UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

SEDE CUENCA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL.

TEMA:

“DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y SOCIALES OFRECIDOS A LOS SOCIOS/AS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ERCO LTDA”**”**

AUTORES:

MUÑOZ VÁSQUEZ JUAN EDUARDO
TENESACA AYALA ADRIANA NOEMI

DIRECTOR:

ING. JUAN FERNANDO CASTILLO

CUENCA – ECUADOR
2014.

DECLARATORIA

Los autores declaramos que los conceptos desarrollados, análisis realizados y las conclusiones del presente trabajo, son de nuestra exclusiva responsabilidad y autorizamos a la Universidad Politécnica Salesiana el uso de la misma con fines académicos.

A través de la presente declaración cedemos los derechos de propiedad intelectual correspondiente a este trabajo a la Universidad Politécnica Salesiana, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

Juan Eduardo Muñoz Vásquez

CI. 010456219-4

.....

Adriana Noemi Tenesaca Ayala

CI. 010477421-1

Certificado

El presente trabajo de tesis, Determinación del nivel de satisfacción de los servicios financieros y sociales ofrecidos a los socios/as por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Erco Ltda. Realizado por los estudiantes: Juan Eduardo Muñoz Vásquez y Adriana Noemi Tenesaca Ayala, fue dirigido por mi persona.

Ing. Juan Fernando Castillo

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar.

Juan Muñoz

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de tesis a mis padres y a mis hermanos, por el apoyo incondicional que me han brindado, por darme fuerza para seguir adelante cada día, por motivarme, aconsejarme y por estar junto a mí en cada una de las etapas universitarias y más aun en este trabajo, que ha requerido de mucho esfuerzo, dedicación, paciencia y sobre todo de mucho apoyo para poder culminarlo.

Ellos han sido un pilar fundamental en esta larga etapa, de no ser por ellos todo hubiera sido más difícil de conseguirlo y lograr las metas propuestas.

Adriana Tenesaca

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Le doy gracias a mis padres por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

Juan Muñoz

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la sabiduría, conocimiento y fortalezas necesarias para poder culminar con este trabajo de investigación. A mis padres, hermanos, amigos que se preocuparon y de alguna manera me alentaban para seguir adelante y alcanzar la meta propuesta.

A la Universidad Politécnica Salesiana, que nos abrió sus puertas para formarnos profesionalmente.

Y de alguna manera a nuestro tutor al Ing. Juan Fernando Castillo por guiarnos y compartir sus conocimientos.

ÍNDICE

1. EL COOPERATIVISMO EN EL ECUADOR 13
1.1 El Sistema Financiero Ecuatoriano 13
1.1.1 Ley General de Instituciones del Sistema Financiero 13
1.1.2. Órganos Rectores del Sistema Financiero 15
1.1.3. Alcance y Regulaciones 16
1.2. Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano 17
1.2.1. Sector Financiero Privado 17
1.2.1.1. Sector Financiero Público 20
1.2.2. Sector Financiero Popular y Solidario 23
1.3. Normativa del Sector Financiero Popular y Solidario 29
1.3.1. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector financiero Popular y Solidario. 29
1.3.2. Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario 34

2. DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ERCO 39
2.1. ANALISIS DEL ENTORNO INTERNO 39
2.1.1. Filosofía empresarial de ERCO 40
Misión y visión 40
2.1.1.2. Principios Cooperativos 42
2.1.1.3. Objetivos de la Cooperativa 43
2.1.1.4. Estructura Organizacional 44
2.1.1.6. Servicios que presta la Cooperativa 45
2.2. ANALISIS DEL ENTORNO EXTERNO 50
2.2.1. MACROAMBIENTE: Incidencia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ERCO __ 50
2.2.1.1. Factor Político 52
2.2.1.2. Factor Económico 53
2.2.1.3. Factor Social 58
2.2.1.4. Factor Tecnológico 60
2.2.2. MICROAMBIENTE, Incidencia actual en el perfil Competitivo del Sector Cooperativo 61
2.2.2.1. Análisis del poder de negociación de los socios como proveedores de recursos (ahorros) 66
2.2.2.2. Análisis del poder de negociación de los socios como clientes de recursos (créditos) 67
2.2.2.3. Análisis de los servicios prestados actualmente por el Sector Cooperativo. 67
2.2.2.4. Análisis de servicios sustitutos de financiamiento 72
2.2.2.1. Inventario de Procesos de los Servicios prestados por ERCO. 74

2.2.2.2. Revisión de la Planificación Anual de la Gestión de la Calidad. 75
2.2.2.3. Análisis de las políticas actuales del Control de la Calidad. 75
2.2.2.4. Análisis de los planes preventivos actuales en la Gestión de Calidad de los Servicios. _____ 76
2.2.2.5. Análisis de los planes correctivos actuales en la Gestión de Calidad de los Servicios. _____ 76
2.2.2.6. Diagnóstico del actual Plan de Mejora en la Calidad de los servicios de ERCO _____ 77
2.3. Análisis de la percepción de los socios sobre la calidad de los servicios de ERCO 78
2.3.1. Estructura de las Técnicas de Percepción 80
2.3.1.1. Observación de Campo 80
2.3.1.2. Grupo Focal (Socios) 92
2.3.1.3. Encuesta (Empleados) 98
2.3.1.4. Análisis de los Registros de Quejas y Reclamaciones. 107
2.4. Análisis FODA 114
2.4.1. Matriz de Evaluación de Factores Externos. 114
2.4.2. Matriz de Evaluación de Factores Internos. 116
2.4.3. Matriz de Perfil Competitivo. 118
2.4.4. Efecto económico por la mala atención al socio. 120

3. PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN ERCO..... 122
3.1. Proponer acciones correctivas que ayuden a la calidad del servicio en la atención al socio. _____ 123
3.2. Proponer políticas enfocadas al tratamiento oportuno de quejas y reclamaciones. 128
3.3. Proponer estrategias de seguimiento, evaluación y control que coadyuven a la calidad de los servicios sociales y financieros. 132
3.4. Proponer estrategias de mejora de productos sociales y financieros. 135
5. Bibliografía 147
6. Anexos 149

GRÁFICOS

Grafico 1 El Cooperativismo 13
Grafico 2 Sistema Financiero 14
Grafico 3 Estructura del sector financiero 17
Grafico 4 Instituciones del Sector Financiero Publico 20
Grafico 5 Principios de la Ley 31
Grafico 6 J unta de Regulación 36
Grafico 7 Operaciones de la Corporación 37
Grafico 8 Misión 40
Grafico 9 Visión 41
Grafico 10 Los Principios Cooperativos 42
Grafico 11 Organigrama 44
Grafico 12 Tipos de Ahorro 45
Grafico 13 Tipo de Crédito 47
Grafico 14 Tasas y Montos de los Tipos de créditos 48

Grafico 15 Factores externos 51
Grafico 16 Factor Político 52
Grafico 17 Factores Económicos 53
Grafico 18 Principios de Ayuda 59
Grafico 19 Factores Sociales 60
Grafico 20 Factores Tecnológicos 60
Grafico 21 Tipo de Crédito 70
Grafico 22Tipo de Ahorro 71
Grafico 23 Servicios Sustitutos 72
Grafico 24 Beneficios del sistema de Calidad 74
Grafico 25 Cronograma de la investigación 79
Grafico 26 Encuesta pregunta 1 98
Grafico 27 Encuesta pregunta 2 99
Grafico 28Encuesta Pregunta 3 99
Grafico 29Encuesta pregunta 4 100
Grafico 30Encuesta pregunta 5 100
Grafico 31Encuesta pregunta 6 101
Grafico 32Encuesta pregunta 7 101
Grafico 33Encuesta pregunta 7 102
Grafico 34Encuesta pregunta 9 102
Grafico 35 Encuesta pregunta 10 103
Grafico 36Encuesta pregunta 11 104
Grafico 37encuesta pregunta 12 105
Grafico 38 encuesta pregunta 13 106
Grafico 39 Factores Externos 115
Grafico 40 Factores Internos 117
Grafico 41 Memorando 124
Grafico 42 Cronograma 125
Grafico 43 Beneficios de la Capacitación 125
Grafico 44 Beneficios de una Base de Datos 126
Grafico 45 Diseño de una Base de Datos 126
Grafico 46 Formato de quejas , reclamos y sujerencias 128
Grafico 47 Beneficios de los Socios 129
Grafico 48 Finalidades de la Evaluación 133
Grafico 49 Formas de Publicidad 138
Grafico 50 Banca Virtual 139
Grafico 51 Sistemas Operativos 140

TABLAS

Tabla 1 : Actividades que realizan las cooperativas de ahorro y crédito 25
Tabla 2 : Actividades de las cajas centrales 25
Tabla 3: Actividades que realizan Las uniones y redes 27
Tabla 4 : Actividades que realizan las cooperativas de ahorro y crédito 28
Tabla 5 : Leyes de la Superintendencia 35
Tabla 6 : Proveedores 62
Tabla 7: Cuadro Comparativo 65
Tabla 8 : Socios como Proveedores 66
Tabla 9 : Socios como Clientes de Recursos 67
Tabla 10: Mystery- Fuente: La Investigación -Elaborado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca 68

Tabla 11: Tipos de Crédito 70
Tabla 12: Tipo de Ahorro 71
Tabla 13 Presupuesto 79
Tabla 14: Check List Matriz 81
Tabla 15: Check List Parque de la Madre 82
Tabla 16: Check List Baguanchi 84
Tabla 17: Check List Sinincay 86
Tabla 18: Check List Chiquintad 88
Tabla 19: Check List Arenal 90
Tabla 20: Check List Baños 92
Tabla 21: Matriz de Evaluación Factores Externos 114
Tabla 22: Matriz de Evaluación Factores Internos 116
Tabla 23: Matriz de Perfil Competitivo 118
Tabla 24: Matriz Perfil Competitivo 119
Tabla 25 Garantías 123
Tabla 26: Control de Formularios 134

IMÁGENES

Imagen 1: Servicios Básicos 49
Imagen 2: Variación Anual PIB 54
Imagen 3: Variación Anual Inflación 55
Imagen 4 Variación Mensual Inflación 55
Imagen 5: Balanza Comercial 56
Imagen 6: Tasa de Interés Activa 57
Imagen 7: Tasa de Interés Pasiva 58
Imagen 8: Sugerencias Agencia Matriz 107
Imagen 9 : Sugerencias Agencia Baños 108
Imagen 10 : Sugerencias Agencia Baguanchi 108
Imagen 11: Sugerencias Agencia Sinincay 109
Imagen 12 : Sugerencias Agencia Macas 110
Imagen 13 : Parque de la Madre 110
Imagen 14 : Naranjal 111
Imagen 15 : 24 horas 127
Imagen 16: Registro de las quejas del Socio 130
Imagen 17: Sistema de Evaluación 132
Imagen 18 : Base de Datos 136
Imagen 19: Formato de Información 137

INTRODUCCIÒN

El presente trabajo tiene por objeto la **"**Determinación del nivel de satisfacción de los servicios financieros y sociales ofrecidos a los socios/as por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Erco Ltda.**"** La Cooperativa Erco es una institución financiera sin fines de lucro, cuyo objetivo es velar por el bienestar de sus socios y mejorar la calidad de vida de los mismos, ofreciendo una gran gama de productos y servicios de manera que el socio pueda elegir según sus necesidades y beneficios que obtenga.

La investigación identifica en primer lugar El Sistema Financiero Ecuatoriano, su Ley General, Órganos Rectores, Alcance y Regulaciones.

Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano

- Sector Financiero Público
- Sector Financiero Privado
- Sector Financiero Popular y Solidario

Cada uno de estos sectores tiene sus subdivisiones, pero el que más nos interesa es el sector Financiero Popular y Solidario, ya que dentro de este están las Cooperativas de Ahorro y Crédito. La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, es la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al Buen Vivir.

En la segunda parte se realiza un diagnóstico de la situación actual de la Cooperativa ERCO, que permite conocer la filosofía empresarial, sus metas, sus productos y servicios tanto financieros como sociales, determinar sus debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades todo esto con el fin de determinar la calidad del servicio que ofrecen y el nivel de satisfacción que tienen los socios.

Finalmente los resultados del diagnóstico permiten proponer estrategias que ayudaran a la Cooperativa a mejorar la calidad de sus servicios; las propuestas están en base a los resultados de varias estratégicas metodológicas que se han aplicado como es la observación de campo, check list, entrevistas, encuestas, opinión de jefes de agencia; esperando de esta manera contribuir de forma efectiva en la mejora de la calidad de los servicios e incrementar el nivel de satisfacción de los socios. Un socio satisfecho se vuelve leal, recomienda a la Cooperativa a otras personas por las buenas experiencias que ha tenido, sobre todo un cliente que está a gusto con el servicio no busca a la competencia.

CAPITULO I

El Cooperativismo en el Ecuador.

1. EL COOPERATIVISMO EN EL ECUADOR

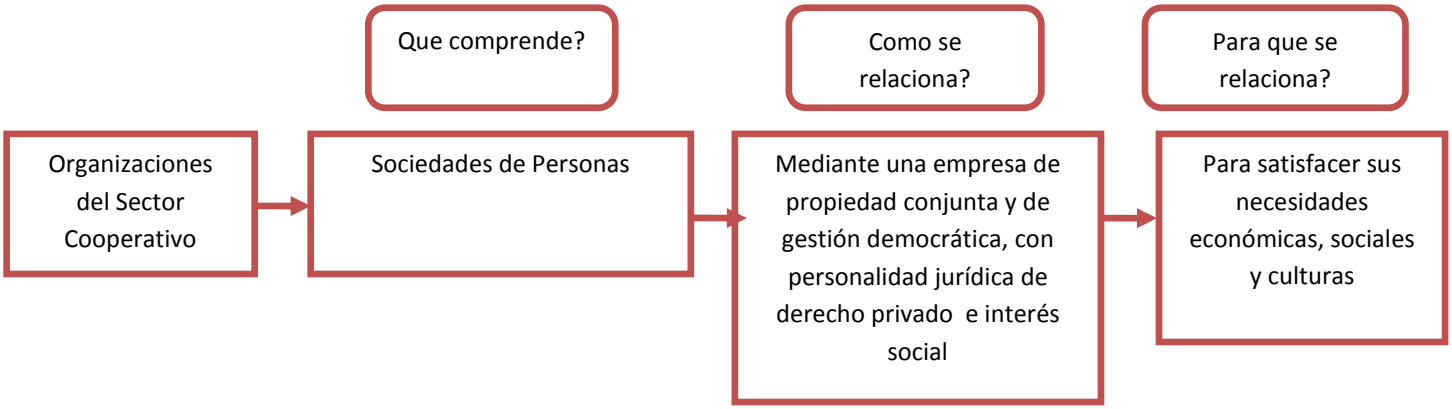


Grafico 1 El Cooperativismo
Fuente: http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_econ.pdf
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

1.1 El Sistema Financiero Ecuatoriano

1.1.1 Ley General de Instituciones del Sistema Financiero

El Sistema Financiero Ecuatoriano es aquel que está constituido por un conjunto de principios y normas jurídicas que se apoyan en un instrumento y documentos especiales que nos permiten regularizar el ahorro y la inversión de los diferentes sectores hacia otros que lo necesitan y esto lleva al apoyo y desarrollo de la economía.

