



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

TITULACIÓN DE INGENIERO EN BANCA Y FINANZAS

Análisis de los productos y servicios financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” cia. Ltda. Y propuesta de diversificación.

Trabajo de Fin de Titulación

AUTORA: Casabona Carrión Brigitte Noelly

DIRECTOR: Claudia Estela Jaramillo Samaniego, Ing.

Centro Universitario Machala

2012

Certificación

Ing. Claudia Estela Jaramillo Samaniego

DOCENTE DE LA ESCUELA DE BANCA Y FINANZAS

CERTIFICA:

Que el presente trabajo, denominado: ANÁLISIS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVOS HORIZONTES” CIA. LTDA. Y PROPUESTA DE DIVERSIFICACIÓN” realizado por el profesional en formación: Brigitte Noelly Casabona Carrión, cumple con los requisitos establecidos en las normas generales para la Graduación en la Universidad Técnica Particular de Loja, tanto en el aspecto de forma como de contenido, por lo cual me permito autorizar su presentación para los fines pertinentes.

Loja, Enero de 2012

f)

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Brigitte Noelly Casabona Carrión, declaro ser autor (a) del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

f.
Autor: Casabona Carrión Brigitte Noelly
Cédula: 0704260439

AUTORÍA

Las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de los autores.

.....

f) Brigitte Casabona Carrión

DEDICATORIA

En primer lugar, le agradezco a Dios ya que me dio una familia que me apoya en todas las decisiones de mi vida, le agradezco a mis padres que fueron los pilares fundamentales y que gracias al apoyo incondicional que me brindaron, desde el principio hasta el final de mi carrera, demostrándome con ejemplos, que uno es capaz de lograr lo que desee, siempre y cuando le pongamos el empeño, y la constancia necesaria, logre llegar a una meta más de mi vida profesional.

Brigitte Casabona Carrión

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica Particular de Loja por permitirnos realizar nuestros estudios profesionales, a través de la Educación a Distancia.

A los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes “Cía. Ltda. que siempre me colaboraron y me apoyaron en la realización del presente trabajo de investigación, que sin su ayuda no se hubiera podido concluir.

Para finalizar agradezco a todas las personas que de una u otra manera ayudaron hasta la culminación de nuestro trabajo.

Brigitte Casabona C.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INDICE	Pág
Introducción	x
CAPITULO I	
LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DENTRO DEL SISTEMA FINANCIERO	
1.1. Sistema Financiero Nacional	12
1.2. El Sistema Financiero y el Desarrollo Socioeconómico del Ecuador	13
1.2.1. La Cooperativa en el Sistema Financiero Nacional	13
1.2.1.1. Origen y definición	13
1.2.1.2. Tipos de Cooperativas	13
1.2.1.2.1 Productos y servicios financieros cooperativos	14
CAPITULO II	
ANALISIS ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "NUEVOS HORIZONTES" CIA. LTDA.	
2.1. Antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nuevos Horizontes" Cía. Ltda.	16
2.1.1. Direccionamiento Estratégico	16
2.1.2. Estructura Organizacional	17
2.1.3. Productos y servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nuevos Horizontes" Cía. Ltda.	18
<u>CAPITULO III</u>	
EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA INTERNA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "NUEVOS HORIZONTES" CÍA. LTDA. Y POTENCIAL DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS.	
3.1. Organización interna de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nuevos Horizontes" Cía. Ltda.	21
3.2. Estudio de mercado para nuevos productos y servicios financieros	23
3.2.1. Mercado	23
3.2.1.1. Mercado Financiero	23
3.2.1.2. Percepción del entorno expresado como competencia	24
3.2.2. Técnicas de investigación	26
3.2.3. Resultados y opinión de la aplicación de los instrumentos de investigación por parte de los socios de ahorro y crédito "Nuevos Horizontes" Cía. Ltda.	26
3.2.4. Sobre la demanda de productos y servicios financieros actúales y por diversificarse.	26
3.2.5. Características de las demandas y demandantes	29
3.2.6. Descripción de los productos y servicios financieros de mayor elección para la diversificación de los mismos.	31

CAPITULO IV

PROPUESTA DE DIVERSIFICACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

4.1. Antecedentes de la propuesta	34
4.2. Justificación	34
4.3. Objetivos	35
4.4. Descripción de la propuesta	35
4.4.1. Estructura del plan de diversificación	35
4.4.1.1. Propuesta de diversificación de los productos financieros	36
4.4.1.1.1. CrédiFacil	36
4.4.1.1.1.1. Objetivo	36
4.4.1.1.1.2. Ejecución del plan de acción, funcionalidad del producto financiero.	37
4.4.1.1.1.3. Costos y Utilidades	38
4.4.1.1.2. Convenio con Servicios Médicos	41
4.4.1.1.2.1. Objetivo	41
4.4.1.1.2.2. Ejecución del plan de acción, funcionalidad del servicio financiero	42
4.4.1.1.3. Socio rol de pagos	46
4.4.1.1.3.1. Objetivos	46
4.4.1.1.3.2. Ejecución del plan de acción, funcionalidad del servicio financiero	46
4.4.1.1.4. Tarjeta de débito (visa electronic)	49
4.4.1.1.4.1. Objetivo	49
4.4.1.1.4.2. Ejecución del plan de acción, funcionalidad del producto financiero.	50
4.4.1.1.4.3. Costos y Utilidades	52

C A P I T U L O V

CONCLUSIONES	55
RECOMENDACIONES	56
BIBLIOGRAFIA	57
ANEXO	58

RESUMEN

El proyecto hace referencia al análisis de los productos y servicios que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda. mismos que son los básicos y tradicionales en su entorno, por tal motivo se trata de innovarlos, y así permita que la misma sea más competitiva.

Para esto se trata de incorporar productos y servicios que satisfagan las necesidades que cumplan con la exigencia de los socios, según encuestas hemos incorporado un nuevo maletín ejecutivo.

Cabe recalcar que con la aplicación de las recomendaciones que se presentan en la tesis, no solo promueve iniciativas económicas de sus socios, sino que también la cooperativa fortalecerá su posición dentro de la provincia de Loja, ciudad de Machala y a nivel nacional, generando mayor rentabilidad financiera.

INTRODUCCION

El sistema financiero nacional fue afectado por el cierre o transferencia al Estado de más de la mitad de los principales bancos del país, provocando la mayor crisis financiera socio-económica y política en los años 1999 - 2000, pese a este acontecimiento la Superintendencia de Bancos y Seguros se ha fortalecido para vigilar y proteger a las entidades financieras, permitiéndoles aportar al desarrollo económico social y productivo; es de gran importancia destacar a las Cooperativas de tipo de Ahorro y Crédito Financiero, las misma que tienen como finalidad prestar servicios y productos a la sociedad sin fines de lucro.

Es trascendental resaltar que la provincia de Loja se ha desarrollado en estructura, comercio y economía, cualidades que la han hecho competente al turismo, producción y comercialización de diversos productos, y por ende atrayente a las entidades financieras.

Por ello en Enero del 2003 se crea la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nuevos Horizontes" Cía. Ltda. la misma que tiene como finalidad prestar sus diversos productos y servicios financieros a la población Lojana, siendo su objetivo principal cubrir las demandas de la misma y expectativas a nivel nacional, destacándose como una cooperativa solvente y de gran confiabilidad.

En nuestro primer capítulo se encontrará conceptos fundamentales acerca de la importancia, tipos y caracterizaciones de las Cooperativas de Ahorro y Crédito como parte del Sistema Financiero Nacional.

En el segundo capítulo se analizará a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nuevos Horizontes" Cía. Ltda. así como su portafolio de productos y servicios financieros que ofrece a sus clientes, además el impacto económico en la sociedad resultado que se lo obtendrá de las diferentes técnicas de investigación tales como la

observación, encuestas y entrevistas dirigidas a los socios y empleados de esta institución en mención.

En el tercer capítulo se observará el impacto económico de los nuevos productos y servicios financieros a proponer, siendo estos accesibles para los socios de la cooperativa; cuyos resultados se los ha obtenido de la demanda actual, y su explicación detallada en base a los resultados de técnicas de investigación aplicadas para la realización de este proyecto, las mismas que son: la observación, entrevista y encuestas a socios y funcionarios de la cooperativa así como también el estudio de mercado que se enmarca en categorizar las expectativas de sus demandantes; además que se encuentren dentro de los procesos normativos y administrativos de la cooperativa.

En el cuarto capítulo se presentará el producto financiero con mayor demanda por los socios de la cooperativa y; aceptación y credibilidad en la sociedad lojana y machaleña.

En el último capítulo de esta tesis se realizará las conclusiones y recomendaciones que se da a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda. así como también a nuestra prestigiosa universidad.

CAPITULO I

LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DENTRO DEL SISTEMA FINANCIERO

1.1. Sistema Financiero Nacional

El sistema financiero nacional se lo define como un conjunto de normas y leyes financieras. Se constituye por instituciones que regulan al mercado financiero, así como también nace de la demanda de recursos para fines productivos, comerciales y de consumo, aportando de esta manera al desarrollo de un país.

Existen múltiples enfoques para determinar la estructura del sistema financiero nacional como son la intermediación financiera, mercado financiero entre otros, para ello hemos analizado y adoptado la estructura más confiable y precisa como es la Ley General de Instituciones Financieras como son:

Instituciones del Sistema Financiero Público

- ◆ Banco Nacional de Fomento
- ◆ Banco Ecuatoriano de la Vivienda
- ◆ CONAUPE
- ◆ Corporación Financiera Nacional

Instituciones del Sistema Financiero Privado

El Sistema Financiero Privado se divide en 3 grandes grupos que son: Instituciones Financieras Privadas, Instituciones de Servicios Financieros e Instituciones de Servicios Auxiliares¹; para ello nos enfocaremos en las más relevantes para nuestro estudio:

- ◆ Bancos
- ◆ Seguros y Reaseguros

¹ Congreso Nacional, Ley General del Sistema Financiero, Reg. Oficial 250, fecha 23-01-01, pág.1

- ◆ Cooperativas de Ahorro y Crédito
- ◆ Mutualistas de Ahorro y Crédito para Vivienda

1.2. El Sistema Financiero y el Desarrollo Socioeconómico del Ecuador

El Sistema Financiero es un conjunto de leyes que tienen como objetivo regular al mercado financiero; es importante notar que este sistema ha cruzado por un declive por diferentes factores económicos del país, entre ellos de mayor impacto, la bancarrota de algunos bancos, provocando la desestabilización económica y bajo nivel de producción, la actualidad se ha superado la crisis bancaria gracias a que se ha adoptado métodos estratégicos como el desarrollo de programas de estudios económicos y sectoriales.

1.2.1. La Cooperativa en el Sistema Financiero Nacional

1.2.1.1. Origen y definición

Es una asociación de personas que se organizan por voluntad propia con un mismo objetivo siendo éste el de cubrir sus necesidades y satisfacciones de tipo económico, social y cultural por medio de la propiedad conjunta y democráticamente controlada. Su definición es que “Son cooperativas las sociedades de derecho privado formadas por personas naturales o jurídicas que sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros”²

1.2.1.2. Tipos de Cooperativas

Según la Ley de Cooperativas Título VI, Art. 63 se clasifican en 4 grupos según se actividad:

² Congreso Nacional, Ley de Cooperativas, Registro Oficial 400 Fecha: 29-09-01, pág. 1

◆ **Cooperativas de Consumo**

Es una asociación de consumidores, cuyo objetivo consiste en abastecer a los socios de cualquier artículo de libre comercio.

