Obtenido de <https://www.google.com.ec/maps/place/Ambato/@-1.2571434,-78.6566385,13z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x91d381a37fef551f:0x7a2dbc24d832161b!8m2!3d-1.2543408!4d-78.6228504>
- Google Maps. (2016). *Micro-localización* . Obtenido de <https://www.google.com.ec/maps/place/Montalvo,+Ambato/@-1.2379474,-78.6336747,17z/data=!4m5!3m4!1s0x91d381be824accb5:0xccbe10b46f33d19f!8m2!3d-1.242195!4d-78.628718>
- Grande, I. (2014). *Marketing de los servicios* . España: Esic-Tercera edición.
- Graño, M. (2016). *Crea tu propia empresa: Los pasos que debes seguir para poner en marcha tu primer negocio*. España: Profit.
- Griffin, R. (2011). *Administracion*. México: Learning .
- Heredero, C. (2012). *La Informatica es entendida por otros especialistas como una ciencia encar-gada del esludio y desarrollo de mdquinas para iralar y iransmitir informaci6n. asi como, de los melodos para procesarla. Aunque tambien podrfamos decir de ella que es un conjunlo* . España: Esic, Tercera edición.
- Ilica. (2012). *Capacitacion Enfoque Procedimiento Programacion*. Costa Rica : Ilica .
- Instituto Nacional de Estadística y Censos . (2016). *Población y Demografía* . Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>

- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2010). *Ecuador en Cifras*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-nacional-economico/>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2010). *Fascículos Cantonales*. Obtenido de Ecuador en Cifras: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/fasciculos-cantonales/>
- Iyanga, A. (2011). *Política Educativa*. Valencia-España: Nau.
- Koch, J. (2012). *Manual del Empresario Exitoso*. España : Koch .
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Fundamentos de marketing*. México : Pearson .
- Lara, B. (2014). *Como elaborar proyectos de inversión paso a paso*. Quito: Oseas Espín.
- Ley de Compañías. (1999). *LA COMISION LEGISLATIVA Y CODIFICACION*. Obtenido de <https://www.supercias.gov.ec/web/privado/marco%20legal/CODIFIC%20%20LEY%20DE%20COMPANIAS.pdf>
- López , P., & Caicedo, A. (2015). *Mejoramiento de los procesos de gestión del área financiera-administrativa “Empresa Aurelian Ecuador S.A.”*. Ecuador : Escuela Politécnica Nacional .
- Martínez, D., & Milla, A. (2012). *La elaboracion del plan estratégico a través del Cuadro de Mando Integral*. Madrid: Dias de Santos.
- Miranda, J. (2005). *Gestión de proyectos: identificación, formulación, evaluación financiera, económica, social, ambiental*. Colombia: Mm.
- Monge, J. (2005). *Producción Porcina*. Costa Rica : Uned.
- Munch, L. (2007). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Nassir, S. e. (2014). *Preparación y Evaluación de proyectos*. México: Mc Graw Hill.
- Niño, J. (2012). *Gestión de archivos web (Aplicaciones web)*. España: Editex.
- Ortegón, E., Pacheco, J., & Roura, H. (2005). *Metodología General De Identificacion, Preparacion Y Evaluacion De Proyectos de Inversión Pública*. Chile : Cepal .
- Ortiz, A. (2009). *Hacia una Didáctica de la Educación Superior, Volume 2*. España : Cepedid.
- Pimentel, A. (2002). *Prácticas Administrativas y Comerciales*. México: Limusa- Segunda edición.
- Py, P. (2003). *Métodos y Técnicas para gestionar clientes*. Barcelona: Gestión 2000.