Las instituciones que forman el sistema financiero del Ecuador se caracterizan por ser las encargadas de la intermediación financiera entre el público y la entidad, captando recursos del público a través del ahorro, para luego utilizar dichas captaciones en operaciones de crédito e inversión.

"El Sistema Financiero Ecuatoriano se encuentra compuesto por instituciones financieras privadas (bancos, sociedades financieras, cooperativas y mutualistas); instituciones financieras públicas; instituciones de servicios financieros, compañías de seguros y compañías auxiliares del sistema financiero, popular y solidario." [1]

La estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano se fundamenta en el régimen designado por el Banco Central, además intervienen otros organismos autónomos reguladores como el Directorio del Banco Central, organismo supervisado por el Estado ecuatoriano, otra entidad es la Superintendencia de Bancos y Seguros, ente autónomo quien es encargada del control y supervisión de las distintas funciones de las instituciones financieras.

Sistema Financiero Ecuatoriano

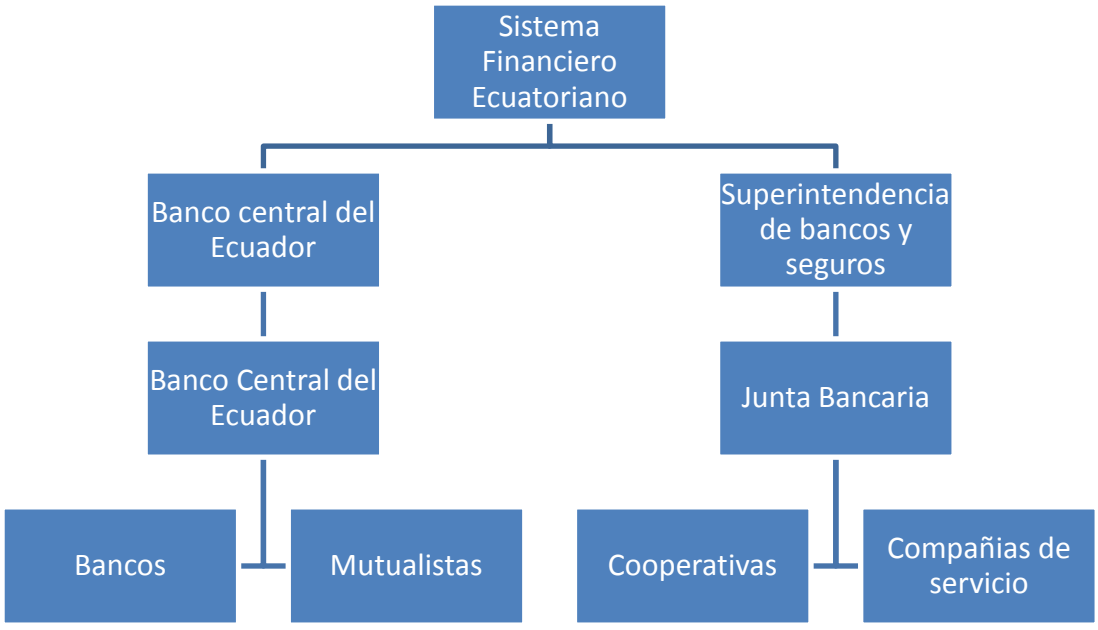


Grafico 2 Sistema Financiero
Fuente http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=dda0d545-4998-4b61-9bd9-7185090766ef
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

[1] Artículo 309 de la Constitución de la República del Ecuador 2008

1.1.2. Órganos Rectores del Sistema Financiero

Banco Central del Ecuador.- "Como función constitucional establecer, controlar y aplicar la política crediticia del Estado, así como también la atribución de conocer, aprobar y evaluar la ejecución de los presupuestos de las instituciones financieras públicas". [2]

Superintendencia de Bancos.- Entidad autónoma encargada de controlar y supervisar las funciones de las instituciones financieras.

Junta Bancaria.- Es aquel organismo que se encuentra bajo el control de la Superintendencia de Bancos y es la encargada de dictar las Leyes, Resoluciones y Regulaciones que permiten un correcto funcionamiento y desarrollo de este sistema tan importante en la economía.

El Ministerio de Finanzas como responsable de la función financiera del Gobierno, es el órgano central rector de los sistemas de presupuesto, de determinación y recaudación de recursos financieros, y de tesorería. La Contraloría General es el órgano central de los sistemas de contabilidad y de control.

Unidades centrales de trabajo.- Los órganos rectores de cada uno de los sistemas establecerán unidades centrales de trabajo, encargadas de investigar, proyectar y preparar las normas secundarias de carácter general, que hayan de emitirse para el cumplimiento de las actividades que atañen a cada sistema. Dichas unidades se enviarán recíprocamente en consulta, antes de su expedición, los proyectos de reglamento, normas técnicas, manuales de procedimiento, instructivos y demás instrumentos a fin de armonizarlos con la Ley y de evitar duplicaciones e inconsistencias.

Estos organismos o instituciones supervisan el cumplimiento de las leyes redactadas por los parlamentos, así como de las normas emitidas por los propios reguladores del Sistema Financiero. Estas normas tienen por finalidad asegurar el buen funcionamiento de los mercados financieros, y al conjunto de ellas se le llama regulación financiera.

[2] Superintendencia de Bancos y Seguros de Ecuador

Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que éstas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano.

Las facultades determinadas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley.

1.1.3. Alcance y Regulaciones

El Sistema Financiero Ecuatoriano es aquel que está constituido por un conjunto de principios y normas jurídicas que se basan en un instrumento y documentos especiales que nos permite canalizar el ahorro y la inversión de los diferentes sectores que lo necesitan y conlleva al apoyo y desarrollo de la economía.

En general, todos los sistemas financieros están sumisos a la regulación y supervisión, persiguiendo alguno o ambos de estos objetivos:

- La estabilidad del sistema financiero como tal, que, fundamentalmente, pasa por asegurar el buen funcionamiento, regular sus distintos mercados, así como la vigilancia de la solvencia de las entidades participantes en el sistema.

- La protección de los consumidores de los servicios financieros, especialmente de aquellos más necesitados de esta protección por no disponer de los conocimientos necesarios o de los recursos adecuados para operar en ellos, con las garantías suficientes.

1.2. Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano

Estructura del sistema financiero ecuatoriano

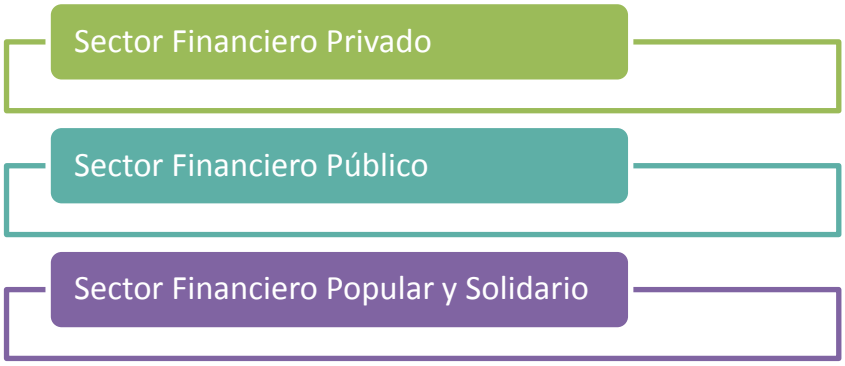


Grafico 3 Estructura del sector financiero
Fuentes: Superintendencia de bancos y seguros del Ecuador
Elaborado: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

1.2.1. Sector Financiero Privado

El sector financiero privado está conformado por:

- ✓ Instituciones financieras privadas
- ✓ Instituciones de servicios financieros
- ✓ Instituciones de servicios auxiliares

Instituciones Financieras Privadas

- **Banco.-**"Es una institución que por un lado se encarga de cuidar el dinero que es entregado por los clientes y por el otro utiliza parte del dinero entregado para dar préstamos cobrando una tasa de interés".[3]
- **Sociedad Financiera.-**"Institución que tiene como objetivo fundamental intervenir en el mercado de capitales y otorgar créditos para financiar la producción, la construcción, la adquisición y la venta de bienes a mediano y largo plazo".[4]

[3] Superintendencia de bancos y seguros de ecuador
[4] Superintendencia de bancos y seguros de ecuador

- **Mutualistas.-**"La unión de personas que tiene como fin apoyarse los unos a los otros para solventar las necesidades financieras. Generalmente las mutualistas invierten en el mercado inmobiliario. Al igual que las cooperativas de ahorro y crédito están formadas por socios".[5]

Instituciones de Servicios Financieros

- **Almacenes generales de depósito.-**"Depósito, conservación, custodia y manejo de mercancías y productos de procedencia nacional o extranjera".[6]
- **Compañías de arrendamiento mercantil.-**"Se concede el goce de un bien mueble o inmueble y se paga una renta por concepto de arriendo. Al término del plazo: la opción de compra del bien, la prórroga del contrato, la venta de la cosa a un tercero o la celebración de un nuevo contrato. Pueden captar recursos del público, a través de la emisión de certificados de arrendamiento mercantil (liquidez). Son negociables, como cualquier título de renta fija y de corto plazo; (plazo > 30 días.)"[7]
- **Compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito:**
- ✓ "Emisoras.- Sociedades anónimas que prestan SS FF, mediante la emisión, administración, financiamiento o mercadeo de tarjetas de crédito, de pago y de afinidad de circulación general.
- ✓ Administradoras de tarjetas de crédito.- Son sociedades como tales, que convienen con una entidad emisora para realizar cualquiera de las operaciones que efectúan éstas, a excepción de la emisión. Las IFIS pueden realizar estas operaciones".8
- **Casas de cambio.-**"Su objeto exclusivo es operar en el mercado libre de cambios (compra, venta y permuta de divisas), de modo habitual y permanente. Bancos, Sociedades financieras y Corporaciones de inversión y desarrollo también pueden realizar estas operaciones".[9]

[5] Superintendencia de bancos y seguros de ecuador
[6] Art.4 Ley General de instituciones financieras
[7] Art.4 Ley General de instituciones financieras
[8] Art.4 Ley General de Instituciones Financieras
[9] Art. 4 Ley General de Instituciones Financieras

- **Corporaciones de garantía y retro garantía.-**"Otorgan fianzas a favor de las instituciones del sistema financiero, respecto de operaciones de financiamiento otorgadas por aquéllas a favor de unidades populares económicas y otros sujetos de crédito elegibles que no cuenten con las garantías adecuadas o suficientes para respaldar tales operaciones de financiamiento.
  - ✓ Personas jurídicas que forman parte del sistema de garantía crediticia,
  - ✓ Un mecanismo de servicio social, sin fines de lucro
  - ✓ Autofinanciable a través de su gestión".[10]
- **Corporaciones de desarrollo del mercado secundario de hipotecas.**

✓ "Desarrollan mecanismos que movilicen recursos a favor del sector de la vivienda.

✓ Busca recursos económicos para las IFIS que han otorgado o adquirido créditos amparados por garantías hipotecarias.

✓ Son las únicas autorizadas para actuar como fiduciarias en procesos de titularización, tanto de cartera hipotecaria propia como de terceros, actuando en ambos casos con la triple calidad de originador, fiduciario y colocador.

Las instituciones de servicios financieros realizarán exclusivamente las actividades que se señalan en los correspondientes reglamentos de constitución y funcionamiento de estas entidades".[11]

- **Instituciones de servicios auxiliares**

✓ "Transporte de especies monetarias y de valores.

✓ Servicios de cobranza.

✓ Cajeros automáticos.

✓ Servicios contables.

✓ Servicios de computación.

✓ Fomento a las exportaciones; Inmobiliarias propietarias de bienes destinados exclusivamente a uso de oficinas de una sociedad controladora o institución financiera.

[10] Art. 4 Ley General de Instituciones Financieras
[11] ART.4 Ley General de Instituciones Financieras

Para que sean consideradas como instituciones de servicios auxiliares del sistema financiero, el capital de estas compañías, deberá ser por lo menos en el 20% de una sociedad controladora o de una institución financiera o de servicios financieros.

Las instituciones mencionadas anteriores se constituirán ante la Superintendencia de Compañías y estarán bajo su control sin perjuicio que la Superintendencia de Bancos y Seguros les vigile y dicte las normas de carácter general aplicables a este tipo de instituciones".[12]

1.2.1.1. Sector Financiero Público

El sector financiero público es aquel que apoya al desarrollo nacional, a mitigar la pobreza y sobre todo se encarga de la distribución equitativa de los recursos y riquezas del país.

A este sector pertenecen instituciones como:

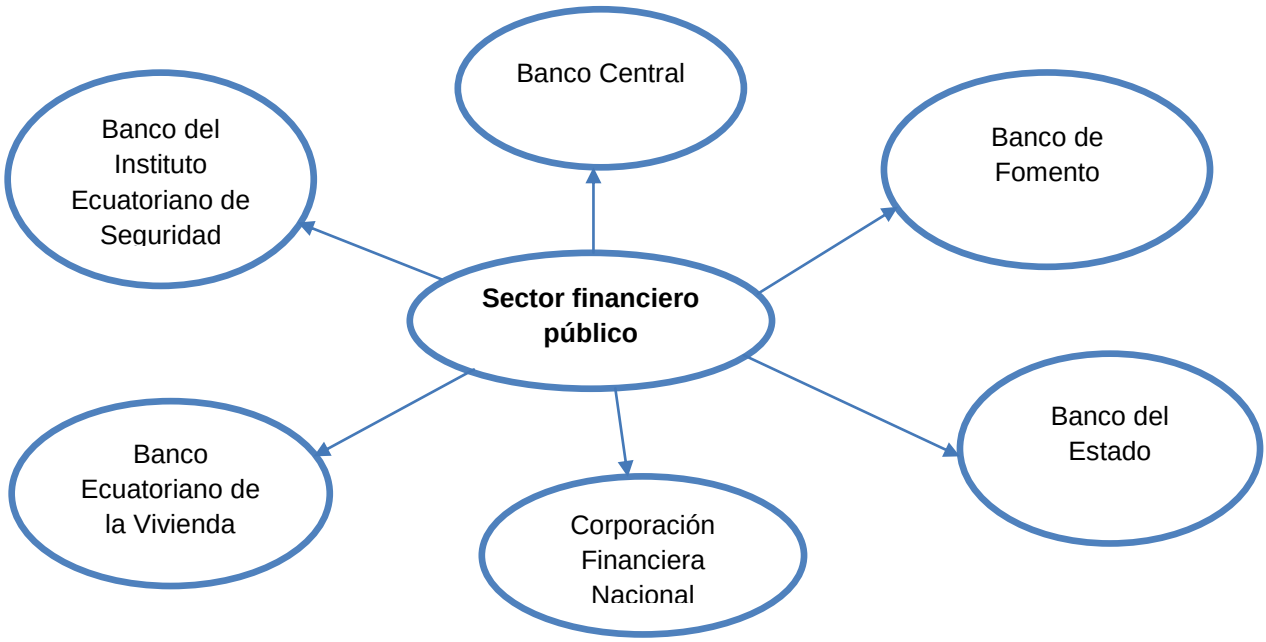


Grafico 4 Instituciones del Sector Financiero Publico
Fuentes:http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/Reglamento%20Ley%20de%20Inst.%20Financieras.pdf
Elaborado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

[12] ART.5 Ley general de Instituciones Financieras

Banco Central

- Es una persona jurídica, con derecho público.
- Es el ejecutor de la política monetaria, financiera, cambiaria y crediticia.
- Su objetivo es velar por la estabilidad de la moneda.
- Ayuda a que las actividades económicas se puedan realizar adecuadamente.
- Proporciona a las personas billetes y monedas en la calidad, cantidad y denominaciones que requieren.
- Revisa, monitorea y controla continuamente la cantidad de dinero de la economía del país.
- Examina la integridad, transparencia y seguridad de los recursos del Estado.