◆ **Cooperativas de Producción**

Se dedican personalmente al desempeño de actividades que se encuentran dentro de margen de la ley; esta se clasifica en agrícola, ganadera, e industrial.

◆ **Cooperativas de Ahorro y Crédito**

Grupo de personas que, organizando una cooperativa, ahorran dinero periódicamente y que tienen como vínculo común: la comunidad, empresa, profesión, etc. Los socios tienen posibilidades de realizar préstamos sobre sus ahorros debidamente garantizados.

◆ **Cooperativas de Servicio**

Consiste en satisfacer las necesidades de los socios:

- Seguros,
- Transporte,
- Educación, etc.

1.2.1.2.1. Productos y servicios financieros cooperativos

Es la esencia de una institución financiera en donde se canaliza las ofertas de los socios, con el objetivo de satisfacer las necesidades de quien los solicite; las capacidades de ofrecer estos productos y servicios, dependerá del capital social con que cuente la entidad. A continuación se detallará los principales productos y servicios financieros³:

³ ROSENBERG, Jerry, Diccionario de Administración y Finanzas, Pág. 331, 382

a. Productos financieros

- Ahorros para créditos
- Depósitos y retiros
- Créditos normales
 - Productivos
 - Comercial
 - Microempresa
 - Consumo
- Crédito institucional
- Microcrédito
- Tarjeta de debito

b. Servicios financieros

- Capacitación al socio
- Cobro de consumo de energía eléctrica
- Pago bono de desarrollo Humano
- Ayuda Mortuoria
- Cajero Automático

CAPITULO II

ANALISIS ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “NUEVOS HORIZONTES” CIA. LTDA.

2.1. Antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda. se formó como compañía de responsabilidad limitada, fue aprobada dentro del Acuerdo Ministerial N° 01719 el 03 de Diciembre del 2002; pasa a formar parte de la Dirección Nacional de Cooperativas el 03 de diciembre del 2002 con el N° 5557, se afilió a la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito, también paso hacer parte de la Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sur.

Se encuentra ubicada en la Provincia de Loja, siendo su matriz en las calles Sucre 06-40 entre José Antonio Eguiguren y Colón; además de sus 2 agencias en Sitio Malacatos y San Sebastián, con 3.801 socios activos; así como también en el cantón Machala provincia de El Oro con 1.550 socios activos.

Es importante notar que la agencia de Machala, está ubicada en la calle Bolívar, entre 9 de mayo y Juan Montalvo, en un lugar estratégico dentro del mercado bancario.

2.1.1. Direccionamiento Estratégico

◆ Misión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda. es una institución con alta responsabilidad social, dedicada a servir con excelencia a todos sus socios y clientes con productos financieros de calidad, para satisfacer sus necesidades socio-económicos a través de su personal altamente calificado.

◆ **Visión**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda. tiene como visión el de “Llegar hacer la empresa cooperativa con servicios financieros y sociales, con alto sentido de responsabilidad social, que promueva el bienestar de la comunidad lojana en el 2012.”

◆ **Objetivos**

- Satisfacer eficaz y eficientemente las necesidades financieras de sus clientes, implementando oportunamente y de manera flexible productos y servicios financieros y sociales de acuerdo a los requerimientos de la comunidad Lojana.
- Realizar gestiones financieras que optimice la administración de captaciones, la gestión técnica de liquidez y tesorería impulsando el fortalecimiento patrimonial garantizando rentabilidad y solvencia
- Diseñar planes estratégicos para fortalecimiento institucional que permita afianzar la gobernabilidad así como las ventajas tecnológicas, de rentabilidad e imagen de la cooperativa a través de alianzas y convenios de asistencia.

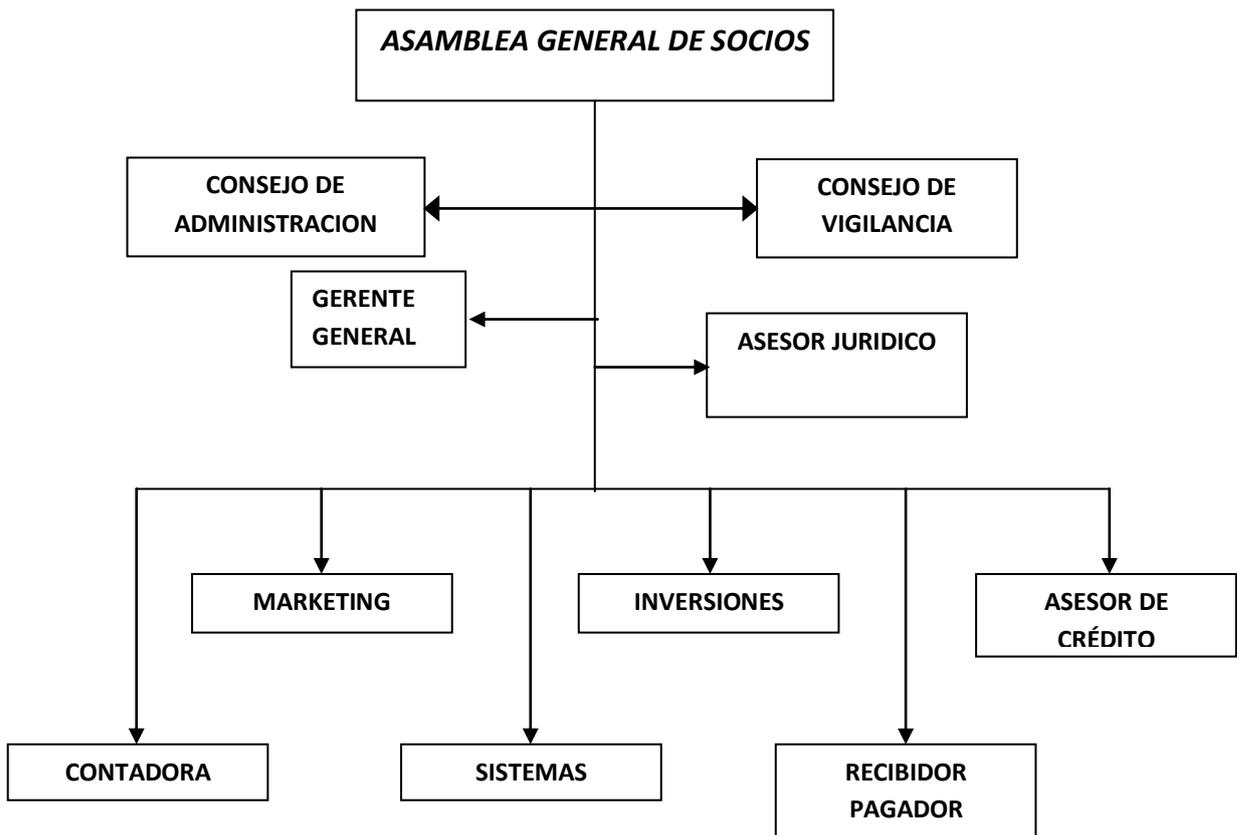
2.1.2. Estructura Organizacional

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda.. se encuentra estructurada por los siguientes departamentos:

- Asamblea General de Socios
- Consejo de Administración
- Consejo de Vigilancia
- Gerente General
- Asesor Jurídico
- Contadora
- Marketing

- Recibidor/Pagador
- Asesor de Crédito
- Sistemas Inversiones

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



2.1.3. Productos y servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda. ofrece a toda la comunidad lojana y machaleña diversos tipos de productos y servicios financieros que a continuación se detallan:

- **Ahorro a la vista.-**

Este producto ofrece al cliente la mejor tasa de interés por los ahorros que mantiene en la institución, siendo atractivo para los socios de la cooperativa.

- **Ahorro Inteligente.-**

Este producto brinda a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda. la seguridad en todos los servicios y productos que ofrece, cuyo ahorro sirve como encaje para solicitar créditos en forma inmediata.

- **Crédito Estudiantil.-**

Este producto ofrece el apoyo económico al socio cuyo objetivo es brindar y apoyar al estudiante a culminar sus estudios través de un crédito ágil y oportuno.

- **Tarjeta de Débito.-**

Este producto es muy útil para los socios, ya que puede ser utilizado en cajeros automáticos de la cooperativa, así como también en la BANRED a nivel nacional.

- **Chequera Nacional.-**

Este producto es creado por la necesidad de los usuarios para el manejo económico de sus negocios, por ello la cooperativa se alianza con el Banco del Austro S. A., para ofrecer a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda. este producto que se encuentra amparado por la Ley General de Cheques.

- **Crédito “Nuevos Emprendedores.-**

Este crédito es dirigido para los clientes que tienen espíritu emprendedor cuyas visiones son basadas en proyectos y/o estudios factibles que brinden la rentabilidad y confiabilidad a sus negocios.

- **Pagos de servicios básicos.-**

Esta es una institución cuyo propósito es brindar a los usuarios facilidades de pagos en cuanto a servicios básicos tales como: luz, agua, teléfono, tv cable e Internet; los mismos que pueden ser cancelados en las oficinas de la Cooperativa así como también a través de su página web.

CAPITULO III

EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA INTERNA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "NUEVOS HORIZONTES" CÍA. LTDA. Y POTENCIAL DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS.

3.1. Organización interna de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nuevos Horizontes" Cía. Ltda.

➤ El primer nivel **Directivo** cuya función es la de gobernar, administrar y fiscalizar internamente a la cooperativa, está constituida por la Asamblea General y el Consejo de Administración.

- La Asamblea General es la máxima autoridad de la cooperativa conformada por representantes principales elegidos entre los socios activos de la misma, cuyas funciones son la de reformar estatutos, aprobar planes de trabajo, autorizar compras y/o ventas de bienes que se obtenga, así como también mediar problemas dentro de la misma; vigilando, autorizando y controlando todo movimiento financiero y administrativo de la cooperativa.

- El Consejo de Administración es un organismo conformado por 5 a 9 miembros de acuerdo al número de socios; cuya función es dictar normas generales de administración, aprobación de planes de trabajo y todo aquello que garantice las normas, reglamentos y estatutos de la cooperativa.

➤ El segundo nivel jerárquico es el **Ejecutivo** formado únicamente por el Gerente General el mismo que debe ser un funcionario calificado moral y técnicamente responsable de la Organización; es la clave principal en la Administración y funcionamiento, así como también se encuentra bajo su responsabilidad la administración de bienes y servicios de la Cooperativa. Es el representante que cumple y hace cumplir todas las disposiciones emanadas por la Asamblea y los Consejos.

- El tercer nivel es el de **Asesoría** siendo su finalidad planear y supervisar todas las operaciones administrativas y financieras de la institución con el objeto de evaluar y emitir informes que contengan comentarios, conclusiones y recomendaciones para la misma.