- Robbins, S. (2005). *Administración*. México: Pearson, Octava edición .
- Saavedra, M. (2004). *Evaluación Del Aprendizaje*. México : Pax.
- Sánchez, J. (2013). *Ingeniería de proyectos informáticos: actividades y procedimientos*. España: Universitas .
- Sapag, N. (2007). *Proyectos de inversión: formulación y evaluación*. México: Pearson .
- SEPS. (2016). *Noticias*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/noticia?ecuador-tiene-un-total-de-887-cooperativas-de-ahorro-y-credito>
- SEPS. (2016, agosto 11). *Sector Cooperativo*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/estadisticas?boletines-mensuales-de-segmento-1>
- Siliceo, A. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Limusa.
- Sommerville, I. (2005). *Ingeniería del software*. España: Pearson.
- Stephen, R., & Mary, C. (2010). *Administración*. México: Prentice Hall.
- Sulser, R., & Pedroza, J. (2004). *Exportación Efectiva*. México : Isef.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria . (2013). *Rendición de cuentas* . Obtenido de http://www.seps.gob.ec/documents/20181/101001/SEPS_rendicion_de_cuentas_2013/53367d2e-11b7-4e02-8619-ba0f22e97294
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2015). *Boletines Mensuales, Captaciones y Colocaciones del Sector Financiero Popular y Solidario*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/estadisticas?sector-cooperativo>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2016). <http://www.seps.gob.ec/interna?-que-es-la-seps->. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/interna?-que-es-la-seps->
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2016). *Listado de Cooperativas Financieras*. Ecuador.
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa, Cuarta edición.
- Tobón, R. (2004). *Estrategias comunicativas en la educación: hacia un modelo semiótico-pedagógico*. España: Universidad de Antioquia.

- Valbuena, R. (2000). *La Evaluacion Del Proyecto en la Decision Del Empresario*.
México : Unam .
- Vargas, A. (2014). *Marketing y plan de negocio de la microempresa. ADGD0210*.
España: Ic.
- Vega, V. (2012). *Mercadeo Básico*. Costa Rica : Euned-Tercera edición.
- Villalobos, E., & López, A. (2007). *Estrategias Didacticas Para Una Conducta Etica*.
México : Cruz.
- Vogele, S. (2003). *Marketing directo*. España: Madrid.

CAPITULO IX

ANEXOS

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE MARKETING Y GESTIÓN DE NEGOCIOS**

**“CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SOLUCIONES FINANCIERAS
MICROEMPRESARIALES, DIRIGIDO AL SECTOR FINANCIERO EN LA
CIUDAD DE AMBATO”**

Anexos 1 Encuesta dirigida a empresas de asesorías de servicios financieros

OBJETIVO: Focalizar la oferta de servicios de Consultoría Financiera en la ciudad de Ambato

1. ¿Hace cuánto tiempo se dedica a esta actividad?

Meses _____

Años _____

2. ¿El servicio que oferta esta direccionado a:?

Cooperativas de Ahorro y Crédito controladas por la SEPS ()

Instituciones o Empresas privadas ()

Otras. Especifique ¿Cuál? ()

3. ¿Cuál es el principal producto que ofrece el mercado?

4. ¿Con que frecuencia brinda asesoría?

Mensual _____

Trimestral _____

Semestral _____

Anual _____

5. ¿Cuál es el precio para estos servicios?

6. ¿Cuántas Cooperativas de Ahorro y Crédito atiende de forma mensual?

5 Coop

10 Coop

15 Coop

20 Coop

7. ¿Cuál es el aspecto que considera es el más relevante de sus servicios?

8. ¿Cree que los clientes les interesa en mayor medida:?

El precio del servicio ____

La rapidez del servicio ____

La eficiencia con la que responde a sus necesidades ____

9. ¿Considera que hay disposición del mercado local para aceptar este tipo de servicios?

Sí ____

No ____

10. ¿Piensa que con este tipo de negocio, se contribuye a un mejoramiento de la gestión administrativa de la empresa contratante?

Sí ____

No ____

10.1. ¿Cuál es la razón:?

11. ¿Conoce si en la ciudad de Ambato, existen empresas que brinden Asesoría Financiera?

Sí ____

No ____