Banco de Fomento

- Tiene patrimonio propio y duración indefinida.
- Es de carácter público.
- Su función es apoyar a los sectores productivos, para un desarrollo económico y social del país.
- Su Estatuto, Reglamentos, Regulaciones, y su política crediticia se orienta de conformidad con los planes y programas de desarrollo económico y social
- Otorga crédito a personas naturales y jurídicas, que trabajen en la producción y comercialización de actividades agropecuarias, mineras, artesanales, pesqueras y turismo.

Banco del Estado

- Tiene personería jurídica y autonomía.
- Es el banco público del Ecuador designado para financiar los servicios públicos, proyectos de inversión, infraestructura por medio de préstamos a los diversos gobiernos seccionales.
- Trabaja conjuntamente con gobiernos sub nacionales y comunidades.
- Financiar programas, proyectos, obras, servicios a cargo de los organismos o entidades del sector público (ministerios, municipios, consejos provinciales, etc.) que contribuyan al desarrollo económico y social del país.

- Manejar los fondos originarios de créditos externos contratados por el Gobierno Nacional para los programas y proyectos de desarrollo económico y social.

Corporación Financiera Nacional

- Institución pública.
- Es un pilar fundamental del desarrollo del país, generando fuentes de trabajo y empleo en beneficio de los ecuatorianos.
- Trabaja conjuntamente con las políticas macroeconómicas del país.
- Ayuda a los sectores productivos a superarse para que puedan combatir con la competencia externa.
- Se centra en canalizar productos financieros y no financieros de acuerdo al Plan Nacional del Buen Vivir para servir a los sectores productivos del país.
- Apoyo al micro y pequeña empresa en programas de capacitación, asistencia técnica y firma de convenios interinstitucionales para mejorar y resaltar la gestión empresarial.

Banco ecuatoriano de la Vivienda

- Su finalidad es atender la falta de viviendas en el país.
- Los recursos son estatales y tiene como objetivo financiar la vivienda.
- Atender la demanda de vivienda, financiando con suficientes recursos y con la participación del sector privado.
- Es el encargado de solucionar los problemas de la escasez de viviendas en los sectores urbano y rural, dirigidos a las personas de escasos recursos que no pueden acceder a otras entidades financieras.

El Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS)

- Es una institución financiera pública, con autonomía técnica, financiera y administrativa.
- Tiene como finalidad la prestación de servicios financieros.
- Administra los fondos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS.
- Conferir créditos hipotecarios, prendarios y quirografarios y otros servicios financieros a personas afiliadas y jubilados del IESS, por medio de operaciones directas o a través del sistema financiero nacion

1.2.2. Sector Financiero Popular y Solidario

El Estado brinda un apoyo primordial y diferente a este sector, ya que su objetivo es impulsar a la micro, pequeñas y medianas unidades productivas con el fin de que su estabilidad progrese dentro de la economía popular y solidaria.

Está conformado por las:

- ✓ Cooperativas de ahorro y crédito,
- ✓ Cajas Centrales.
- ✓ Entidades Asociativas o Solidarias, Cajas y Bancos Comunales, Cajas de Ahorro.
- ✓ Uniones y redes, constituidas por unidades económicas populares, organizaciones comunitarias, asociaciones EPS o cooperativas.
- ✓ Federaciones nacionales, constituidas por cooperativas; asociaciones EPS, uniones y redes.
- ✓ Confederaciones nacionales, constituidas por federaciones nacionales.

- **Cooperativas de ahorro y crédito:** "Son organizaciones formadas por personas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley."[13]

Actividades que realizan las cooperativas de ahorro y crédito

1	Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo autorizado.
2	Otorgar préstamos.
3	Efectuar servicios de caja y tesorería.
4	Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras.
5	Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores.
6	Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito.
7	Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales.
8	Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior.
	Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras.
	Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos.
	Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y

[13] Artículo 72.Ley de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario

	de manera complementaria en el sistema financiero internacional.
	Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales.
	Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia.

Tabla 1 : Actividades que realizan las cooperativas de ahorro y crédito
Fuentes: Artículo 74.ley de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario
Elaborado: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

- **Cajas Centrales: "**son instituciones cooperativas que integran el sector financiero popular y solidario y que tienen por objeto realizar operaciones financieras de segundo piso, debidamente autorizadas por la Superintendencia, exclusivamente, con las cooperativas de ahorro y crédito."[14]

"Se constituyen con, por lo menos, veinte cooperativas de ahorro y crédito, de diferentes provincias. El capital mínimo requerido para la constitución de una Caja Central será determinado técnicamente por el regulador. Las decisiones se tomarán mediante voto ponderado, que atenderá al número de socios que posea la cooperativa, en un rango de uno a cinco votos, garantizando el derecho de las minorías, de conformidad con las disposiciones contenidas en el Reglamento."[15]

Actividades que realizan las cajas centrales

1	**"Desarrollar redes de servicios financieros entre sus afiliadas, tales como ventanillas compartidas, transferencias de fondos, remesas, pagos de servicios, entre otros.**
2	Funcionar como cámara de compensación entre sus afiliadas.
3	Canalizar e intermediar recursos destinados al desarrollo del sector financiero popular y solidario.
4	Administración de portafolio de inversiones.
5	Estructuración de productos de gestión de riesgo financiero.
6	Estructuración de titularización de activos.

Tabla 2 : Actividades de las cajas centrales
Fuentes: Artículo 104.Ley de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario
Elaborado: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

[14]Art. 101.Reglamento a Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria

[15]Artículo 93 ley de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario

"Las cooperativas socias de las cajas centrales, deberán mantener en todo tiempo un monto de certificados de aportación, mínimo por un valor equivalente al uno por ciento de su patrimonio técnico calculado al treinta y uno de diciembre del ejercicio económico inmediato anterior."[16]

- **Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro.**

"Son organizaciones que se forman por voluntad de sus socios y con aportes económicos que, en calidad de ahorros, sirven para el otorgamiento de créditos a sus miembros, dentro de los límites señalados por la Superintendencia de conformidad con lo dispuesto en la presente Ley. Pertenecen al Sector Financiero Popular y Solidario, que realizan sus actividades, exclusivamente, en los recintos, comunidades, barrios o localidades en donde se constituyen y se pueden financiar, con sus propios recursos o con fondos provenientes de programas o proyectos ligados al desarrollo de sus integrantes.

También se consideran como parte de estas entidades, aquellas organizaciones de similar naturaleza jurídica y actividad económica, cuya existencia haya sido reconocida por otras instituciones del Estado."[17]

- **Uniones y redes, constituidas por unidades económicas populares, organizaciones comunitarias, asociaciones EPS o cooperativas**

"Las uniones: son organismos de integración representativa de unidades económicas populares, organizaciones comunitarias, cajas de ahorro, bancos comunales, asociaciones EPS o cooperativas con idéntico objeto social, a nivel cantonal, provincial o regional, que canalizan, en su ámbito geográfico, los servicios de las federaciones y representan a sus afiliadas, ante ellas y se constituirán con, al menos, el veinte y cinco por ciento de unidades económicas populares, organizaciones comunitarias, asociaciones EPS o cooperativas del cantón, provincia o región de su domicilio que se encuentren inscritas en el Registro Público.

[16]Art. 104. Reglamento a Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria

[17]Artículo 95 ley de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario

Las redes: se constituirán con un número mínimo de veinte organizaciones de, por lo menos, tres formas de organización diferentes y podrán incluir a entidades de apoyo, no obstante lo cual estas últimas no podrán tener más del 20% por ciento de participación en los órganos directivos y de control internos.

Actividades que realizan Las uniones y redes

1	**Asumir, la representación institucional de sus entidades afiliadas.**
2	Gestionar apoyo técnico o financiero para el fortalecimiento de la unión y de sus afiliadas.
3	Prestar servicios de provisión y abastecimiento de materia prima, herramientas, insumos, repuestos, educación y capacitación, exclusivamente a sus afiliadas.
4	Defender los intereses institucionales de sus afiliadas y contribuir a resolver sus conflictos.
5	Actuar como amigables componedores para la solución de los conflictos al interior de las formas de organización que agrupan.
6	Colaborar con la Superintendencia en actividades de interés del sector al que Representen.

Tabla 3: Actividades que realizan Las uniones y redes
Fuentes: Art. 116. Reglamento a Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria
Elaborado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

- **Federaciones nacionales, constituidas por cooperativas; asociaciones EPS, uniones y redes.**

"Las federaciones son los organismos de representación a nivel nacional e internacional, de las unidades económicas populares, organizaciones comunitarias, asociaciones EPS y cooperativas.

Se constituirán con un mínimo de cincuenta cooperativas de, al menos, trece provincias diferentes o diez uniones provinciales de la misma clase, con excepción de las asociaciones EPS y cooperativas, cuya actividad principal sea la producción o explotación de bienes existentes únicamente en determinadas regiones del país, tales como pesqueras o mineras, las que podrán formar su federación con cinco uniones provinciales o cincuenta cooperativas de cinco provincias diferentes.

Actividades que realizan las federaciones

1	**Representar y defender los intereses de las entidades afiliadas**
2	Propender a la solución de los conflictos que surjan en las entidades que la conforman.
3	Ofrecer asesoramiento, asistencia técnica y capacitación a sus miembros.
4	Prestar servicios de provisión y abastecimiento de materia prima, herramientas, insumos, repuestos, educación y capacitación, exclusivamente a sus afiliadas.
5	Asesorar a sus afiliadas en el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría.
6	Constituir unidades de auditoría externa para sus afiliadas, cumpliendo las condiciones establecidas por el ente regulador.
7	Fomentar y desarrollar programas de educación en economía social y solidaria y en cooperativismo, a nivel nacional.
8	Velar por la aplicación correcta de las disposiciones legales y estatutarias de sus afiliadas.
9	Establecer relaciones con organismos relacionados con la economía social y solidaria, nacionales e internacionales.
10	Promover la constitución de asociaciones, cooperativas y uniones de su respectiva clase.
11	Crear centros de mediación para la solución de conflictos en las cooperativas de su clase o suscribir convenios, para este fin, con centros legalmente autorizados.
12	Centralizar la información sobre patrimonio, activos, socios y operaciones de sus afiliadas y difundirla, con fines estadísticos.
13	Representar a las organizaciones comunitarias, asociaciones y cooperativas de su clase, ante las autoridades gubernamentales y organismos internacionales.
14	Colaborar con la Superintendencia, en actividades de interés del movimiento cooperativo, asociativo y comunitario.
15	Canalizar recursos financieros provenientes de instituciones públicas y privadas, nacionales o extranjeras en beneficio de sus filiales.

Tabla 4 : Actividades que realizan las cooperativas de ahorro y crédito
Fuente: Art. 117 Reglamento a Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria
Elaborado: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

- **Confederaciones nacionales, constituidas por federaciones nacionales.**

Las confederaciones son los máximos organismos de integración representativa de las unidades económicas populares, organizaciones comunitarias, asociativas y de las cooperativas. Se constituirán con las federaciones nacionales de cada una de las formas de organización, para cumplir los siguientes objetivos:

1. Representar a las entidades de base que agrupan, ante organismos nacionales e internacionales.

2. Organizar los congresos de las unidades económicas populares, sector comunitario, asociativo o cooperativista, según corresponda a la confederación.

1.3. Normativa del Sector Financiero Popular y Solidario

1.3.1. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector financiero Popular y Solidario.

"Se entiende por economía popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital."[18]

[18] Art. 1 ley orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero

La presente Ley tiene por objeto:

a) "Reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado.

b) Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, y en sus unidades económicas productivas para alcanzar el buen vivir.

c) Establecer un marco jurídico común para las personas naturales y jurídicas que integran la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

d) Instituir el régimen de derechos, obligaciones y beneficios de las personas y organizaciones sujetas a esta ley.

e) Establecer la institucionalidad pública que ejercerá la rectoría, regulación, control, fomento y acompañamiento."[19]

[19]Art. 3. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero

Principios de la ley

Grafico 5 Principios de la Ley
Fuente: Art. 4 Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

Organizaciones del Sector Comunitario

Sector Comunitario: "Es el conjunto de organizaciones, vinculadas por relaciones de territorio, familiares, identidades étnicas, culturales, de género, de cuidado de la naturaleza, urbanas o rurales; o, de comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades que, mediante el trabajo conjunto, tienen por objeto la producción, comercialización, distribución y el consumo de bienes o servicios lícitos y socialmente necesarios, en forma solidaria y auto gestionada, bajo los principios de la presente Ley"[20]

[20] Art. 15. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero

Fondo Social: "Para el cumplimiento de sus objetivos, las organizaciones del Sector Comunitario, contarán con un fondo social variable y constituido con los aportes de sus miembros, en numerario, trabajo o bienes, debidamente avaluados por su máximo órgano de gobierno. También formarán parte del fondo social, las donaciones, aportes o contribuciones no reembolsables y legados que recibieren estas organizaciones**"**[21].

Organizaciones del Sector Cooperativo

Sector Cooperativo: "Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social"[22].

Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Tipo de Cooperativas:

Cooperativas de producción: "Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, en una sociedad de propiedad colectiva y manejada en común, tales como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales, textiles"[23].