- El cuarto nivel jerárquico es el **Nivel de Apoyo** formado por los siguientes departamentos:
 - Contador, es el encargado de controlar todos los resultados contables así como también verifica dichos resultados con los balances generales del día.

 - Marketing, encargado de realizar los procesos de publicidad que beneficien a la cooperativa.

 - Sistemas, está facultado en revisar y controlar los sistemas computarizados que utiliza la institución financiera para evitar desperfectos que ocasionen incomodidades a los socios.

 - Inversiones, encargado de captar recursos económicos en base a las políticas financieras de la cooperativa.

 - Recibidor-pagador, es la principal ventana que tiene el socio con la cooperativa, brindando calidad de servicio a los usuarios

 - Asesor de Crédito, cumple con la función de coordinar, supervisar y evaluar el plan de crédito, a través de medidas y acciones de cumplimiento de pago por parte de los socios, basándose en el manual de crédito.

3.2. Estudio de mercado para nuevos productos y servicios financieros

3.2.1. Mercado

Es el lugar físico en el que se realizan los negocios de compraventa, alquiler o trueque de bienes, servicios, efectos o capitales. Así como también es el conjunto de transacciones que se realizan entre los compradores y vendedores de un bien o servicio; además el es punto de encuentro entre los agentes económicos que actúan como oferentes y demandantes de bienes y servicios. El mercado no necesariamente debe tener una localización geográfica determinada; para que exista es suficiente que oferentes y demandantes puedan ponerse en contacto, aunque estén en lugares físicos diferentes y distantes. Por lo tanto, el mercado se define en relación a las fuerzas de la oferta y de la demanda constituyéndose en el mecanismo básico de asignación de recursos de las economías descentralizadas, es decir la organización en donde se realizan compras y ventas de mercancías⁴

3.2.1.1. Mercado Financiero

El mercado financiero es el lugar físico donde se reúnen agentes superavitarios o accionistas que tienen excedentes de dinero ya sea a depositar o invertir, y por otro lado acuden las personas naturales o jurídicas (agentes deficitarios) para solicitar créditos e invertir en sus negocios.

Es aquél en que se lleva a cabo la compra-venta de valores (inversiones financieras). Normalmente se integra por varios mercados subsidiarios: mercado de capitales (inversión a largo plazo); un mercado de dinero (inversiones a corto plazo); un mercado primario (emisión de valores); y un mercado secundario (compra –venta de valores ya emitidos)⁵

⁴ www.diccionariofinanciero.com

⁵ GRUPO OCEANO, Enciclopedia Práctica de la Pequeña y Mediana Empresas PYME, pág. 3

3.2.1.2. Percepción del entorno expresado como competencia

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” S. A. es una institución solventemente constituida, calificada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, cuenta con 5.351 socios, distribuidos en su matriz Loja, 3 agencias en Sitio Malacatos y San Sebastián (Loja) con 3801 socios activos y Machala (El Oro) con 1.550 socios activos; misma que aporta económicamente a la sociedad ecuatoriana, cualidades que son atractivas dentro de nuestro entorno y por ende competente dentro del sistema financiero.

Para la realización de la tesis de grado, se ha seleccionado la fórmula de estimación de muestra por lo que se consideró un procedimiento confiable y sencillo, con la aplicación de una fórmula estadística, la cual permitió escoger 372 socios distribuidos de la siguiente manera:

FÓRMULA DE LA MUESTRA FÓRMULA PARA OBTENER EL TAMAÑO MUESTRAL

$$m = \frac{N}{1 + (\%EA)^2 \times N}$$

<i>m</i>	=	muestra
N	=	Población universo
1	=	Valor constante
EA	=	error admisible
%	=	Porcentaje
(%EA)²	=	Porcentaje de error admisible

Para la realización del estudio de mercado, se considera un margen de error admisible del 5%, los mismos que se detallarán a continuación:

$$TM = \frac{5351}{1 + (0.05)^2 \times 5351}$$

$$TM = \frac{5351}{14.378}$$

$$TM = 372 \text{ Socios}$$

$$FACTOR = \frac{372}{5351} = 0.06951972$$

Consecuentemente la muestra representativa para la aplicación de la papeleta de encuesta es de 372 socios.

DISTRIBUCION DE LA MUESTRA

AREA GEOGRAFICA	SOCIOS
Loja	3.801
Machala	1.550
TOTAL	5.351

DISTRIBUCION ESTRATIFICADA DE LA MUESTRA

LOCALIDAD	UNIDADES MUESTRALES
Loja	$3.801 \times 0.06951972 = 264$
Machala	$1.550 \times 0.06951972 = 108$
TOTAL	372

A las unidades muestrales se le aplicó técnicas de la entrevista, encuesta y observación, realizadas jefes departamentales ubicados en sus lugares de trabajo, socios activos ubicándolos dentro de la cooperativa haciendo uso de los diferentes servicios financieros tales como: depósitos/retiros, aperturas de cuenta, crédito, etc.

En la ciudad de Loja la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda. contribuye en el crecimiento socioeconómico con el 71% de la población económicamente activa de los socios de la misma, siendo líder en el mercado, contando con dos agencias en los sitios: Malacatos y San Sebastián

En el cantón Machala, provincia del Oro contribuye con el 29% de la población económicamente activa, ya que aquí encontramos las diferentes competencias del mercado financiero tales como: Banco Pichincha, Banco de Fomento, Banco del Austro, entre otros; así como también las Cooperativas de Ahorro y Crédito Santa Rosa, 29 de Octubre, 11 de Junio, entre otras.

3.2.2. Técnicas de investigación

Según la muestra obtenida se aplicó las técnicas de investigación tales como: la entrevista, encuesta y la observación a los jefes departamentales de la cooperativa, así como también a los socios activos de la misma.

3.2.3. Resultados y opinión de la aplicación de los instrumentos de investigación por parte de los socios de ahorro y crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda.

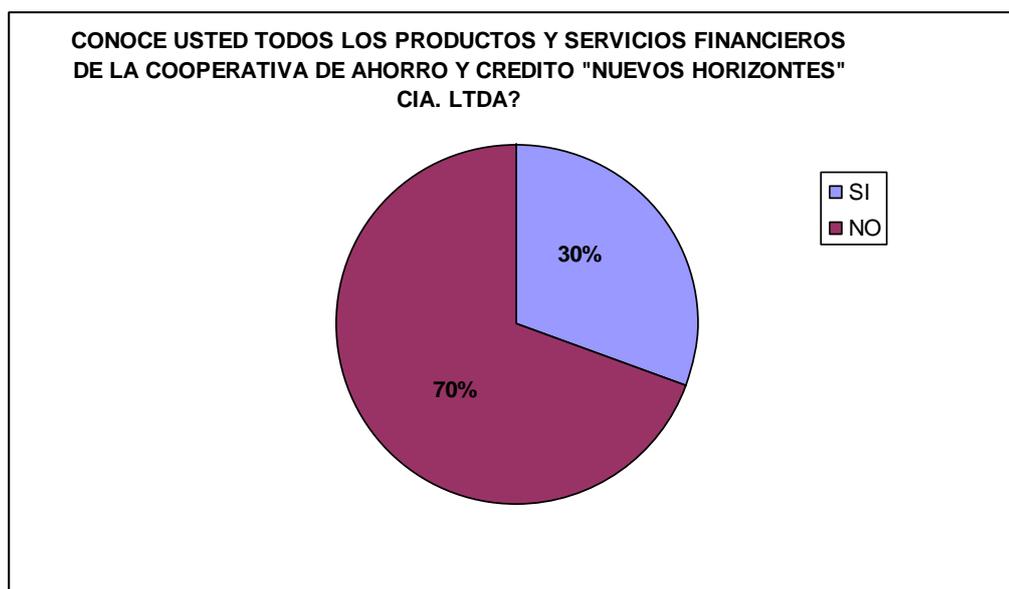
Mediante encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda., dirigidas a los jefes departamentales tales como: Crédito, Servicios al Cliente y Caja se obtuvo como resultado neutral la necesidad de incrementar nuevos productos y servicios financieros que cubran con las expectativas de los socios, mismos que han sido solicitados en las diferentes áreas de la institución.

3.2.4. Sobre la demanda de productos y servicios financieros actuales y por diversificarse.

- **Productos Financieros actuales que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda.**

Según encuesta realizada, solamente 3 de cada 10 socios conocen los productos y servicios que ofrece la cooperativa. Esto da como resultado que es necesario impulsar campañas publicitarias de dichos productos para darlos a conocer en su totalidad.

¿Conoce usted todos los productos y servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda.?		
PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	f	%
SI	113	30,43%
NO	259	69,57%
TOTAL	372	100%



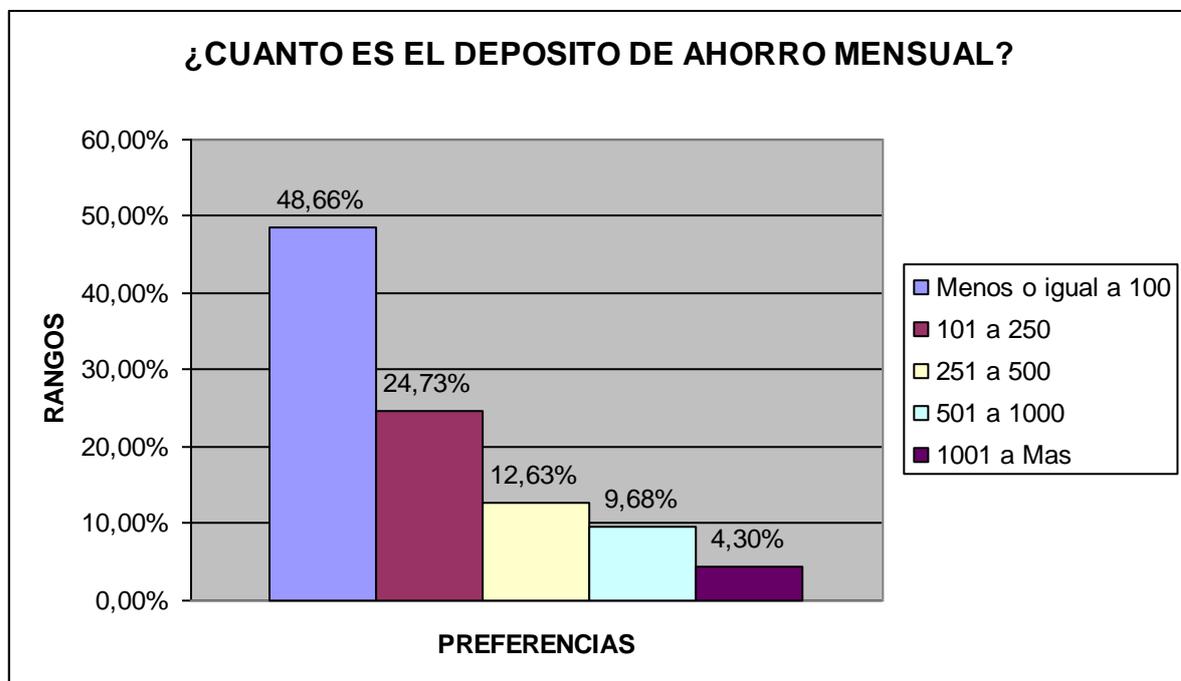
FUENTE: Encuesta a socios de la Coop. de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda.