Cooperativas de consumo: "Son aquellas que tienen por objeto abastecer a sus socios de cualquier clase de bienes de libre comercialización; tales como: de consumo de artículos de primera necesidad, de abastecimiento de semillas, abonos y herramientas, de venta de materiales y productos de artesanía"[24].

21 Art. 17. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero
22 Art. 21. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero
23 Art. 24. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero
24 Art. 25. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero

Cooperativas de vivienda: "Las cooperativas de vivienda tendrán por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculadas con éstas en beneficio de sus socios. En estas cooperativas la adjudicación de los bienes inmuebles se efectuará previo sorteo, en Asamblea General, una vez concluidas las obras de urbanización o construcción; y, se constituirán en patrimonio familiar. Los cónyuges o personas que mantienen unión de hecho, no podrán pertenecer a la misma cooperativa"[25].

Cooperativas de ahorro y crédito: "Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley"[26].

Cooperativas de servicios: "Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud"[27].

[25] Art. 26. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero
[26] Art. 81. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero
[27] Art. 28.Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero

1.3.2. Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario

Regulación de la Economía Popular y Solidaria

Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social, regulará lo siguiente:

1. La instrumentación de las políticas dictadas por el Comité Interinstitucional, en lo relacionado con las organizaciones de la economía popular y solidaria.

2. La determinación de los niveles en que se ubicarán las organizaciones de la economía popular y solidaria para efectos de las regulaciones diferenciadas.

3. Los asuntos dispuestos expresamente en la ley y este reglamento.

4. Los procedimientos para la constitución, funcionamiento y control de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria, en los aspectos no previstos en la ley y este reglamento.

5. La utilización de medios de pago complementarios, de conformidad con lo previsto en el artículo 135 de este reglamento."[28]

El control es la autoridad asignada a la Superintendencia, para vigilar el cumplimiento de la ley, el reglamento y las regulaciones, en el ejercicio de las actividades económicas y sociales, por parte de las organizaciones sujetas a la misma. La Superintendencia, ejercerá el control en forma objetiva, profesional e independiente.

28 Art. 150 Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria

Leyes de la Superintendencia

1	**Cumplir y hacer cumplir las regulaciones dictadas por los entes de regulación.**
2	Conocer y aprobar las reformas a los estatutos de las organizaciones cuya personalidad jurídica haya otorgado la Superintendencia y de aquellas incorporadas, como producto de aplicación de la ley.
3	Registrar los nombramientos de directivos y representantes legales de las organizaciones sometidas a su control.
4	Registrar la adquisición o pérdida de la calidad de integrante de las organizaciones sujetas a su control.
5	Proponer regulaciones para la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario.
6	Revisar los informes de auditorías para su aceptación o formulación de observaciones.
7	Las demás atribuciones que le corresponda de acuerdo a la ley y este reglamento.”

Tabla 5 : Leyes de la Superintendencia
Fuente: Art. 153 reglamento a la ley orgánica de la economía popular y solidaria
Elaborado: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

Atribuciones de la Superintencia:

- Asesorar y absolver consultas sobre los asuntos materia de su competencia.
- Elaborar y publicar, anualmente, información estadística, financiera y social
- de las organizaciones sujetas a su control.
- Formular, aprobar y ejecutar el presupuesto de la Superintendencia.

Regulación del Sector Financiero Popular y Solidario

La Junta de Regulación dictará regulaciones sobre lo siguiente:

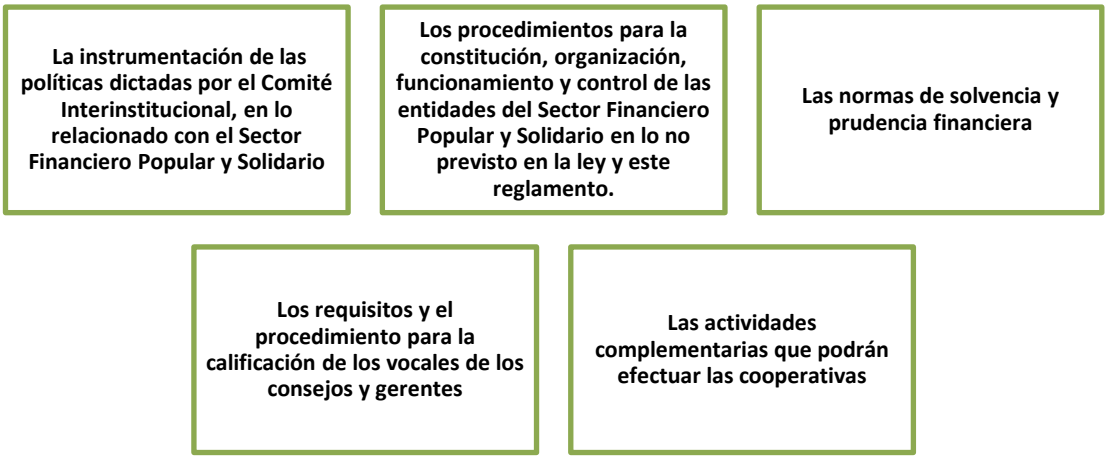


Grafico 6 J unta de Regulación
Fuente: artículo 152, Reglamento General de la Ley orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

La Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias

Operaciones de la Corporación

1	Desarrollar y operar mecanismos de fondeo, servicios financieros y Transaccionales.
2	**Otorgar servicios financieros y crediticios de segundo piso**
3	**Contratar préstamos internos y externos, con la autorización previa de su Directorio.**
4	**Emitir obligaciones, bonos y títulos propios de la Corporación, con las condiciones, plazos y denominaciones que determine el Directorio, a fin de captar recursos, para el mantenimiento de su liquidez**
5	**Invertir sus recursos, de conformidad con las políticas dictadas por el directorio, bajo criterios de seguridad, liquidez y sostenibilidad.**
6	Canalizar y administrar recursos provenientes de entidades públicas o privadas nacionales o extranjeras, aplicando mecanismos de gestión financiera, tales como, constitución de fideicomisos, encargos fiduciarios y convenios de administración de fondos, en beneficio de las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario, previa la suscripción de los convenios de gestión respectivos, dentro del marco de sus competencias.
7	**Invertir en emprendimientos productivos de iniciativas de las personas y organizaciones amparadas por la ley.**
8	Subastar la cartera originada en operaciones con instituciones del Sistema Financiero Popular y Solidario.
9	Otorgar garantías crediticias a favor de emprendedores del Sector de la Economía Popular y Solidaria, con cargo al fondo que creará para el efecto.

Grafico 7 Operaciones de la Corporación
Fuente: General de la Ley orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario
Realizado por: Juan Muñoz: Adriana Tenesaca

CAPITULO II

Diagnostico de la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Erco Ltda.

2. DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ERCO

2.1. ANALISIS DEL ENTORNO INTERNO

Reseña historia de la Cooperativa ERCO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito ERCO Limitada (COOPERCO), fue constituida el 18 de Noviembre 1965 en la ciudad de Cuenca como una institución privada para servir a los trabajadores de la Compañía Ecuatoriana del Caucho S.A. En el año 2001, COOPERCO abre sus puertas a toda la ciudadanía en general, para brindarle sus servicios a la comunidad, apoyando sus iniciativas, dándole seguridad a sus ahorros con la mejor rentabilidad del mercado financiero.

A finales de la primera década de los años 60, cuando el movimiento cooperativo en todo el país comienza a tomar fuerza, un grupo visionario de 27 trabajadores de la Compañía Ecuatoriana de Caucho "ERCO", tomaron la decisión de juntar sus ideas, para comenzar a edificar sus aspiraciones financieras, que en aquel entonces eran necesidades que no podían ser satisfechas por el sistema financiero existente, pues, estas entidades estaban dirigidas a satisfacer las necesidades de ciertos sectores privilegiados del país.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "ERCO" Ltda., creada mediante Acuerdo Ministerial No. 5029, del 18 de Noviembre de 1965. Nace por iniciativa de los trabajadores de la Compañía Ecuatoriana del Caucho, es una entidad dedicada a las finanzas sociales.

La Cooperativa inicia con directivos comprometidos con la Institución y comienza a realizar sus primeras operaciones en uno de los locales de la Compañía Ecuatoriana de Caucho (Llantera) cedido para el efecto, y es así, como año tras año rompiendo limitaciones económicas, políticas y sociales, nuestra Institución se va abriendo camino en busca de su fortalecimiento, creando oportunidades a sus socios tanto en el ahorro como en el crédito. En sus inicios, trabajaba única y exclusivamente para los empleados y trabajadores de la fábrica.

Posterior a la crisis económica y bancaria del país, se decide realizar la apertura efectiva hacia la comunidad en general, a partir del 21 de abril del año 2001. Hasta el tercer trimestre del año 2013, se cuenta con siete oficinas en la ciudad de Cuenca: Baños, Sinincay, Cumbe, Baguanchi, Chiquintad, El Arenal y la Matriz. Dos en el oriente, Macas y Limón. Y, una en la ciudad de Cañar. De esta manera se tiene cobertura en tres provincias del Sur del país: Azuay, Morona Santiago y Cañar.

Este logro es ya un ejemplo de actitud y perseverancia de parte de sus fundadores, que partiendo de cuatro principios fundamentales como: LIBERTAD, VOLUNTARIEDAD, DEMOCRACIA Y EL CAPITAL AL SERVICIO DEL HOMBRE, se toma conciencia de los problemas y comienzan a trabajar de manera solidaria, con el fin de que sus necesidades financieras sean cubiertas de manera ágil, oportuna y eficiente.

2.1.1. Filosofía empresarial de ERCO

Misión y visión

Grafico 8 Misión
Fuente: Cooperativa Erco
Elaborado: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

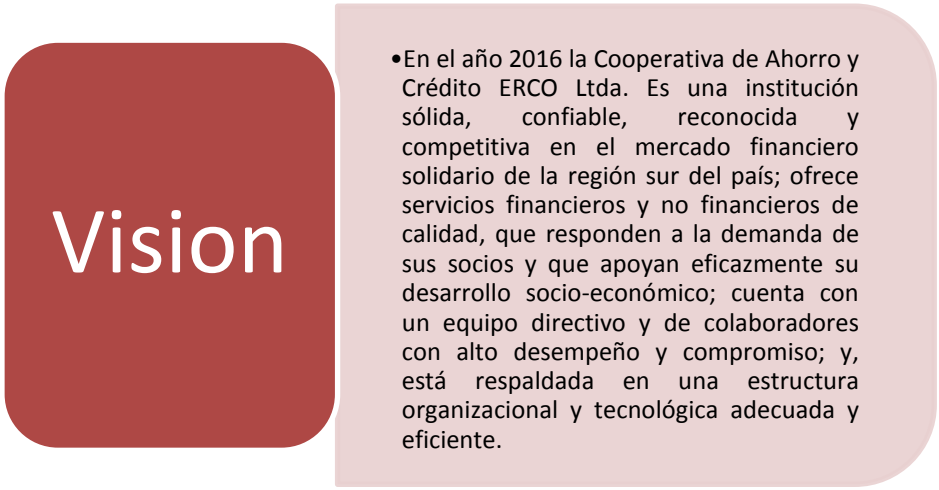


Grafico 9 Visión
Fuente: Cooperativa Erco
Elaborado: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

2.1.1.2. Principios Cooperativos

Las cooperativas se basan en los valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Siguiendo la tradición de sus fundadores sus miembros creen en los valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás.

Los principios cooperativos son:

Grafico 10 Los Principios Cooperativos
Fuentes: Libro Los Principios Cooperativos para el Siglo XXI
Elaborado: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

2.1.1.3. Objetivos de la Cooperativa

- ✓ Poner a disposición de sus socios un sistema de ahorro rentable.
- ✓ Ampliar su gama de servicios
- ✓ Busca incentivar el ahorro planificado de sus socios, los mismos que servirán para cumplir con los objetivos específicos, como puede ser la educación de sus hijos, tener recursos para su retiro laboral, ahorro para du vivienda, etc.

2.1.1.4. Estructura Organizacional

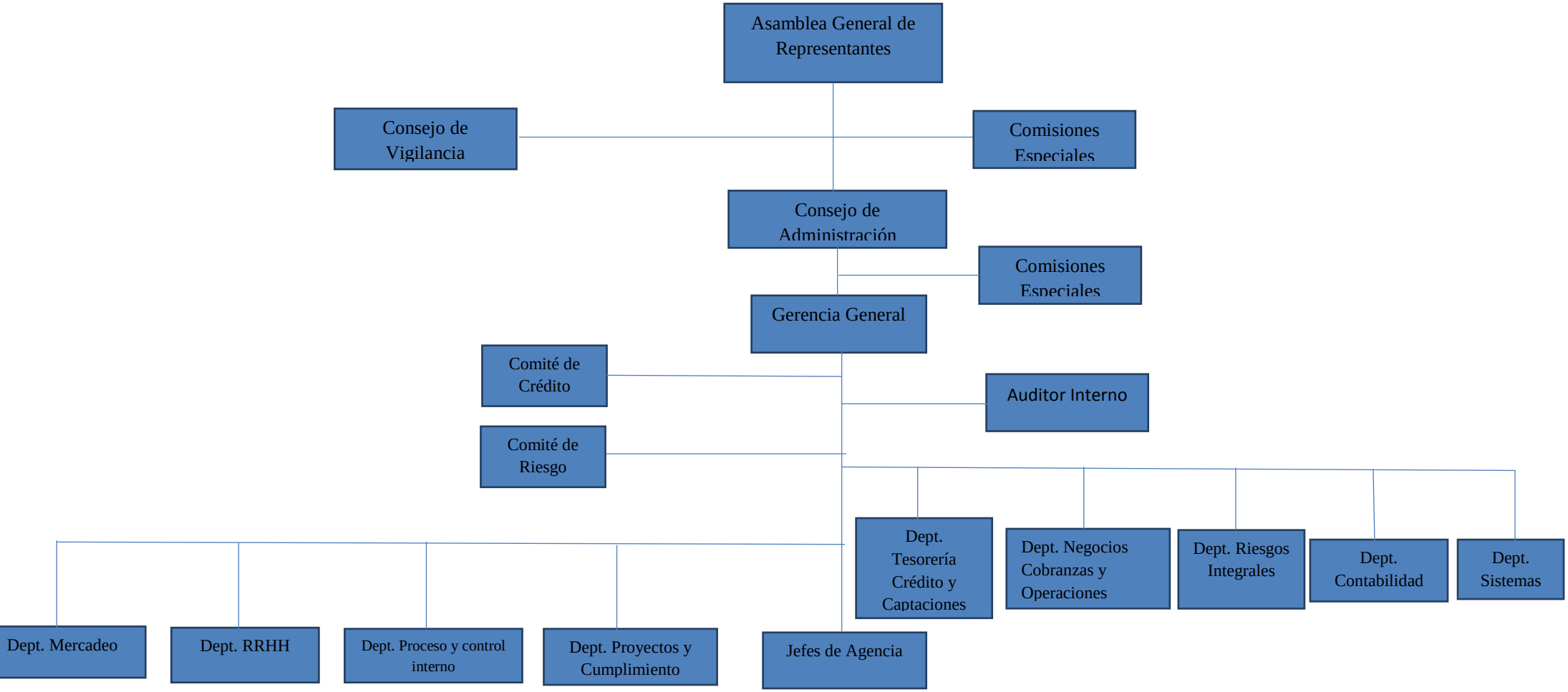


Grafico 11 Organigrama
Fuentes: Cooperativa ERCO –
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

2.1.1.6. Servicios que presta la Cooperativa

Ahorros: se le considera ahorro a una parte del ingreso que no se destina para el consumo, y que será utilizado para necesidades Futuras. El objetivo es que el monto se vaya incrementando.

Tipos de ahorro

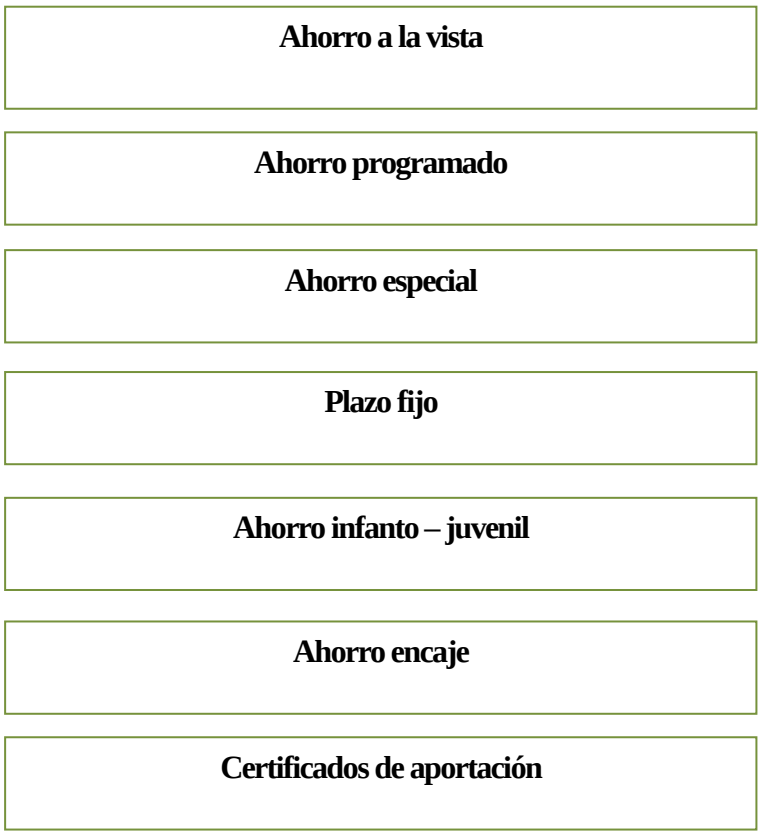


Grafico 12 Tipos de Ahorro
Fuente: Cooperativa Erco
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

Ahorro a la vista

Es un producto financiero de la cooperativa, que está enfocado para el uso diario de sus socios, con el fin de que manejen una cuenta de disponibilidad inmediata para transacciones que necesiten realizar. Podrán realizar depósitos a la vista los socios de la cooperativa que hayan aperturado una cuenta de ahorros en la cooperativa con todos los requisitos que se requiere para ello. Para aperturar una cuenta se necesita 30 dólares, copia de cédula y certificado de votación y una planilla de servicios.

Ahorro programado

Se encuentra diseñado para que los socios programen sus ahorros en un tiempo determinado y se encuentra dirigido a planificar usos que los socios vayan a realizar a futuro. El monto mínimo de ahorro mensual en la cuenta de ahorro programado será de 10usd, y el plazo mínimo de mantenimiento de esta cuenta será de seis meses calendario.

Ahorro especial

Es un sistema de inversión a un plazo establecido de renovación de hasta 29 días, pudiendo renovarse por períodos similares, por los que la cooperativa paga tasas preferenciales que van a depender del monto de dinero que deposite el socio en este producto. La acreditación de intereses es en cada plazo de renovación, el monto mínimo para abrir una libreta de ahorro especial será de 100 USD.

Plazo fijo

Es un sistema de inversión a un plazo mayor a 30 días. Por los que la cooperativa paga tasas preferenciales que van a depender del monto y del plazo pactado con el socio. La acreditación de intereses puede realizarse mensualmente a su cuenta a la vista o puede ser cancelada al vencimiento del plazo pactado.

Ahorro infanto – juvenil

Es un producto financiero, que busca fomentar la cultura de ahorro en los hijos y familiares (menores de edad) de los socios de la cooperativa, creando cuentas de ahorros para menores de edad con el debido control y autorización de su representante legal. El valor mínimo para la apertura de la cuenta ahorro infanto juvenil deberá ser de 3.50 USD, además de ser requisito básico que el infanto juvenil ingrese como socio de la cooperativa y para ello deberá aperturar con 15 USD en calidad de certificados de aportación.

Ahorro encaje

Es un ahorro necesario para acceder a los servicios de crédito que ofrece la cooperativa, constituye el saldo compensatorio que el socio debe depositar para la obtención del crédito, en el porcentaje en que se fije en las políticas de la institución, pudiendo servir para la cancelación total de la obligación.

Certificados de aportación

Es un ahorro necesario para acceder a los servicios de crédito que ofrece la cooperativa, constituye el saldo compensatorio que el socio debe depositar para la obtención del crédito, en el porcentaje en que se fije en las políticas de la institución, pudiendo servir para la cancelación total de la obligación

Crédito: Es una operación financiera donde una institución financiera otorga una cantidad determinada de dinero a su socio.

Tipos de crédito

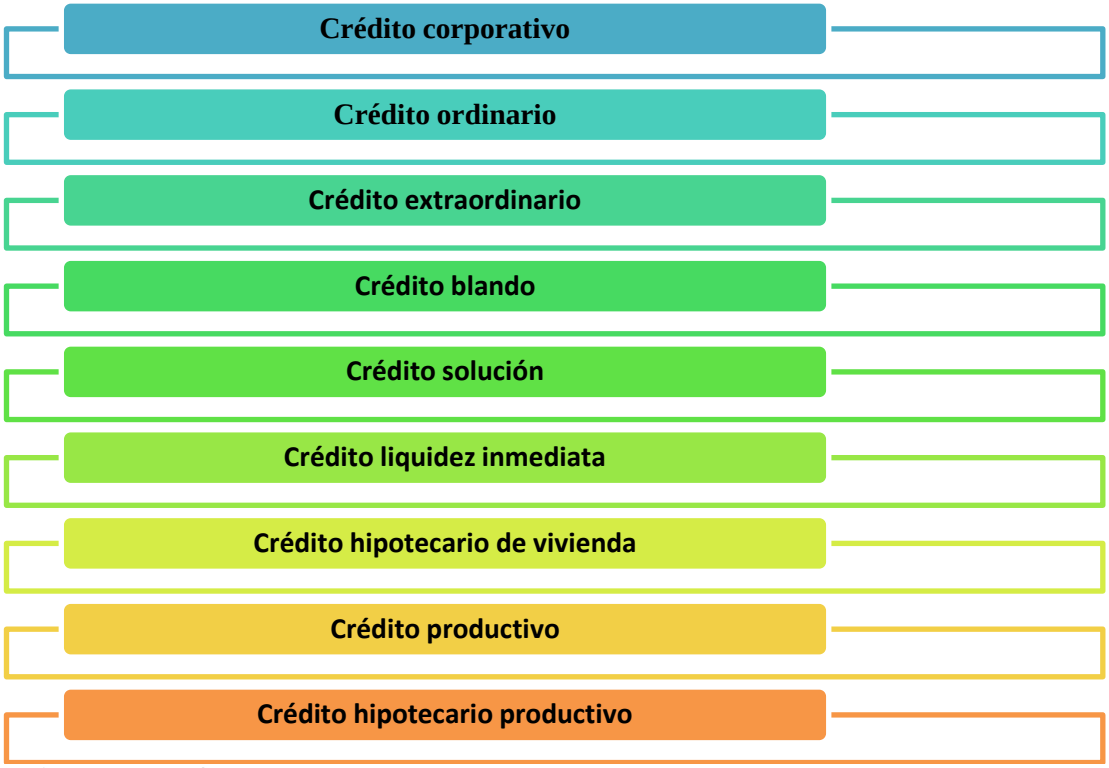


Grafico 13 Tipo de Crédito
Fuente: Cooperativa Erco
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

Tasas y Montos de los Tipos de créditos

Crédito tipo /Nombre	Tasa	Monto	Observaciones	Beneficios
Crédito ordinario de consumo.	15,74%	Hasta 21500	Garantía sobre firmas de uno a 2 garantes en función del monto.	Para gastos del hogar, pago de deudas, compra de vehículos, financiamiento de estudios, etc. Es un crédito ágil y rápido.
Crédito productivo	16,24%	Hasta 21500	Garantía sobre firmas de uno a 2 garantes en función del monto.	Para asistirlo en sus emprendimientos productivos, para la compra de activos o capital de trabajo.
Crédito confianza	16,23%	Hasta 300	1e. crédito /2do en adelante hasta $800	Crédito ágil, sin garantía. El requisito principal es tener casa propia o vivir en casa de familiares.
Crédito oportunidad	15%	Hasta 45000	Del 80 al 90% en ahorro programado o plazo fijo	Para ofrecerles el efectivo necesario, hasta que su plan de ahorro programado o certificado de depósito a plazo fijo se venzan.
Hipotecario productivo	15,63%		Necesariamente con garantía hipotecaria	Para asistirlo en sus emprendimientos productivos, para la compra de activos o capital de trabajo.
Corporativo	15,74%	Indefinido	Plazo en función del monto aprueba consejo de Administración.	Liquidez y apoyo para los proyectos de su organización. Está dirigido a instituciones , juntas parroquiales , comités de empresa, etc.
Liquidez inmediata	24,46%	Hasta 6000	Hasta 45 días considerando los días de efectivización.	Crédito dinámico, para inyectar liquidez a su actividad productiva, garantía sobre firmas y el cheque deberá ser endosado o emitido a nombre de la cooperativa para su cobro atreves nuestro.
Solución	20,74%	Hasta 40	Crédito únicamente para socios vía rol, firma el titular únicamente.	Su respaldo para esos momentos de liquidez urgente.
Extraordinario	19,73%	Hasta 140	Crédito únicamente para socios vía rol, firma el titular únicamente.	Su respaldo para esos momentos de iliquidez urgente, un monto pequeño a un plazo cortó.
Blando	20,74%	Hasta 350	Crédito únicamente para socios vía rol, firma el titular únicamente. Un solo pago hasta el 30 de diciembre. Empieza a ofertarse desde finales de agosto.	Está dirigido a ser el apoyo de sus gastos, para el inicio de clases y las fiestas de diciembre.
Credi techo Migrantes	11.00%	Hasta 20000	Garantía con firmas o con hipotecas	Nuestra respuesta para sus necesidades de ampliación, remodelación, compra o arreglo de su vivienda propia.
Credi negocio Migrantes	20,74%	Hasta 20000		Para asistirlo en sus emprendimientos productivos, para la compra de activos o capital de trabajo.
Credi Emprendimiento Productivo	10,50%	Hasta 20000	Banca del migrante	Para asistirlo en sus emprendimientos productivos, para la compra de activos o capital de trabajo.
Hipotecario de Vivienda	10%	Hasta 20000	Garantía hipotecaria únicamente. Plazo 156 meses (13años).	Nuestra respuesta para sus necesidades de ampliación, remodelación, compra o arreglo de su vivienda propia.

Grafico 14 Tasas y Montos de los Tipos de créditos
Fuente: Cooperativa Erco
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

Servicios financieros:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito ERCO, pensando en la comodidad de sus socios y en busca de brindarles un mejor servicio ofrece los siguientes:

Imagen 1: Servicios Básicos
Fuente: Cooperativa Erco
Realizado por: Cooperativa Erco

Servicios no financieros

- ✓ Servicios oftalmológicos con descuento entre el 10% y 20%.
- ✓ Control odontológico con descuentos de hasta un 50%, en el centro médico Hurtado de Mendoza.
- ✓ Con su tarjeta de débito cooperco accede a descuentos en el:

Hospital monte Sinaí y farmacias farmashop

Farmashop 12%, hospitalización 5%

Laboratorios y rayos X 10%

2.2. ANALISIS DEL ENTORNO EXTERNO

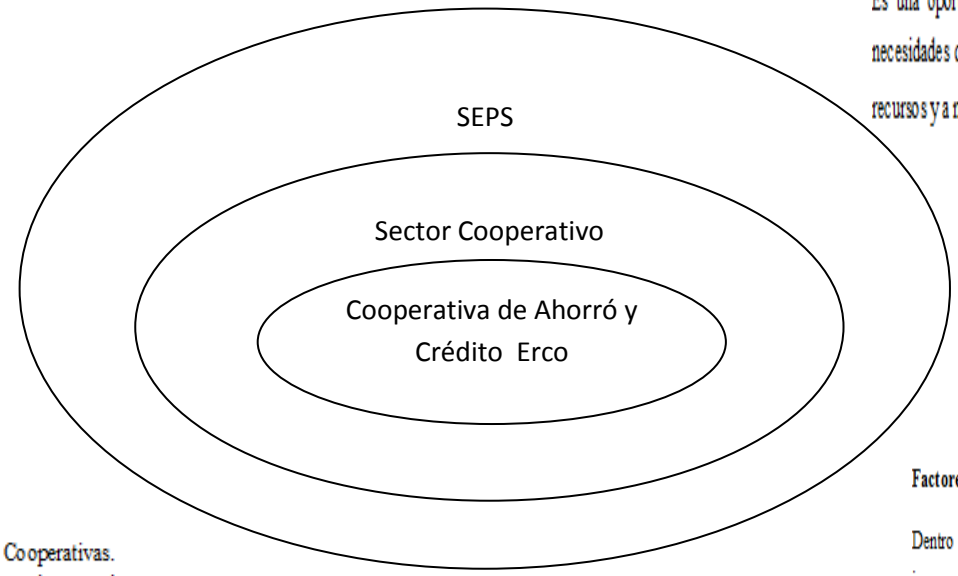
2.2.1. MACROAMBIENTE: Incidencia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito ERCO

El Macro ambiente está compuesto por factores externos, es decir fuera de la cooperativa, los que influyen en el desarrollo de la misma, y son fuerzas que no se pueden controlar. El macro ambiente está conformado por factores externos (factor político, económico, social y tecnológico) independientes de las instituciones, las mismas que no tienen ningún control sobre dichos factores, estos influyen en todas las empresas sin importar su naturaleza y las actividades que desempeñen; el impacto puede afectar positiva o negativamente en el funcionamiento de las mismas debido a que depende de la magnitud de los cambios que sufran estas fuerzas, si los cambios son muy significativos existe amenazas para las empresas pero si la variación es mínima las empresas tendrán grandes oportunidades.