ELABORADO POR: Autor

- **Deposito en ahorros promediado mensualmente**

De acuerdo a los datos proporcionado por el Sistema de Cooperativas otorgados por la Superintendencia de Bancos y Seguros la mayor parte de los socios activos que ahorran hasta 250 mensual corresponde al 73.39%, mientras que el 12.63% ahorran desde 251 a 500 dólares, y de entre 501 a 1000 o mayor a este es del 13.98%. Resultados que nos muestran que estamos trabajando con socios de clase media.

¿Cuánto es el depósito de ahorro promedio mensual?		
PREFERENCIA	f	%
Menos o igual a 100	181	48,66%
101 a 250	92	24,73%
251 a 500	47	12,63%
501 a 1000	36	9,68%
1001 a Mas	16	4,30%
TOTAL	372	100,00%



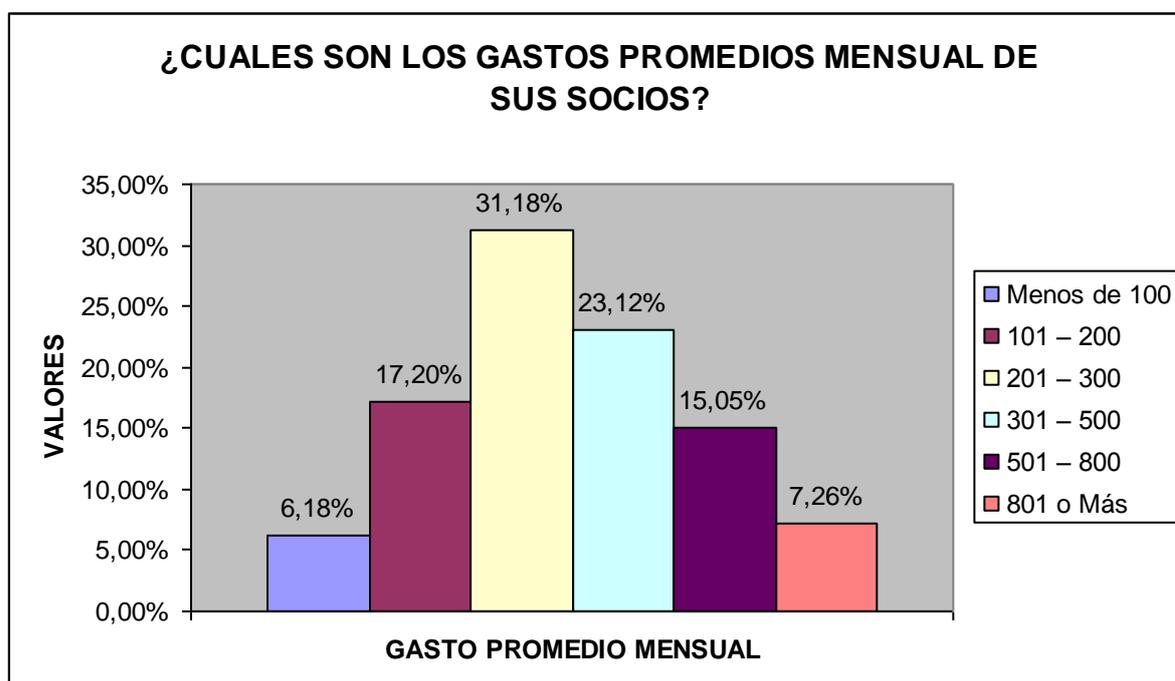
FUENTE: Encuesta a los socios de la Coop. de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda.

ELABORADO POR: Autor

- **Gasto promedio mensual de los socios**

La mayor parte de socios tiene un gasto mensual de entre 201.00 a 500.00 dólares, dando un total de 54.30% demostrándose nuevamente que estamos trabajando con socios de clase media; mientras que el 23.38% deducen que tienen gastos menores a 200.00 dólares, y el 22.31% tienen gastos superiores a 500.00 dólares.

¿Cuáles son los gastos promedios mensuales de sus clientes?		
GASTOS PROMEDIO	f	%
Menos de 100	23	6,18%
101 – 200	64	17,20%
201 – 300	116	31,18%
301 – 500	86	23,12%
501 – 800	56	15,05%
801 o Más	27	7,26%
TOTAL	372	100,00%



FUENTE: Encuesta a los socios de la Coop. de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda.

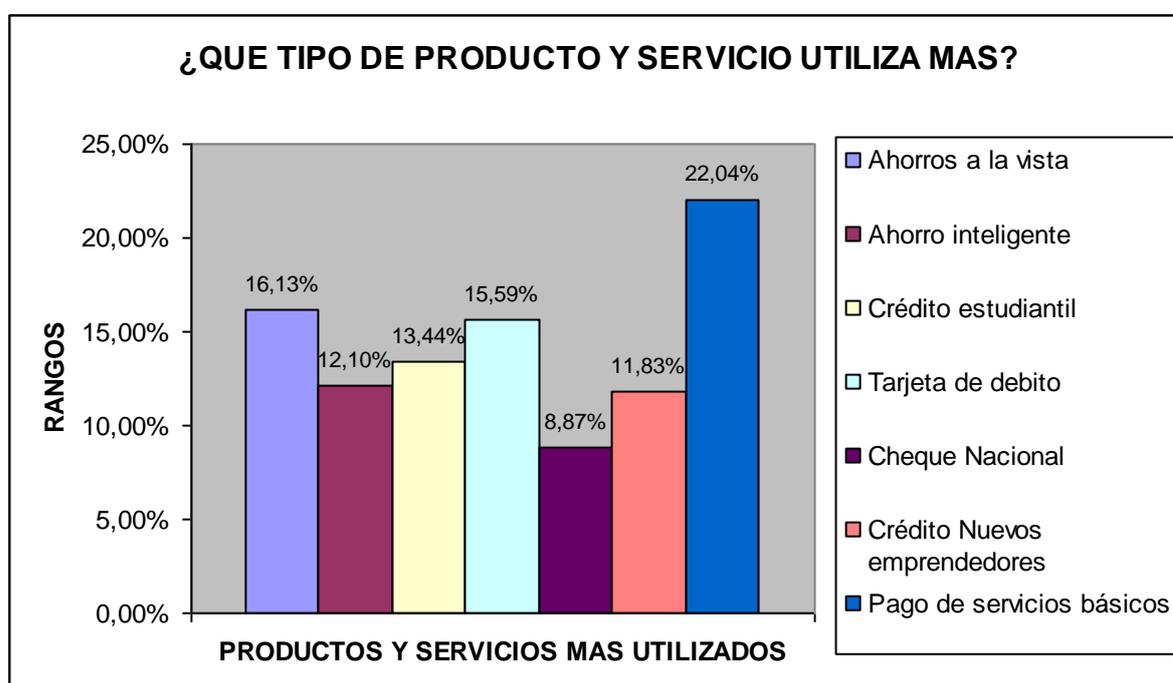
ELABORADO POR: Autor

3.2.5. Características de las demandas y demandantes.

- **Los productos y servicios más solicitados**

Conforme la gama de productos y servicios financieros que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda., los más destacados son: pago de servicios básicos, depósitos en ahorro a la vista y tarjeta de debito.

¿Qué tipo de producto y servicio financiero a utilizado más?		
PRODUCTOS Y SERVICIOS	f	%
Ahorros a la vista	60	16,13%
Ahorro inteligente	45	12,10%
Crédito estudiantil	50	13,44%
Tarjeta de debito	58	15,59%
Cheque Nacional	33	8,87%
Crédito Nuevos emprendedores	44	11,83%
Pago de servicios básicos	82	22,04%
TOTAL	372	100,00%



FUENTE: Entrevista al departamento de servicios al cliente, crédito y caja

Coop. de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda.

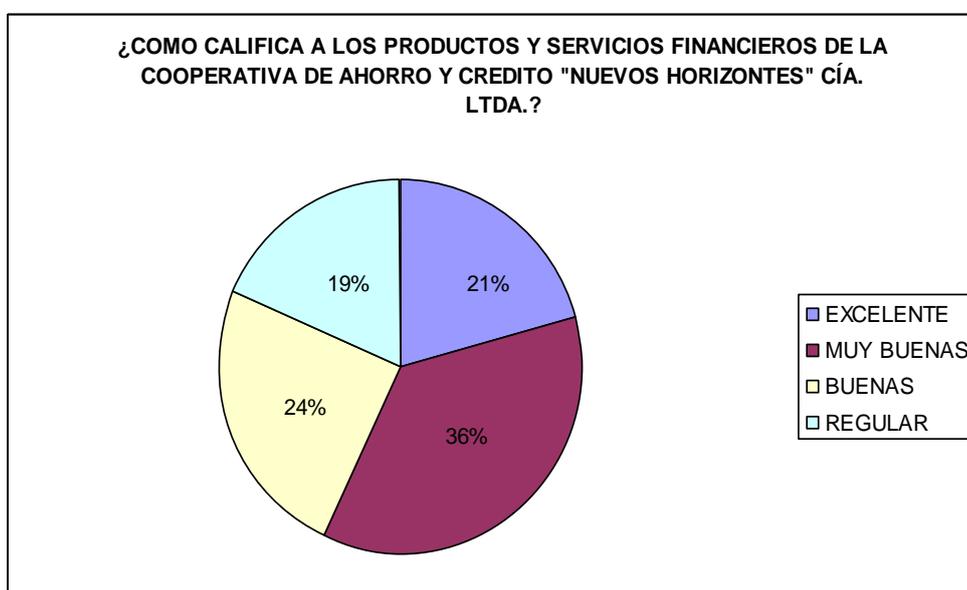
ELABORADO POR: Autor

- **Categoría de los productos y servicios financieros de la Cooperativa “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda.**

Mas del 50% de los socios opina que los productos y servicios financieros que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda. son de excelente a muy buenos. Sin embargo el 24.46% manifestó que los productos son solo buenos.

¿Cómo califica a los productos y servicios que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda.?

CATEGORIAS	f	%
EXCELENTE	77	20,70%
MUY BUENAS	135	36,29%
BUENAS	91	24,46%
REGULAR	69	18,55%
TOTAL	372	100,00%



FUENTE: Encuesta a los socios de la Coop. de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda.