Toda empresa debe estar en capacidad de controlar y prever los distintos cambios que sufran los factores externos, para que el impacto en sus actividades sea mínimo.

Factores externos

Cooperativas de las Américas



Factores Económicos

PIB en los últimos años ha crecido paulatinamente, lo que indica que la producción del país ha incrementado, generando una oportunidad para la Cooperativa en cuanto al incremento de colocaciones.

Balanza Comercial con las nuevas medidas que se aplicaron para las importaciones se incentiva a la producción nacional. Generando una oportunidad para la Cooperativa, ya que las personas requerirán de dinero para la apertura negocios. O mejorar el que ya posee.

La inflación es una amenaza para la Cooperativa ya que si tiene una tendencia alcista, el costo de vida se encarece, no se podrá seguir incentivando al ahorro, debido a que el dinero posiblemente le alcance para cubrir sus necesidades.

Tasas de interés son altas a comparación de otros países por lo que generan un riesgo para la Cooperativa, debido a que un socio no pueda pagar su crédito o tenga dificultades.

Factores Políticos

Todo lo que se dicte en cuanto a leyes, normas afecta en la decisión de las Cooperativas. Como por ejemplo, últimamente el Ministerio de Justicia firmó un convenio con el Biess (Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) para que las personas detenidas por deudas de alimentos y que estén afiliadas al IESS accedan a préstamos quirografarios. Es una amenaza ya que disminuye las colocaciones de la Cooperativa.

Factores Tecnológicos

Es una oportunidad ya que ayuda a brindar un servicio de calidad y satisfacer las necesidades de los clientes en un tiempo óptimo. Aprovechar mejor los procesos, los recursos y a minimizar tiempo y costos.

Factores Sociales

Dentro de este factor está el desempleo y este a su vez genera problemas como es el incremento de: pobreza, delincuencia. Esto es una amenaza para la Cooperativa ya que no podrá captar nuevos socios, debido a que una persona que no cuente con ingresos, no podrá realizar depósitos mucho menos acceder a un crédito.

Remesas es una oportunidad para la Cooperativa, debido a que este dinero está enfocado a una tendencia de ahorro e inversión, lo cual contribuye al equilibrio y estabilidad del país.

Grafico 15 Factores externos
Fuente: Folleto de Plan Anual de Marketing 9no Ciclo
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

2.2.1.1. Factor Político

"Entorno Político: Los sucesos que tienen lugar en el entorno político afectan marcadamente las decisiones tomadas dentro de una organización. Este consiste en leyes, dependencias del gobierno, y grupos de presión que influyen en diversas organizaciones e individuos de una sociedad determinada y los limitan."[29]

Grafico 16 Factor Político
Fuente: http://es.wikipedia.org/wiki/Macroambiente_empresarial
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

[29] http://es.wikipedia.org/wiki/Macroambiente_empresarial

2.2.1.2. Factor Económico

Es aquel que está relacionado con el comportamiento de la economía, el flujo de dinero, de bienes y servicios, tanto a nivel nacional o internacional. Los mercadólogos deben conocer las principales tendencias económicas, tanto en el ingreso como en los cambiantes patrones de gastos de consumidores

Principales factores económicos que influencian en la Cooperativa son:

Grafico 17 Factores Económicos
Fuente: http://es.wikipedia.org/wiki/Econom%C3%ADa
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

Producto Interno Bruto

El producto interno bruto (PIB) o producto interior bruto es un indicador económico utilizado para medir la producción en un país. Se define como el valor total de la producción de riqueza (valor de los bienes y servicios producidos - valor de los bienes y servicios destruidos o transformados durante el proceso de producción) en un determinado país en un año.

Imagen 2: Variación Anual PIB
Fuente:http://www.telegrafo.com.ec/economia/masqmenos/item/vistazo-al-panorama-de-2014.html
Realizado por: Cepal

A inicios del nuevo siglo hasta el 2010, Ecuador retoma la senda de crecimiento con un ritmo sostenido del PIB de 4,4% como promedio anual.

Desde el 2013 se mantiene el ritmo de crecimiento pero a un nivel menos acelerado aunque más sostenido con una tasa de 5,1%. Este mismo comportamiento se espera para el año 2014: de acuerdo a las previsiones macroeconómicas presentadas por el Presidente durante el enlace ciudadano 345, se estima que el crecimiento del PIB real, se ubique entre 4,5% y 5,1% para el 2014.[30]

[30] Fragmento de análisis PIB extraído de:
http://www.telegrafo.com.ec/economia/masqmenos/item/vistazo-al-panorama-de-2014.html

Inflación

La inflación es el incremento generalizado de los precios de los bienes y servicios en el mercado durante un período de tiempo.

Variación anual en los dos últimos años

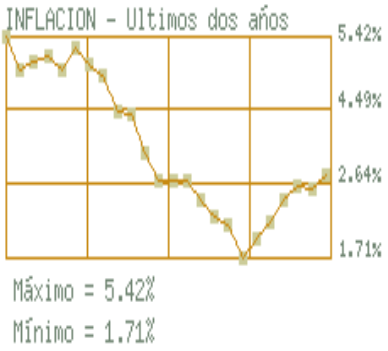


Imagen 3: Variación Anual Inflación
Fuentehttp://www.bce.fin.ec/index.php/indicadores-economicos
Realizado por: Banco Central del Ecuador

Variación mensual en los últimos tres meses

FECHA	VALOR
Septiembre-30-2014	4.19 %
Agosto-31-2014	4.15 %
Julio-31-2014	4.11 %

Imagen 4 Variación Mensual Inflación
Fuentehttp://www.bce.fin.ec/index.php/indicadores-economicos
Realizado por: Banco Central del Ecuador

La inflación en el país en los dos últimos años ha ido disminuyendo significativamente, en el 2013 se registró una inflación del 2,7 logrando ser el segundo país de Latinoamérica con la tasa de inflación más baja.

Sin embargo en este año ese ha ido elevando con un indicador de 4,19% en una economía dolarizada es elevado, y no es conveniente mantener esos niveles de inflación en el largo plazo porque significa que el Ecuador se está volviendo más costoso.

La inflación es una variable muy importante que las cooperativas deben analizar diariamente ya que si esta tiene una tendencia alcista, afectaría el bolsillo de sus socios y como consecuencia ya no podrán continuar ahorrando debido a que el costo de vida se encarecerá y posiblemente solo podrán cubrir sus gastos y no se podrá seguir incentivando el ahorro. También se incrementara los días en que un socio se demore en cancelar sus créditos.

Balanza Comercial

La Balanza comercial es la diferencia entre las importaciones y las exportaciones de un país. Es un indicador económico que representa un gran parte en el balance de pagos del país.

Imagen 5: Balanza Comercial
Fuente:http://www.telegrafo.com.ec/economia/masqmenos/item/vistazo-al-panorama-de-2014.html
Realizado por: BCE y Cepal

Ecuador espera bajar al mínimo su abultado déficit comercial en el 2014 tras fijar nuevas normas de calidad para el ingreso de más de un millar de productos comprados en el exterior

Entre enero y noviembre del 2013, el déficit global alcanzó unos 1.352 millones de dólares, según cifras del Banco Central del país.

El Gobierno espera un ahorro de unos 800 millones de dólares con la medida, que además incluye un programa de sustitución de importaciones de varios productos que pueden fabricarse dentro del país.

Tasas de Interés

La tasa de interés se le conoce como el precio del dinero o pago acordado en el mercado financiero.

Existen dos tipos de tasas de interés:

Tasa activa: son las que las instituciones financieras cobran a sus socios por los créditos proporcionados.

Tasa de interés activa

FECHA	VALOR
Noviembre-30-2014	8.13 %
Octubre-31-2014	8.34 %
Septiembre-30-2014	7.86 %

Imagen 6: Tasa de Interés Activa
Fuente:http://contenido.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=activa
Realizado por: Banco Central del Ecuador

Tasa pasiva: son las que las instituciones financieras pagan a sus socios por la captación de dinero.

Tasa de interés pasiva

FECHA	VALOR
Noviembre-30-2014	5.07 %
Octubre-31-2014	5.08 %
Septiembre-30-2014	4.98 %

Imagen 7: Tasa de Interés Pasiva
Fuente:http://contenido.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=pasiva
Realizado por: Banco Central del Ecuador

La tasa activa será mayor a la tasa pasiva, ya que con la diferencia las instituciones financieras cubren todos sus gastos.

Las tasas de interés a comparación de otros países son altas, lo que genera un riesgo para la cooperativa debido a que prestar el dinero a una tasa alta se corre el riesgo de que el socio no devuelva o tenga dificultades de pagar los créditos, generando grandes pérdidas para la cooperativa. También puede causar malestar e intranquilidad de los socios al ver la tasa alta para obtener un crédito, lo que puede ocasionar la suspensión de los trámites para adquirir el mismo, lo que hará que la cooperativa pierda una oportunidad de obtener beneficios.

2.2.1.3. Factor Social

El ambiente social se compone de actitudes, formas de ser, expectativas, grados de inteligencia y educación, creencias y costumbres de las personas de un grupo o sociedad determinados.

Se ha criticado a los administradores de diversas empresas por no mostrar sensibilidad hacia las actitudes, creencias y valores sociales de personas, grupos o sociedades en particular

El Ecuador se distingue por ser uno de los países más intervencionistas y donde la generación de riqueza es una de las más complicadas de Latinoamérica. Existen diferencias importantes del ingreso donde el 20% de la población más rica posee el 54.3% de la riqueza y el 91% de las tierras productivas. Por otro lado, el 20% de la población más pobre apenas tiene acceso al 4.2% de la riqueza y tiene en propiedad sólo el 0.1% de la tierra. Existe cierta estabilidad económica pero con bases débiles y de forma forzosa.

Las cooperativas son asociaciones que, de conformidad con el principio de la ayuda mutua, tienen por objeto mejorar las condiciones de vida de sus socios presentando las siguientes características:

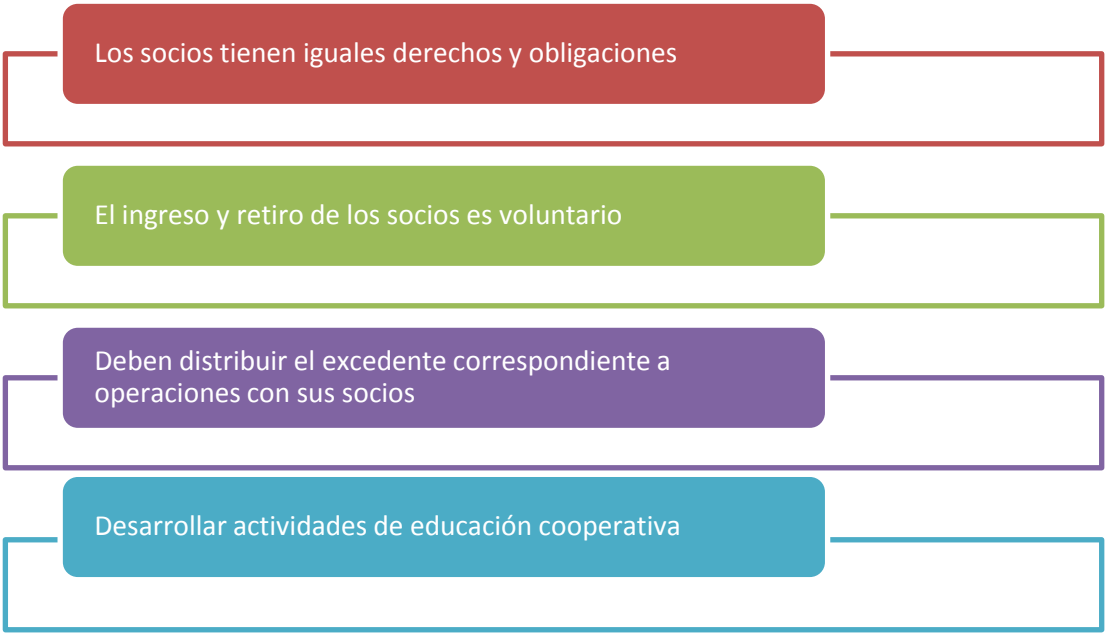


Grafico 18 Principios de Ayuda
Fuente: Cooperativa Erco
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

Factores sociales

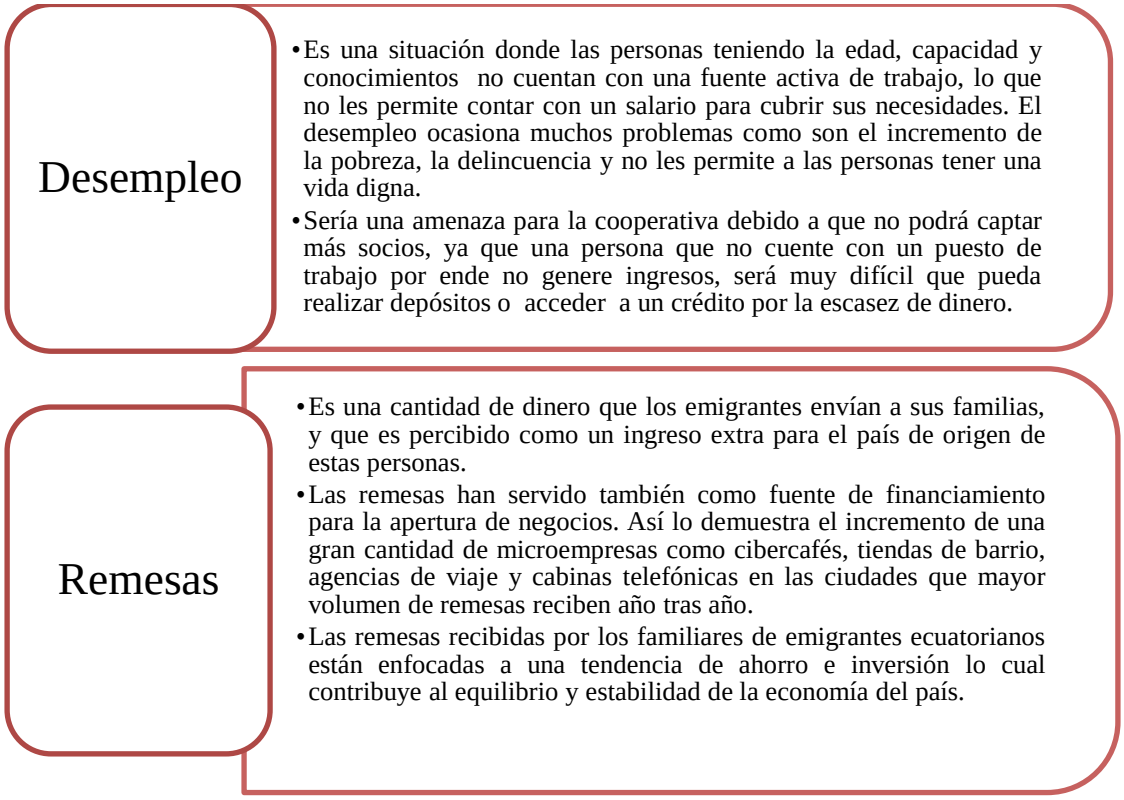


Grafico 19 Factores Sociales
Fuente: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-95182006000200004&script=sci_arttext
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

2.2.1.4. Factor Tecnológico

El factor tecnológico es aquello que se utiliza para mejorar el funcionamiento, crecimiento y progreso de las empresas.

- Esta mutuamente relacionado con el desarrollo y disponibilidad de la tecnología en cada entorno empresarial.

En la actualidad la tecnología ha tenidos grandes avances, ha sido marcada por una serie de trasformaciones, que permite a las empresas mejorar la gestión y adquirir nuevos software.

- Ayuda a brindar un servicio de calidad y satisfacer las necesidades de los clientes en un tiempo óptimo. Aprovechar mejor los procesos, los recursos y a minimizar tiempo y costos.

Grafico 20 Factores Tecnológicos
Fuente: http://www.gestiopolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/fin/invseccoop-1.htm
Elaborado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

2.2.2. MICROAMBIENTE, Incidencia actual en el perfil Competitivo del Sector Cooperativo

El microambiente está conformado por factores internos muy cercanos a la empresa, afectan directamente su funcionamiento y desarrollo. Estos factores pueden ser controlados ya que dependen de la misma. Los factores internos que se pueden analizar son: clientes, proveedores y la competencia.

CLIENTES:

Son personas que usan un producto o servicio de una empresa. En el caso de la cooperativa los clientes son los socios.

La Cooperativa de ahorro y crédito ERCO Ltda., en la actualidad cuenta con 20.100 socios.

PROVEEDORES:

Son empresas o personas que facilitan los recursos materiales, servicios que requiere la cooperativa. Los principales proveedores de la Cooperativa ERCO son los siguientes:

EMPRESA	SERVICIO
ECUAEMPAQUES	SUMINISTROS Y MATERIALES DE OFICINA.
PLUSS	PUBLICIDAD IMAGEN WEB
GRAFICAS Hernández	MATERIAL PUBLICITARIO
SEÑAL X	DISEÑO Y PUBLICIDAD
Papelería Monsalve	PAPELERIA
GyZ	CONSTRUCCIÓN DE REDES ELECTRICAS
mega 103.3	PUBLICIDAD
KROMMA	ESTUDIO DE PUBLICIDAD
edeport's	LINEA DEPORTIVA

Tabla 6 : Proveedores
Fuente: Cooperativa ERCO
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

COMPETENCIA:

Son todas las Cooperativas de Ahorro y Crédito e instituciones financieras que ofrecen productos o servicios similares a la Cooperativa ERCO. La Cooperativa ERCO compite con mayor fuerza con las siguientes:

- **La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juventud Ecuatoriana Progresista" Ltda.**

Es una entidad dedicada a las finanzas sociales, creada mediante acuerdo Ministerial 3310, el 31 de diciembre de 1971 y calificada por la Superintendencia de Bancos y Seguros con Resolución SBS-2003-0596, de agosto 12 de 2003.

En la actualidad cuenta con más de 500 mil socios dueños de la Cooperativa, aproximadamente un 70% de los mismos son mujeres, vinculadas a diferentes actividades micro productivas, tanto de los sectores rurales, como urbano marginales.

Creada en la parroquia de Sayausí, del cantón Cuenca, provincia del Azuay, república del Ecuador, con la iniciativa de 29 jóvenes, ha incursionado en un sostenido apoyo crediticio a los segmentos poblacionales que no tienen acceso al crédito de la banca tradicional, aspecto que ha estimulado la aceptación y confianza de la gente, alcanzando el primer lugar dentro del Ranking de las cooperativas ecuatorianas y actualmente cuenta con 36 agencias en Azuay, Guayas, Pichincha, Cañar, El Oro, Loja, Santo Domingo de los Tsáchilas y Morona Santiago.

- **La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo**

El 29 de Marzo de 1993 se produjo en la provincia del Azuay, el desastre de la Josefina. Los habitantes de Paute cantón ubicado a 42 km de la ciudad de Cuenca, soportaron e improvisados campamentos los efectos perniciosos de la catástrofe, pero ello también sirvió para que el pueblo piense colectivamente su presente y su futuro.

La crisis desatada con la Josefina fue al mismo tiempo la oportunidad de un pueblo que se negó a ser damnificado y decidió recobrar lo perdido, decidió transformar la vida, sus relaciones sociales y económicas hacia una situación incluyente, democrática y justa. Ese es el origen de la Cooperativa Jardín Azuayo, un proyecto social y económico, que surge de las necesidades y propuestas de un pueblo organizado.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, es un instrumento de desarrollo de los pueblos en el sur del Ecuador, que ha robustecido a las economías populares a través de una ética de servicio, de solidaridad, de apoyo mutuo, con educación, con procesos de buen gobierno, hacia la vida digna de todas y todos.

Decidir en donde guardamos nuestro dinero tiene que ver con el compromiso del desarrollo de nuestros pueblos. En la actualidad el ahorro de más de 200.000 socios se transforman en créditos que benefician a nuestras comunidades en las 5 provincias donde opera Jardín Azuayo: Azuay, Cañar, Morona Santiago, El Oro y Loja. Los créditos cooperativistas son una herramienta que asegura que los recursos sean reinvertidos en las mismas localidades donde se generan.

Cuadro comparativo de la cooperativa Erco con respecto de la competencia.

Entidades Financieras			
Productos y Servicios	**Coop. Erco**	**Coop. Jep**	**Coop. Jardín Azuayo**
Ahorro a la Vista	X	X	X
Ahorro Programado	X	X	X
Ahorro Especial	X		
Plazo Fijo	X	X	X
Ahorro Infanto – Juvenil	X	X	
Ahorro Encaje	X		
Certificados de Aportación	X		
Crédito Corporativo	X		
Crédito Ordinario	X	X	X
Crédito Extraordinario	X		X
Crédito Blando	X		
Crédito Solución	X		
Crédito Liquidez Inmediata	X		
Crédito Hipotecario de Vivienda	X	X	
Crédito Productivo	X		
Crédito Hipotecario Productivo	X	X	X
	X		
Pago de Servicios Básicos	X	X	X
Matriculación Vehicular	X	X	X
Pago de Impuestos (SRI)	X	X	
Pago del SOAT	X	X	X
Recargas para el celular	X	X	X
Pago del Bono de Desarrollo Humano	X	X	X
Pago de Remesas	X	X	

Tabla 7: Cuadro Comparativo
Fuente: la Investigación
Elaborado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

Como podemos ver en el cuadro la gran parte de productos y servicios que posee la Cooperativo Erco también tiene la competencia, pero la gran diferencia es que la Cooperativa Erco brinda un servicio de calidad, ofreciendo un servicio personalizado; es decir conocer al cliente, tratarle por su nombre y hacerle sentir que para la cooperativa es muy importante.

La Cooperativa Jep: compite con las tasas de interés, ya que esta se maneja con tasas de interés más bajas en lo que es créditos, además la documentación que solicita para un crédito son de fácil obtención al igual que para sus garantes. En la cooperativa JEP la persona que solicita el crédito debe ser socio y pero el garante no es obligación que sea socio. Mientras que en la Erco los dos tienen que ser socios

La Cooperativa Jardín Azuayo: también maneja tasas de interés más bajas para los créditos y paga tasas de interés altas para el caso de las pólizas

2.2.2.1. Análisis del poder de negociación de los socios como proveedores de recursos (ahorros)

ANTES	DESPUES
Antes de realizar el depósito el socio si tiene poder de negociación, si ve que la tasa de interés es muy baja y él quiere una tasa alta pero la cooperativa no puede pagarle lo que pide, simplemente no hace el depósito y busca otra Entidad Financiera que cumpla con su expectativa.	Los socios de la cooperativa no tienen poder de negociación al momento de ahorrar su dinero, ya que la cooperativa ya tiene establecido sus tasas de interés para sus diferentes tipos de productos que ofrece, esto varía dependiendo del monto y el tiempo, es decir la tasa de interés es alta si el socio deposita su dinero para un plazo mayor o la tasa de interés es baja si el depósito es para un plazo menor.

Tabla 8 : Socios como Proveedores
Fuente: La Investigación
Elaborado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

2.2.2.2. Análisis del poder de negociación de los socios como clientes de recursos (créditos)

ANTES	DESPUES
Si el socio aun no realiza el crédito si tiene poder de negociación. Si la tasa de interés que va a pagar es muy alta y no le conviene no pide el crédito. Busca otra alternativa en, Entidades que se acoplen a sus requerimientos.	Si ya adquirió el crédito no pueden negociar, las tasas de interés, ya están establecidas por la Cooperativa de acuerde a las tasas que emite el Banco Central del Ecuador y no se pueden cambiar; lo que ellos pueden negociar es el plazo del crédito. Pero la tasa de interés va ser la misma para cualquier plazo.

Tabla 9 : Socios como Clientes de Recursos
Fuente: L a Investigación
Elaborado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

2.2.2.3. Análisis de los servicios prestados actualmente por el Sector Cooperativo.

"El cliente misterioso o cliente incógnito (en inglés mystery shopper) es una técnica utilizada por las empresas para evaluar y medir la calidad en la atención al cliente. Los clientes misteriosos actúan como clientes comunes que realizan una compra o consumen un servicio y luego entregan un informe sobre cómo fue su experiencia."[31]

[31] http://es.wikipedia.org/wiki/Cliente_misterioso

MYSTERY

		ERCO	JEP	JARDIN AZUAYO
BUENO=B	**REGULAR = R**	**MALO =M**		
ACCESO A LA AGENCIA	Ubicación	R	B	B
	Publicidad exterior visible	B	B	R
	Cantidad de estacionamientos	R	B	M
SEGURIDAD EN LA AGENCIA	Cantidad de guardias en la agencia	R	B	R
	Señalización de rutas de escape para emergencias	M	B	B
INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTACIÓN DE LA AGENCIA	Iluminación adecuada	B	B	R
	limpieza y orden	B	B	R
	Imagen , pintura y fachada	R	B	B
	Estado de mobiliario	R	B	R
	Cantidad de mobiliario	B	B	B
	Señalética	B	B	B
ATENCIÓN AL SOCIO EN LA AGENCIA	Rapidez y fluidez en las cajas	B	B	B
	Cantidad de personal de cajas	B	B	R
	Conocimientos de los procedimientos del personal de caja	B	B	B
	Rapidez y fluidez en la atención de servicio al socio	B	B	B
	Capacidad de responder dudas y reclamos del personal de atención al socio	R	R	B
	Capacidad de resolver las necesidades del personal de atención al socio	B	B	B
	Capacidad de generar empatía con el socio	B	M	R
ATENCIÓN AL SOCIO NO PRESENCIAL	Banca electrónica (facilidad de uso ,seguridad y confiabilidad)	M	R	B
	Atención por teléfono –empatía	B	R	B
	Cajeros automáticos	M	B	B
ACCESIBILIDAD A LOS PRODUCTOS	Rapidez en obtención de crédito	B	B	R
	Prontitud en obtención de productos de ahorro	B	R	B
	Agilidad de trámites de nuevos socios	B	B	B
	Rapidez para pago y obtención de otros servicios	R	R	B

Tabla 10: Mystery- Fuente: La Investigación -Elaborado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

Análisis

- Acceso a la agencia

Aquí la cooperativa tiene debilidades en la ubicación ya que la competencia está mejor ubicada en partes centrales y concurridas de la ciudad. Además no cuenta con estacionamientos donde los socios puedan dejar sus vehículos para poder realizar con tranquilidad sus gestiones.

- Seguridad en la agencia

Al no contar con una buena señalización para el caso emergencias de escape, la Cooperativa tiene un punto negativo, ya que al suceder alguna catástrofe podría llevar a consecuencias muy graves.

- Infraestructura y Ambientación de la Agencia

En este aspecto la cooperativa se encuentra equivalente con respecto a la competencia, proyecta una buena imagen sus instalaciones son adecuadas y muy ordenadas. Brindando comodidad a los socios.

- Atención al socio en la agencia

La Cooperativa cuenta con personal capacitado y muy eficiente, sobre todo muy amable lo que hace que puedan brindar un servicio de calidad.

- Atención al socio no presencial

En este aspecto la Cooperativa deberá mejorar ya que la competencia tiene una leve ventaja en estos servicios para los clientes que no pueden realizar sus transacciones o consultas presencialmente.

- Accesibilidad a los productos

La cooperativa aquí se encuentra al mismo nivel de sus principales rivales ya que la agilidad y rapidez ayudan que los socios no tengan inconvenientes con el tiempo para adquirir los diferentes productos que ofrece la entidad.