ELABORADO POR: Autor

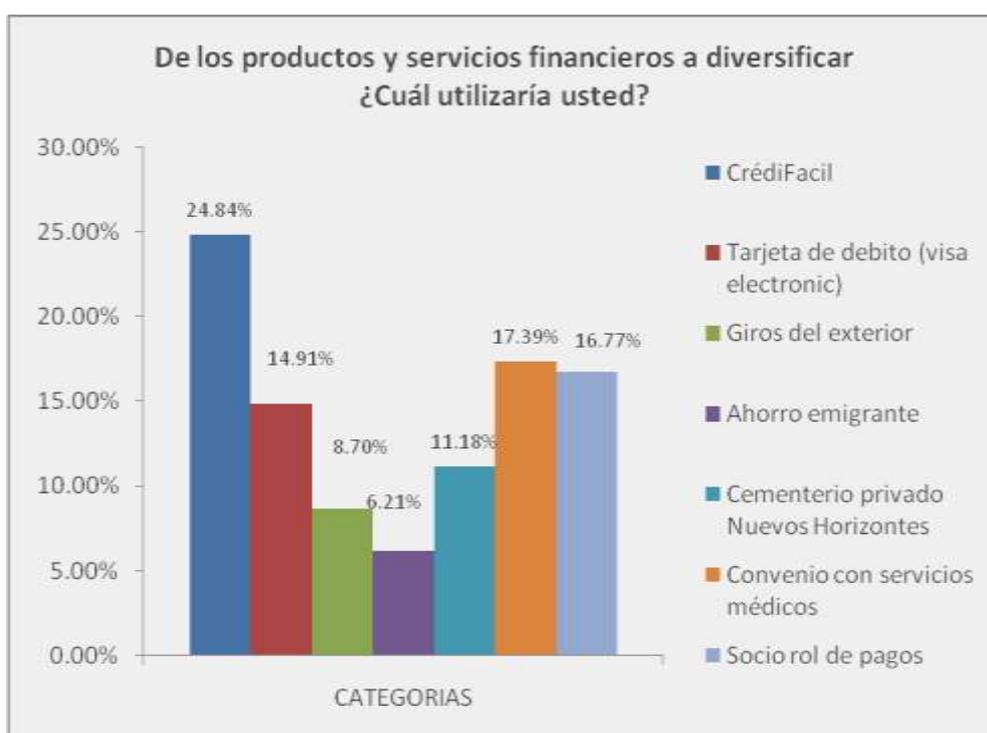
3.2.6. Descripción de los productos y servicios financieros de mayor elección para la diversificación de los mismos.

- **Tipos de productos y servicios financieros que deben incrementarse.**

De los siete productos y servicios financieros expuestos a los socios, resaltaron los siguientes resultados: CrédiFacil con el 18,82%, Convenio de servicios

médicos y socio rol de pagos quien tuvo el mismo porcentaje el 15,59%,y tarjetas de debito (visa electronic) con el 14,52%, de las cuales se dará a conocer su funcionamiento en el cuarto capítulo:

De los productos y servicios financieros a diversificar ¿Cuál utilizaría usted?		
CATEGORIAS	f	%
CrédiFacil	92	24.84%
Tarjeta de debito (visa electronic)	55	14.91%
Giros del exterior	32	8.70%
Ahorro emigrante	23	6.21%
Cementerio privado Nuevos Horizontes	42	11.18%
Convenio con servicios médicos	65	17.39%
Socio rol de pagos	62	16.77%
TOTAL	372	100.00%



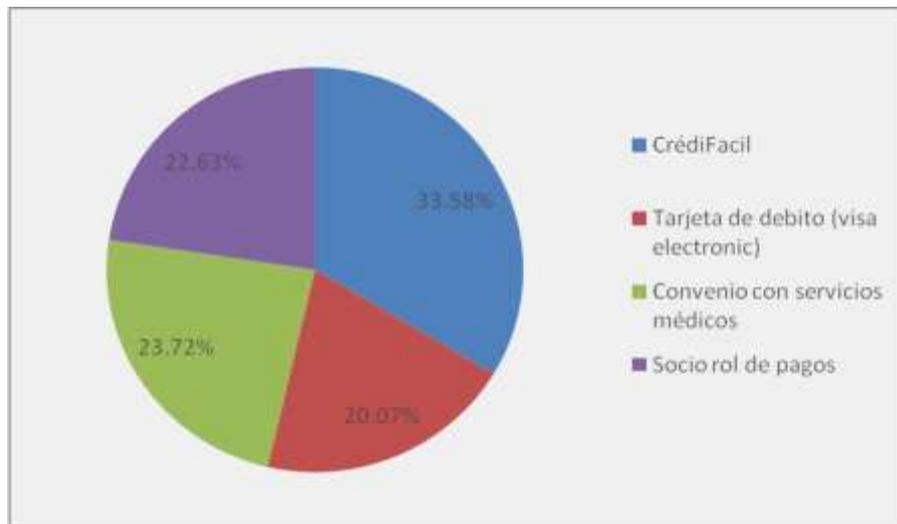
FUENTE: Encuesta a los socios de la Coop. de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes”
Cía. Ltda

ELABORADO POR: Autor

- **Los nuevos productos y servicios financieros que más se utilizarían.**

De la encuesta realizada a los socios, los resultados de la demanda que generan estos productos y servicios financieros no variaron al resultado obtenido en el cuadro anterior, ya que el producto CrédiFacil es el de mayor porcentaje, seguido del servicio financiero de convenio con servicio médico, tal como se detalla en el cuadro adjunto.

De los cuatro productos y servicios financieros ¿Cuál utilizaría usted?		
CATEGORIAS	f	%
CrédiFacil	125	33.58%
Tarjeta de debito (visa electronic)	75	20.07%
Convenio con servicios médicos	88	23.72%
Socio rol de pagos	84	22.63%
TOTAL	372	100.00%



FUENTE: Encuesta a los socios de la Coop. de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda

ELABORADO POR: Autor

CAPITULO IV

PROPUESTA DE DIVERSIFICACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

4.1. Antecedentes de la propuesta

Durante el periodo de análisis interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda. ha demostrado una intensa actividad crediticia y aceptación de sus socios en los lugares de influencia como Loja y Machala.

En este capítulo se trata de analizar los resultados alcanzados mediante el estudio de mercado; los mismos que han permitido conocer la situación económica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda., así como también las expectativas de los socios en cuanto a nuevos productos y servicios financieros y el impacto que se tendrá al momento de implementar dicha propuesta basándonos en las demandas de los socios activos de la cooperativa.

4.2. Justificación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda. cuenta con productos financieros tradicionales quedando otras demandas de interés social sin ser cubiertas.

Analizando los aspectos socioeconómicos y productivos de la ciudad de Loja y Machala mediante la aplicación de un estudio de mercado, se han obtenido resultados que han permitido observar las necesidades de diversificar nuevos productos y servicios financieros que demandan los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda.

Se ha logrado estudiar los diversos sistemas estratégicos para la propuesta de diversificación de cuatro productos y servicios financieros que satisfagan la necesidades de los socios, con esto se producirá un alto impacto socioeconómico debido a las alternativas en las ofertas que podrá atender las demandas que cubran el interés individual o familiar de los socios.

4.3. Objetivos

- Mayor liquidez y colocación de recursos financieros propuestos y existentes.
- Crecimiento financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda. con un mayor porcentaje de rentabilidad mediante los nuevos productos y servicios financieros.
- Ser más competitivos en el mercado financiero.
- Lograr ampliar la gama de productos y servicios financieros, dando una mayor posibilidad de captación y por ende una mayor colocación de los mismos.

4.4. Descripción de la propuesta

La descripción de la propuesta de diversificación de los productos y servicios financieros, se desglosan en tres pasos como son: la objetividad, ejecución y demostración de la rentabilidad, así como también demostrar las ventajas que obtendrán los socios de estos nuevos productos y servicios financieros. Para ello se describe las siguientes estrategias:

- Se realizará manuales de procedimientos de los nuevos productos y servicios financieros, y se capacitará con ellos a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda. para que brinden una buena atención eficaz y oportuna a los socios.
- Mediante medios de información publicitaria, se dará a conocer acerca de los nuevos productos y servicios financieros, y las ventajas que darán a sus usuarios.

4.4.1. Estructura del plan de diversificación

La propuesta de diversificación se basa en la demanda de nuevos productos y servicios financieros que necesitan los socios; así como también, la rentabilidad que se obtendrá como cooperativa, para ello se propone los siguientes productos y

servicios financieros, fundamentándonos en las tendencias a las necesidades de los socios encuestados.

- CrédiFacil
- Convenio de servicios médicos
- Socio rol de pagos
- Tarjetas de débito (visa electrónico).

4.4.1.1. Propuesta de diversificación de los productos financieros

4.4.1.1.1. CrédiFacil

Es un producto crediticio dirigido a socios activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda. que por su reciprocidad financiera con la cooperativa acceden de forma inmediata a este tipo de crédito, solicitándolo desde la comodidad de su casa y/o trabajo, de una forma rápida y precisa; ingresando a la página web de la cooperativa, herramienta creada para que el socio tenga mayor accesibilidad y control en su negocio con esta institución. Además este tipo de crédito permite anclar clientes ya que acceden a este producto socios nuevos que cuentan con promedios significativos en cuentas de ahorro y/o corrientes de otras instituciones.

4.4.1.1.1.1. Objetivo

- Lograr captar a socios activos y no activos dirigidos al sector productivo, comercial y/o empresarial, cuya reciprocidad ha mantenido durante un periodo de 6 meses en la cooperativa u otra institución financiera.
- Brindar a los socios activos y no activos una tasa de interés preferencial, a un plazo máximo de 2 años.
- Impulsar al desarrollo socioeconómico del país.
- Ser competitivos en el mercado financiero y líderes a nivel nacional.

4.4.1.1.1.2. Ejecución del plan de acción, funcionalidad del producto financiero.

Mediante un estudio de mercado realizado a los socios activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda., se ha considerado este producto por tener mayor demanda en cuanto a los resultados de la encuesta aplicada. A continuación se dará a conocer su funcionalidad y aplicación:

CrédiFacil es un crédito automático que brinda la rapidez, seguridad y buena atención al cliente; destinado para los socios activos y no activos de la cooperativa. Su funcionalidad es la siguiente:

1. Debe ser socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda.; ya que estar activo le permitirá acceder a la página web de la cooperativa, la misma que le servirá para realizar sus transacciones, actualización y solicitudes; entre estas el tipo de crédito CREDIFACIL



2. El socio ingresará a la página web de la cooperativa la solicitud de crédito, la misma que será ruteada a su oficial de cuenta, quien a su

vez revisará y calificará mediante los procedimientos de crédito como son: crediscoring, credireport, servicio de rentas (si fuese necesario).

3. El oficial de cuenta emitirá su respuesta en 24 horas al socio que realizó dicha solicitud, manifestando el monto máximo de crédito a otorgar y los requisitos de ley que debe presentar. CrediFacil es un producto pre-aprobado cuyo monto máximo a ofertar es de \$30.000 a 2 años plazo.
4. El socio tendrá la potestad de aceptar el monto máximo o de ingresar un monto inferior a lo ofertado; así como también negociar el tiempo de utilización del crédito; deberá entregar en la oficina más cercana los requisitos solicitados para gestionar dicha operación.
5. La institución realizará el desembolso de forma inmediata, ya que este crédito tiene una pre-aprobación.
6. Este producto además de brindar la facilidad en cuanto al crédito, se hace accesible a líneas de crédito cuyo monto máximo a otorgar es de \$20.000.

4.4.1.1.1.3. Costos y Utilidades

Se considera que el 33.58% equivalentes a 1797 de los 5351 socios activos que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda. distribuidos en Loja (matriz, sitio Malacatos y San Sebastián) y Machala, de los 5351 utilicen el producto financiero CREDIFACIL.

El producto no tendrá mayor costo, ya que se implementaran pequeños cambios tecnológicos en la página web y sistemas de la cooperativa.

Se estima que de los 1797 créditos el 50% realizará créditos de \$10000.00 dólares, el 40% créditos de 20000.00 dólares y el 10% créditos de 30000.00 dólares; recuperables en un periodo máximo de 24 meses plazo.

CUADRO DE INVERSION Y GASTOS ADMINISTRATIVOS “CREDIFACIL”

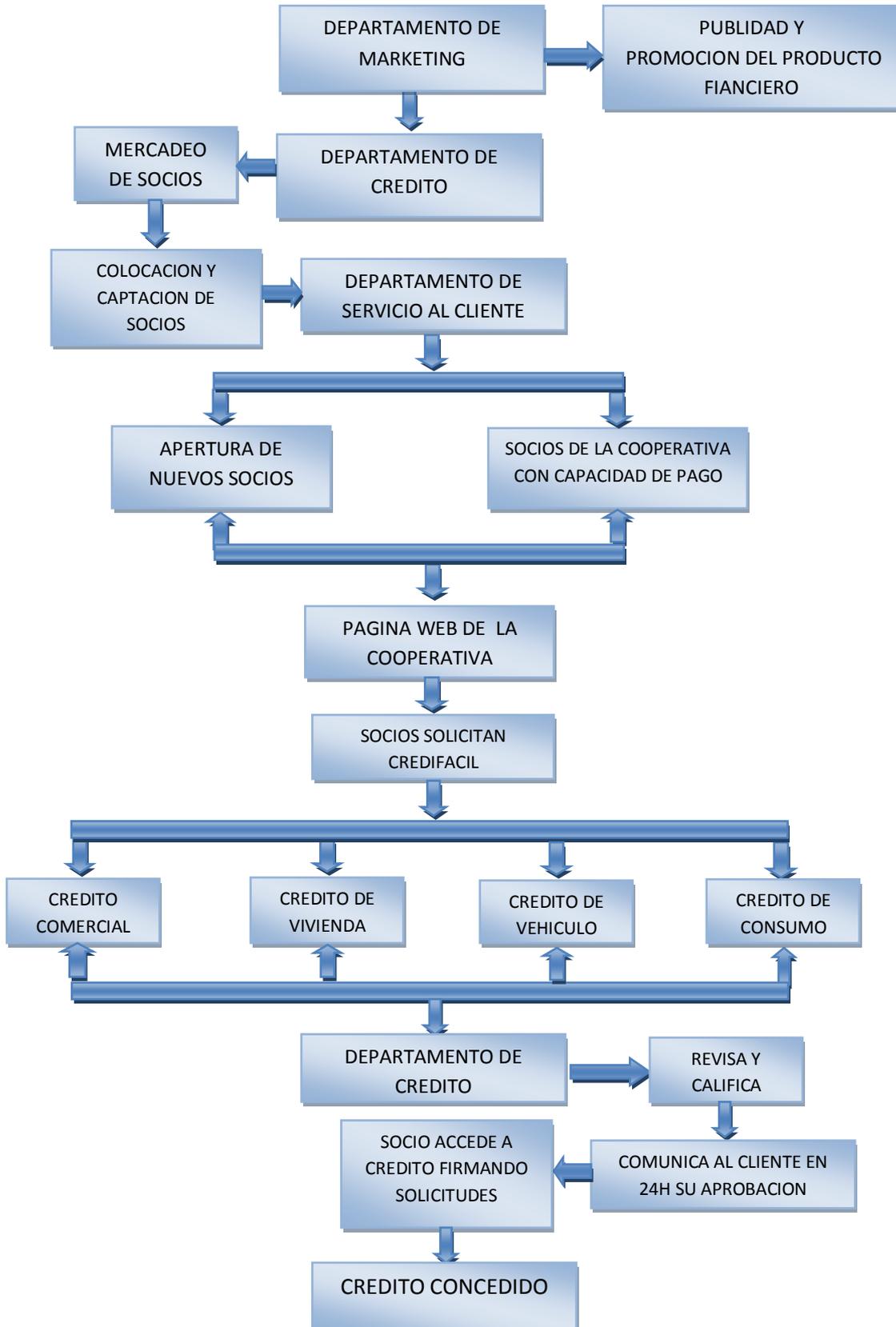
CONCEPTO	MENSUAL	ANUAL
GASTOS ADMINISTRATIVOS		
Útiles de oficina	91.75	1.101.00
Papelería	268.02	3.216.24
Gastos Tecnológicos	320.00	3.840.00
Publicidad	300.00	3.600.00
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	979.77	11.757.24
Capital prestado estimado	2395000.00	28'740.000.00
TOTAL CAPITAL PRESTADO	2395000.00	28'740.000.00
Salarios	2800.00	33.600.00
Comisiones pagadas	2843.75	34.125.00
TOTAL SALARIOS AREA NEGOCIOS	5643.75	67.725.00
TOTAL INVERSION Y GASTOS	2401623.52	2'881.9482.24

CUADRO DE UTILIDADES POR PRODUCTO “CREDIFACIL”

CONCEPTO	SOCIOS	PROMEDIO
Colocación y recuperación capital más interés préstamos de hasta \$10000.00	899	\$ 10'481.989.40
Colocación y recuperación capital más interés préstamos de hasta \$20000.00	719	\$ 16'766.519.18
Colocación y recuperación capital más interés préstamos de hasta \$30000.00	179	\$ 6'261.212.36
TOTAL DE INGRESOS	1797	\$ 33'509.720.94
TOTAL DE EGRESOS		\$ 28'819.482.24
UTILIDAD		\$ 4'690.238.70

FLUJOGRAMA DEL PRODUCTO FINANCIERO

“CREDIFACIL”



4.4.1.1.2. Convenio con Servicios Médicos

El propósito de este servicio es que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda. ofrezca a sus asociados un servicio médico que brindará bienestar a su familia. Para acceder a este servicio el afiliado debe ser un socio activo, presentar su solicitud en las oficinas de servicio al cliente.

Este servicio consentirá consultas médicas con destacados profesionales, servicios odontológicos y análisis clínicos, deberá ser un pago de acuerdo al tratamiento respectivo y con descuentos especiales.

La función primordial del servicio médico, es la de prevenir y conservar en buen estado la salud del socio. Este servicio lleva a cabo su cometido de acuerdo a las siguientes actividades:

1. Consulta de medicina general
2. Examen médico
3. Tratamiento odontológico.
4. Referencia para consulta de especialidades, hospitales de atención especializada, laboratorio y gabinete,

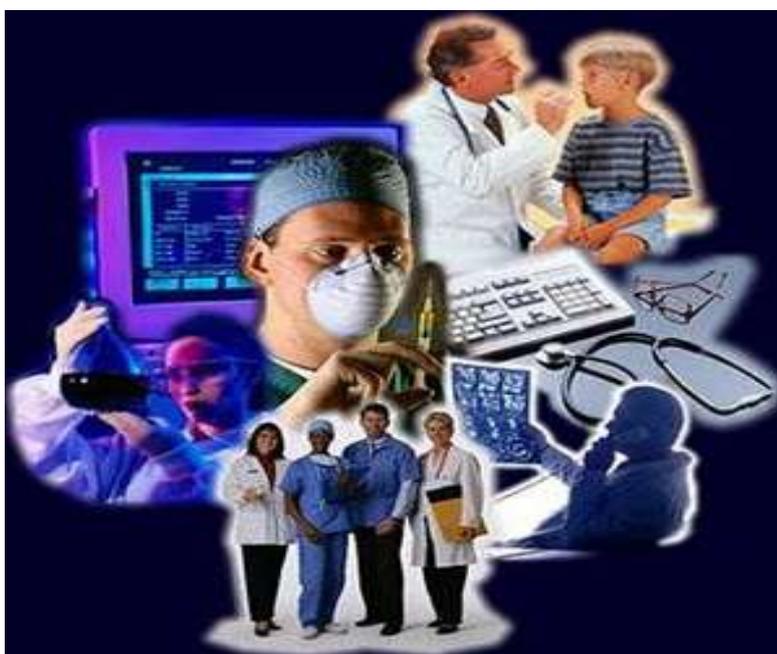
4.4.1.1.2.1. Objetivo

Ofrecer un servicio que cubra con todos los beneficios médicos, odontológicos y de laboratorio clínico a los socios y familiares directos; como hijos, esposa(o), madre y/o padre; descuentos especiales y créditos inmediatos, que proporcionen facilidades en el uso del mismo, así como también representen económicamente a sus asociados.

4.4.1.1.2.2. Ejecución del plan de acción, funcionalidad del servicio financiero

Mediante un estudio de mercado, consideramos que la mejor oferta en cuanto a servicio de salud y beneficios la concede la casa de salud “**CORPOCLINICA**” administrada por el Dr. Darwin Echeverría; cuya función es la de Gerente General, en la provincia de El Oro; y la “**CLINICA MODERNA**” administrada por el Dr. Roberto Punin Larrea, en la provincia de Loja.

Se considera que el 23.72% que equivalen a 1279 socios activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda., soliciten este servicio.



Los servicios que ofrece “**CORPOCLINICA**” son reconocidos en la provincia de El Oro; al igual que la “**CLINICA MODERNA**” en la provincia de Loja; y sus estamentos son los siguientes:

1. Se requiere la afiliación mínima del 80% de los empleados de la Cooperativa, así como también el 100% de afiliación los socios activos.
2. Se descontará a los socios de la cooperativa \$ 2.50 mensual de sus cuentas para emisión de tarjetas de afiliación; su valor anual es de \$30.00.
3. Se otorgara una tarjeta de afiliación a todos los socios activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda. que servirá exclusivamente para pagos en efectivos con sus respectivos descuentos:

Servicio Medico	Porcentaje de descuento
Consulta general	30%
Exámenes Clínicos	25%
Odontología	25%
Farmacia	25%

4. El socio podrá acceder a créditos de servicio médico mediante una solicitud que determine la capacidad de pago del socio, la misma que durante el lapso de 24 horas laborables será enviada a la casa de salud de convenio, mediante una base de datos sistematizada. Se lo realizará a través de las siguientes bases:
 - Los créditos se realizaran desde \$500.00 hasta \$5000.00 hasta 2 años plazo.
 - Se recargará el 15.20% de interés anual.

- El socio llenará un comprobante el cual debe constar: firma, número de cédula y número de tarjeta del afiliado; la clínica de convenio, enviará la misma a la cooperativa para su desembolso.

- **Costos y utilidades**

Gastos Generales Anuales	
Descripción	Valor
Elaboración de Tarjetas para Socios \$2.2 c/u	\$2813.80
Papelería anual (20 Block Orden 100 unid.) \$4.50 c/u	\$90.00
Publicidad	\$1200.00
Comisión colocación SSBB	\$769.50
TOTAL	\$4873.30

Afiliaciones de Socios	Aportación por Afiliación C/S	Ingresos	Gastos	Utilidades
1279	\$30.00	\$38370.00	\$ 4873.30	\$ 33496.70

- **Beneficios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda.**

1. Captación de socios
2. Mayor porcentaje de rentabilidad mediante este producto financiero
3. Ser más competitivo en el mercado financiero
4. Reconocimiento en el mercado por ser la única cooperativa que brinde este servicio a bajo monto, tomando en cuenta que las entidades cooperativas no persiguen fines de lucro.

- **Beneficios de la casa de salud CORPOCLINICA**

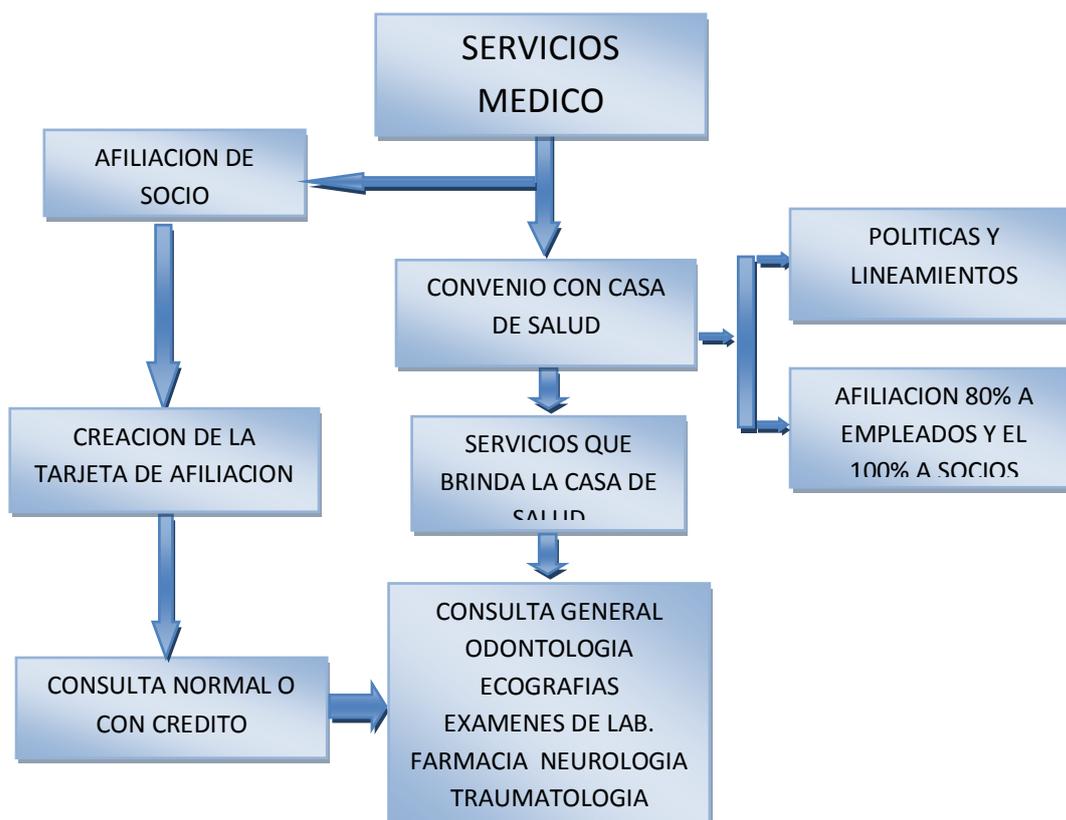
1. La casa de salud CORPOCLINICA obtendrá beneficios económicos en base a la demanda.
2. La casa de salud CORPOCLINICA cubre con sus políticas, objetivos, visiones y misiones al contribuir con la salud de los socios de la cooperativa así como también la rentabilidad financiera está inmersa a sus estamentos.

- **Beneficios del asociado**

1. A los asociados se les otorgará una tarjeta que identifique que es afiliado a este servicio, el mismo que podrá obtener descuentos en cualquier momento que desee, siempre y cuando esté activo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda.
2. Podrá acceder a créditos inmediatos en un lapso de 24 horas laborables en caso de que tenga capacidad de pago.
3. Este servicio servirá para el asociado y familiares directos incluidos en la documentación entregada el cual contemplan Esposa(o), Hijos, y Padres.

FLUJOGRAMA DEL SERVICIO FINANCIERO

“SERVICIOS MEDICO”



4.4.1.1.3. Socio rol de pagos

Este servicio está destinado a las pequeñas, medianas y grandes empresas, cuya finalidad es brindar la facilidad de pagos a sus empleados a través de la página web de la cooperativa, la misma que está diseñada con procedimientos seguros, claros y eficaces.

Este servicio además de ser seguro tanto para la empresa, también es importante para los empleados, ya que reciben directamente su sueldo de forma inmediata a sus respectivas cuentas, haciéndolos acreedores a futuros créditos con la institución financiera por lo que se refleja movimientos en sus cuentas.

4.4.1.1.3.1. Objetivos

- Captación de clientes masivos de las diferentes empresas (directivos y empleados)
- Captación de clientes potenciales (empresariales)
- Brindar seguridad y beneficios a nuestros socios
- Captación de ahorros de los socios en diversos tipos de promociones
- Colocación de tarjetas de debito y prestamos

4.4.1.1.3.2. Ejecución del plan de acción, funcionalidad del servicio financiero

Según estudio de mercado realizado a la muestra de los socios existentes, se ha considerado que el 22.63% desean este servicio, ya que es muy asequible tanto para empresarios como para los empleados, dando facilidades, seguridad y confiabilidad.

Para la ejecución de este servicio, se brindará a las pequeñas, medianas y grandes empresas la información de este producto haciendo conocer sus

procedimientos, políticas y beneficios, para ello debe ser socio activo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda.



Los pasos para la funcionalidad del servicio socio rol de pago son los siguientes:

- Realizar convenio con las pequeñas, medianas y grandes empresas que accedan a este producto mediante la herramienta de pagina Web de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda.
- Se establecerá los niveles de seguridad de la empresa en cuento a las acreditaciones de sueldos, tales como:
 - Primer Nivel.- Digitador de Nomina.- Contador
 - Segundo Nivel.- Revisor.- Jefe Financiero
 - Tercer Nivel.- Aprobador medio.- Jefe Operativo (si tuviese)
 - Cuarto Nivel.- Aprobador Definitivo.- Gerente General
- De manera segura se colocará a cada nivel claves de acceso y esto lo podrá realizar en una determinada fecha, ya sea quincenal o mensual.
- Al momento que el Primer Nivel ingrese los valores de los sueldos de los empleados, el tercero y cuarto nivel recibirá un mensaje de alerta informando que se está procediendo al ingreso de nomina.

- Una vez aprobado por el tercer nivel es enviado al Gerente General para que apruebe en forma inmediata. Automáticamente el socio recibe su sueldo a su cuenta en la cooperativa además de poder consultar su rol de pago en la página web.

**CUADRO DE INVERSION Y GASTOS ADMINISTRATIVOS
“SOCIO ROL DE PAGOS”**

CONCEPTO	MENSUAL	ANUAL
GASTOS ADMINISTRATIVOS		
Útiles y materiales de oficina	31.50	378.00
Papelería	75.00	900.00
Plásticos tarjeta de debito	105.00	1260.00
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	211.50	2538.00
Comisiones	52.50	630.00
TOTAL COMISIONES SSBB	52.50	630.00
TOTAL INVERSION Y GASTOS	264.00	3168.00

CUADRO DE UTILIDADES POR SERVICIO “SOCIO ROL DE PAGOS”

CONCEPTO	SOCIOS	MENSUAL	ANUAL
Costo por emisión tarjeta de debito por apertura de cuenta \$5.15	1211	519.72	6236.65
Costo por transferencia de sueldo \$0.30ctv.	1211	363.3	4359.6
TOTAL DE INGRESOS		883.02	10596.25
TOTAL DE EGRESOS			3168
UTILIDAD			7428.25

FLUJOGRAMA DEL SERVICIO FINANCIERO “SOCIO ROL DE PAGOS”



4.4.1.1.4. Tarjeta de débito (visa electronic)

Este producto tiene como finalidad dar a los socios la facilidad de realizar sus compras mediante debitos automáticos de su cuenta, sin tener la necesidad de manejar efectivo, es por esto que pensando en los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuevos Horizontes” Cía. Ltda. se ha creado este producto innovador, seguro y confiable para los socios.

4.4.1.1.4.1. Objetivo

- Mayor ahorro para los socios de la cooperativa; puesto que se utiliza nuestro propio dinero a través de los debitos automáticos, las tarjetas débito no cobran intereses, aunque sí pueden cobrar ciertas comisiones por apertura \$5.15 y manejo de cuenta \$1.63 semestral, o por retiros en cajeros automáticos de otros bancos \$0.50 por transacción.

- Brindar seguridad a nuestros socios, las tarjetas de débito suelen ser más seguras que el dinero en efectivo puesto que nadie ve cuánto dinero tenemos y, en caso de robo, tienen un límite de retiro por día.
- Realizar pagos periódicos de necesidades mensuales, semestrales o anuales. Se pueden pagar servicios como el teléfono, televisión por cable, seguro vehicular, servicios públicos y algunas compras por Internet. Cada vez más comercios aceptan pagos con débito automáticos ya que se tiene convenio con visa electronic.
- Que nuestros socios lleven un control de gastos, puesto que con cada compra se nos entrega un voucher o comprobante y si el cliente necesita mayor información de los movimientos de su tarjeta lo podrá hacer a través de una actualización de libreta, corte de cuenta, y/o a través de la página de Internet.
- Que nuestros socios obtengan descuentos ya que las tarjetas débito funcionan igual que el dinero en efectivo, se pueden obtener los descuentos que ofrecen los comercios al pagar “de contado”.

4.4.1.1.4.2. Ejecución del plan de acción, funcionalidad del producto financiero.

En la actualidad, son cada vez más los establecimientos que aceptan esta forma de pago, cuando se utiliza su tarjeta, el dinero con que paga es debitado de su cuenta que mantiene en una institución financiera que emite la tarjeta. La tienda donde hace la compra obtiene el pago de estas instituciones en forma inmediata.

Cuando se utiliza una tarjeta débito, está haciendo uso de su propio dinero para pagar las compras, por esta razón, no tiene que pagar intereses por las compras que realiza.

A continuación se explicará los pasos de cómo se utiliza la tarjeta de debito para compras:

1. Presentar la tarjeta de debito a los establecimientos de compra al momento de realizar el pago su compra.
2. El establecimiento deslizará la tarjeta por la maquina lectora de banda de una terminal electrónica denominada P.O.S. que captura los datos de la tarjeta.



3. El comerciante procederá a ingresar el importe de la compra.
4. Luego le pedirá instrucciones sobre qué cuenta debitar la compra (cuenta de ahorro).
5. Antes de solicitar la autorización deberá ingresar su clave de identificación personal (PIN) en el PIN PAD.



6. Dispositivo que complementa la terminal electrónica y permite ingresar el PIN y completar la transacción. Esta terminal impide que la clave sea visualizada al ser ingresada por el cliente.

7. Una vez finalizado el ingreso, la terminal procederá a solicitar la autorización correspondiente.
8. Obtenida la autorización, la terminal imprimirá un recibo para el socio y uno para el establecimiento. Este ticket requiere la firma del cliente y deberá registrar su número de documento en el ticket de compra.

4.4.1.1.4.3. Costos y Utilidades

Se considera que a principios del lanzamiento de este servicio, el 20.07% de los socios encuestados que equivalen a 1.181 socios según la muestra de 5351 socios, obtendrán su tarjeta en el primer año.

El servicio ofrecido, incrementará personal, para las áreas de servicio al cliente (Call Center), tecnología para creación de tarjetas electrónicas, cajeros automáticos (alquiler), P.O.S., equipos de computación, papelería, suministros y materiales.

La estimación de este servicio esta por el 30% más de incrementación en los tres primeros meses y se equilibrará entre el 25% y el 26% entre los tres últimos trimestres (15 socios diarios), debido a que la campaña consiste en brindar el servicio a los socios existentes y a la captación de nuevos socios.

En el primer año se estima una utilidad del 44.32% de lo invertido; esto es dentro de Loja y Machala.

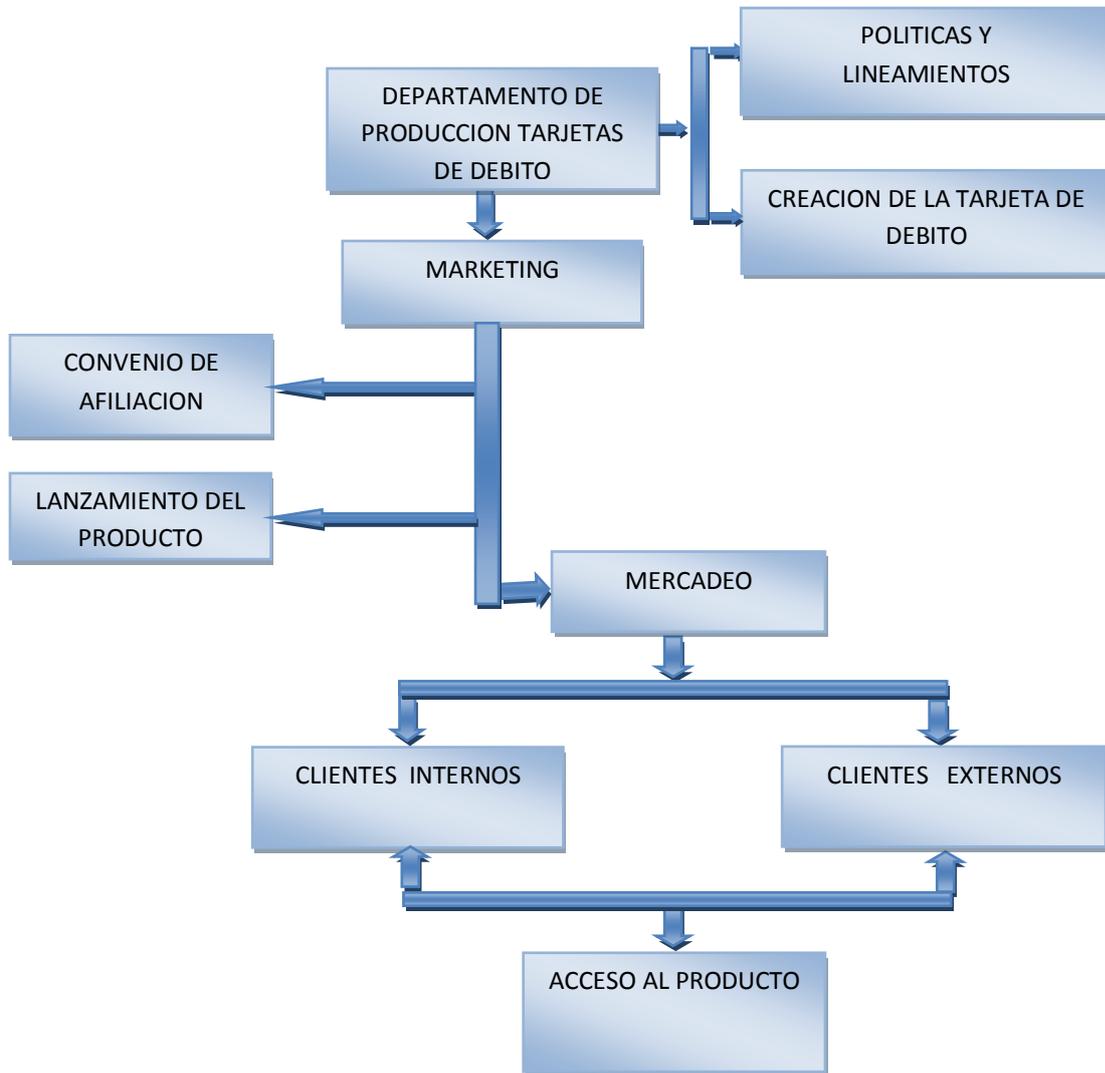
CUADRO DE INVERSION Y GASTOS ADMINISTRATIVOS “TARJETA DE DEBITO PARA COMPRAS AUTOMÁTICAS”

CONCEPTO	MENSUAL	ANUAL
GASTOS ADMINISTRATIVOS Y TECNOLOGICOS		
Útiles de oficina y plástico	450.00	5400.00
Papelería	100.00	1200.00
Gastos Tecnológicos POS y ATM depreciado a tres años	520.00	6240.00
Publicidad	300.00	3600.00
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	1370.00	16440.00
Equipos de Computación Depreciado a 3 años	117.00	1404.00
TOTAL EQUIPOS DE COMPUTACION	117.00	1404.00
Salarios	1200.00	14400.00
TOTAL SALARIOS AREA NEGOCIOS	1200.00	14400.00
TOTAL INVERSION Y GASTOS	2687.00	32244.00

CUADRO DE UTILIDADES POR SERVICIO DE “TARJETA DE DEBITO PARA COMPRAS AUTOMÁTICAS”

CONCEPTO	SOCIOS	MENSUAL	ANUAL
Costo por emisión tarjeta de debito \$5.15	1181	506.85	6082.15
Costo por utilización de tarjetas en otros cajeros 0.50	1181	590.5	7086
Costo por mantenimiento de tarjeta semestral \$2.63	1181	3106.03	37272.36
Costo por corte de cuenta \$1.85	590	1091.5	13098
TOTAL DE INGRESOS		5,294.88	63,538.51
TOTAL DE EGRESOS			32,244.00
UTILIDAD			31,294.51

**FLUJOGRAMA DEL SERVICIO FINANCIERO
“TARJETA DE DEBITOS PARA COMPRAS AUTOMÁTICAS”**



CAPITULO V

CONCLUSIONES

Se ha establecido que la oferta actual de los productos y servicios financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nuevos Horizontes" Cía. Ltda. son tradicionalistas; es decir que durante el lapso de varios años no se ha realizado estudio alguno, que destaque la demanda actual de los socios, por ello se ha realizado un estudio de mercado que nos ha permitido tener la certeza de las nuevas necesidades en cuanto a la diversificación de nuevos productos y servicios financieros.

Los resultados obtenidos en el estudio de mercado, nos ha permitido conocer que la mayor parte de los socios activos de la cooperativa, solicitan nuevos productos y servicios financieros existentes en otras entidades financieras, lo que nos ha permitido categorizar en forma estadística las expectativas de los demandantes como son: Crédifácil, Convenio de servicios médicos, Socio rol de pagos, Tarjetas de debito (visa electronic).

Los procedimientos normativos y administrativos para acceder a los productos y servicios financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nuevos Horizontes" Cía. Ltda. son realmente ágiles y se encuadran en los estatutos y manuales de la institución financiera, así como también se enmarca a la ley general de instituciones financieras, consecuentemente sometida a las normas de solvencia y prudencia financiera y al control de vigilancia de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

La propuesta de nuevos productos y servicios financieros que se ofrece a través de este proyecto, ha tenido un gran impacto socioeconómico en cuanto a la aceptación por parte de los usuarios de la cooperativa; así como también se ha conocido la situación administrativa con que cuenta la misma, cuyos elementos están bien distribuidos físicamente y capacitados intelectualmente.

RECOMENDACIONES

Que la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nuevos Horizontes" Cía. Ltda. impulse nuevos productos y servicios financieros ejecutados en esta tesis de grado con el fin de satisfacer la demanda actual de los socios activos de la cooperativa, la cual fortalecerá el nivel socioeconómico de Loja y la ciudad de Machala; además cabe recalcar que en ella se demuestra la rentabilidad financiera de la cooperativa al igual de los beneficios que se les otorgará a los asociados.

Que los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nuevos Horizontes" Cía. Ltda. se les dé la oportunidad de aprovechar los productos y servicios financieros a diversificar ya que estos son muy accesibles; así como también cubren intereses individuales y familiares, el cual promoverá iniciativas económicas, ya que cuenta con una cooperativa financieramente consolidada que respalda e impulsa las actividades productivas, comerciales y micro empresariales.

Que se realicen campañas publicitarias de los productos y servicios financieros que oferta la cooperativa para que los socios se orienten en cuanto a los avances institucionales.

BIBLIOGRAFIA

- BOLAÑO, Cesar y ALVAREZ, Jorge; Contabilidad Comercial, Editorial Norma S.A. Septiembre 1993, Pág. 368.
- COLECTIVO DE AUTORES, La Banca en el Ecuador, Pág. 124
- CROSSE, Howard y HEMPEL, George; Administración Bancaria, Editorial El Atened, Edición Original Argentina 1984, Pág. 306
- FOULKE, Roy; Análisis Prácticos de Estados Financieros, Editorial Hispanoamérica, 1968 MC Graw Hill, INC, Nueva York EUA, VI Edición, Pág. 824.
- MOCHON, Francisco; Principios de Economía, Editorial MC. Graw Hill, Edición 1995, Pág. 460
- MOSCOSO, Sandra; Legislación Laboral y Cooperativismo, Ediciones Olguín S.A., Guayas 2003, Pág. 125.
- VASQUEZ, Germán; Cooperativismo, Décima Edición, Quito, Marzo 1996, Editorial Ecuador, FBT Compañía Limitada, Pág. 111

FUENTE HOLOGRÁFICA

- Ley General de Instituciones del Sistema Financiero
- Ley de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Intermediación Financiera
- Ley de Cooperativas
 - ◆ www.bce.gov.ec
 - ◆ www.conaupe.com.ec
 - ◆ www.comisionnacionaldeseguros.com.ec
 - ◆ www.superban.cec
 - ◆ www.google.com.ec/finanzas.html

ANEXO 1

UBICACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "NUEVOS HORIZONTES" CIA LTDA

Farmacia MIA	9 de Mayo	BancoMachala				Movistar	Juan Montalvo
		LicoreriaMurcielago	Panaderia	Tienda	Casa de La Cultura	HeladeriaPingüino	Parqueadero

BOLIVAR

Casa	9 de Mayo	Almacén Juan EL Juri	Delgado Travel	CooperativaNuevosHorizotes	BancoBolivariano	Panaderia EL Tocayo	Juan Montalvo	Correos del Ecuador