Tipo de Crédito		
Descripción	Monto $	%
Crédito Ordinario	14,434,281	30.82%
Hipotecario Productivo	7,863,780	16.79%
Crédito Extraordinario	6,121,212	13.07%
Productivo	2,963,688	6.33%
Corporativo	2,317,500	4.95%
Otros	41,611,064	11.15%
Total	46,831,180	100,00%

Tabla 11: Tipos de Crédito
Fuente: Cooperativa Erco
Elaborado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

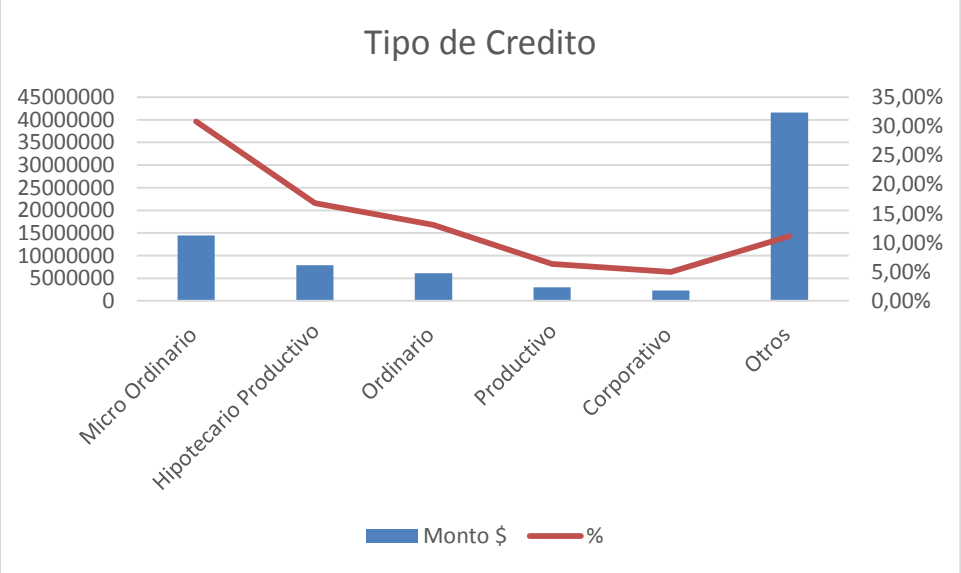


Grafico 21 Tipo de Crédito
Fuente: Cooperativa Erco
Elaborado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

Como se puede ver en el gráfico el crédito que mayor acogida tiene es el Microcrédito Ordinario con un porcentaje del 30.82% y un monto de 14.434.281, en este crédito la Cooperativa a colocado más dinero. Seguido del crédito Hipotecario Productivo con un porcentaje del 16.79% y del Microcrédito Extraordinario con un porcentaje del 13.07.

Tipo de Ahorro		
Detalle	Monto	%
Infanto	164.160,28	0,65%
Vista	5.159.118,89	20,46%
Encaje	2.332.660,84	9,25%
Programado	122.966,37	0,49%
Certificados	3.244.782,59	12,87%
Plazo Fijo	14.186.771,37	56,27%
Total	25.210.460,34	100,00%

Tabla 12: Tipo de Ahorro
Fuente: Cooperativa Erco
Elaborado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

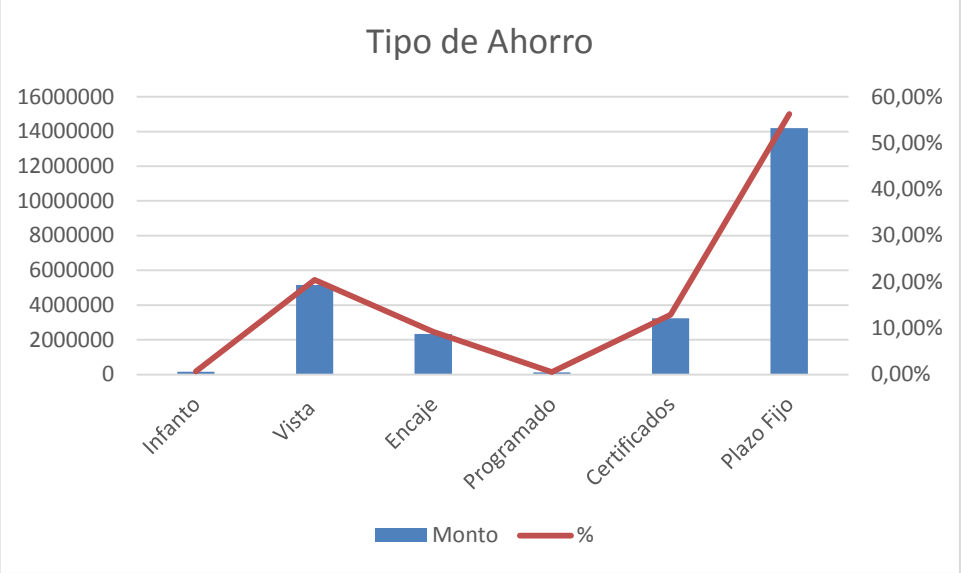


Grafico 22Tipo de Ahorro
Fuente: Cooperativa Erco
Elaborado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

Como se puede ver en el gráfico el Ahorro a Plazo Fijo es el que más eligen los socios de la Cooperativa Erco, este tiene un porcentaje del 56.27, solo con este tipo de ahorra la cooperativa ha podido captar un valor de 14.186.771,37. Seguido del Ahorro a la que tiene un porcentaje del 20.46%.

2.2.2.4. Análisis de servicios sustitutos de financiamiento

En la actualidad las instituciones financieras no son las únicas que ofrecen una fuente de financiamiento a las personas sino que también pueden obtener dinero a través de:

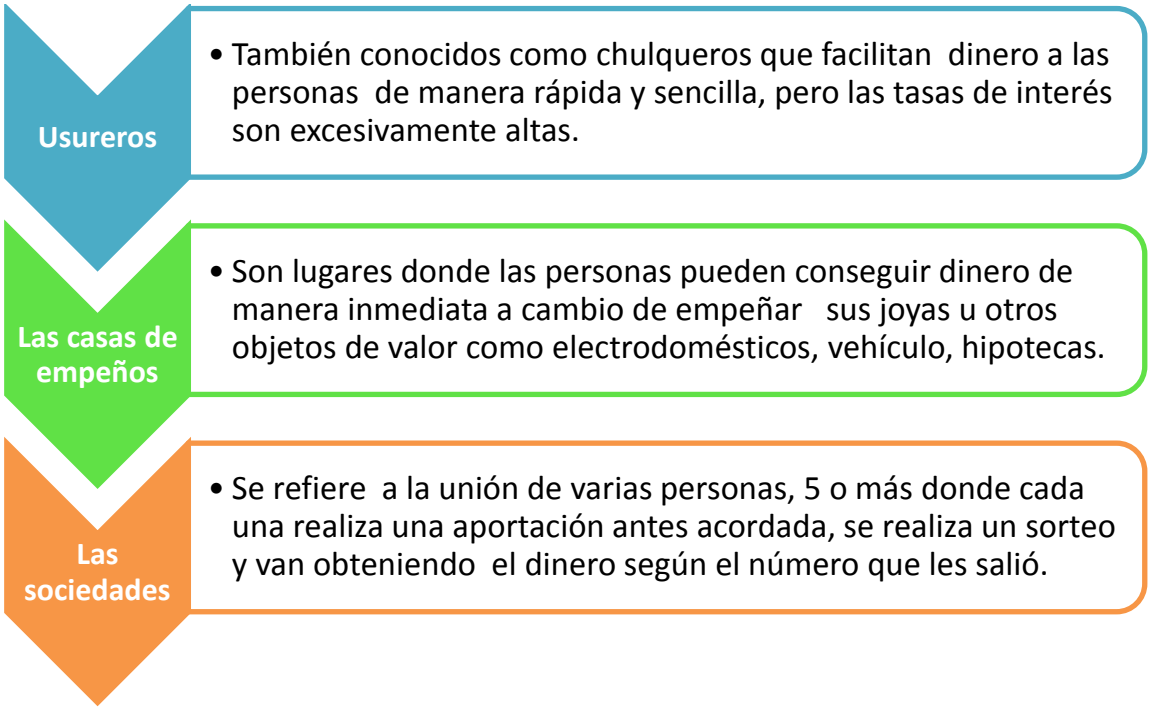


Grafico 23 Servicios Sustitutos
Fuente: La Investigación
Elaborado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

2.2.2 Sistema de Gestión de la Calidad de los Servicios Financieros y Sociales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ERCO.

Un sistema de gestión de la calidad: "Es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización"[32]

Una organización debe de tomar en cuenta la siguiente estructura:

1. **Estrategias:** Definir políticas, objetivos y lineamientos para el logro de la calidad y satisfacción del cliente. Estas políticas y objetivos deben de estar alineados a los resultados que la organización desee obtener.
2. **Procesos:** Se deben de determinar, analizar e implementar los procesos, actividades y procedimientos requeridos para la realización del producto o servicio, y a su vez, que se encuentren alineados al logro de los objetivos planteados. También se deben definir las actividades de seguimiento y control para la operación eficaz de los procesos.
3. **Recursos:** Definir asignaciones claras del personal, Equipo y/o maquinarias necesarias para la producción o prestación del servicio, el ambiente de trabajo y el recurso financiero necesario para apoyar las actividades de la calidad.
4. **Estructura Organizacional:** Definir y establecer una estructura de responsabilidades, autoridades y de flujo de la comunicación dentro de la organización.
5. **Documentos:** Establecer los procedimientos documentos, formularios, registros y cualquier otra documentación para la operación eficaz y eficiente de los procesos y por ende de la organización

[32] Aenor Asosiacion española de normalización y certificación, gestión *de la calidad* ,4ta Edición ,Aenor Ediciones, 2010

Beneficios de implementar un Sistema de la Gestión de la Calidad:

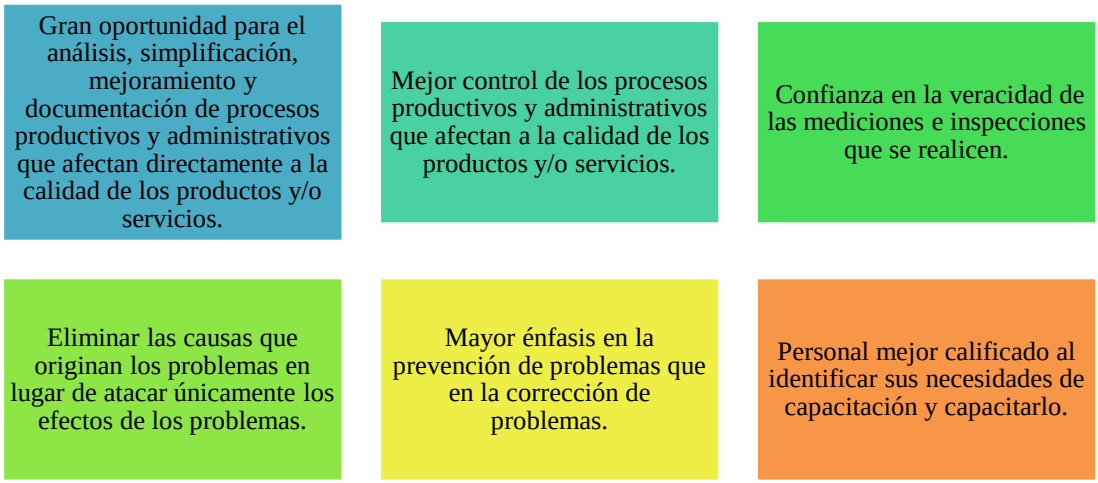


Grafico 24 Beneficios del sistema de Calidad
Fuente: Aenor Asosiacion española de normalización y certificación, gestión de la calidad ,4ta Edición ,Aenor Ediciones, 2010
Realizado por:Juan Muñoz,: Adriana Tenesaca

La Cooperativa Erco no posee una documentación por escrito para manejar la Gestión de la Calidad de los Servicios tanto financieros como sociales, pero esto no quiere decir que no tengan o no sepan cómo manejar un Sistema de Gestión de la Calidad, es por esto que hemos optado por realizar una encueta para determinar con claridad cómo operan con relación a este tema.

2.2.2.1. Inventario de Procesos de los Servicios prestados por ERCO.

Ver Anexo 1 PORTAFOLIO DE PROCESOS

2.2.2.2. Revisión de la Planificación Anual de la Gestión de la Calidad.

Se realiza una planificación anual conjuntamente con el Gerente, Jefe de Negocios y Jefaturas de cada agencia, para planificar presupuestos de captaciones, colocaciones, número de socios y un porcentaje de mora con el que deben terminar mensualmente.

Determinan las metas que quieren alcanzar a lo largo del año y para que todos los colaboradores de la Cooperativa se animen por conseguir la meta, les motivan ofreciéndole comisiones a la Agencia que más se ha esforzado y ha excedido su meta.

Verifican el trabajo de cada agencia, en el caso de que existan puntos negativos o que no tenga un buen rendimiento, les ayudan a planear y buscar estrategias para que desempeñen con eficiencia sus operaciones y se desenvuelvan mejor en sus funciones.

2.2.2.3. Análisis de las políticas actuales del Control de la Calidad.

Las políticas que maneja la Cooperativa están dadas en base a los manuales que les entregan a sus empleados con el fin de darles a conocer, cómo van a proceder con los créditos, captaciones, colocaciones y cobranzas. Y de manera principal la atención al socio.

La política más importante de la empresa es la atención personalizada al socio.

Otra política fuerte es que tienen que ser bien rígidos y fuertes con los clientes que permanecen en mora.

En los servicios sociales no financian el total de lo que les piden, el dinero no es de ellos sino de los socios, por lo que tienen que cuidarlo y así mantendrán la confianza.

Una política que van a implementar es que todos los colaboradores tienen que saber y conocer a profundidad los manuales que les ponen a su disposición, esto será evaluado por los Jefes de Agencia mediante pruebas de conocimiento de los mismos.

2.2.2.4. Análisis de los planes preventivos actuales en la Gestión de Calidad de los Servicios.

Para prevenir que se brinde un mal servicio la Cooperativa financia a sus colaboradores cursos de Relaciones Humanas, Gestión de Cobranza, Colocación de Créditos, Atención al cliente, Neurolingüística. Estas capacitaciones están a cargo del Departamento de Recursos Humanos, generalmente se realizan tres veces al año. Estos cursos son llevados a cabo en la Matriz y en la Agencia de Baños, que según indicadores son las que mejor puntaje tienen.

2.2.2.5. Análisis de los planes correctivos actuales en la Gestión de Calidad de los Servicios.

Se manejan por medio del buzón de sugerencias para conocer en que están fallando y realizar las correcciones, de esta manera brindar un servicio de calidad a sus socios y compensar sus necesidades.

En el caso de que un empleado haya atendido mal a un socio primero se le hace un llamado de atención, si existe reincidencia se le manda un memo. La situación es tratada en el área de Jefatura o en el área de Atención al Socio con el fin de que no se genere un escándalo y pueda dañar la imagen de la Cooperativa.

Todo empleado ttienen que aprender que los socios son lo primordial, si ellos se retiran la Cooperativa pierde, ya que son ellos los que le dan vida.

2.2.2.6. Diagnóstico del actual Plan de Mejora en la Calidad de los servicios de ERCO

La cooperativa para mejorar día a día la calidad de sus servicios y satisfacer las necesidades de sus socios ha ampliado sus servicios, antes solo contaba con el cobro de la luz ahora cobra todos los servicios básicos (agua, luz y teléfono), SOAT, Bono de desarrollo humano y pago giros etc.

Débitos automáticos: consiste en hacer un convenio de débito con socios que salen del país y no pueden cancelar sus servicios básicos entonces se les va debitando automáticamente de sus cuentas.

Horario de atención: anteriormente cerraban al medio día pero ahora trabajan todo el día, dándoles la oportunidad a los socios de aprovechar sus horas de lunch para realizar sus pagos o realizar transacciones.

Servicios Sociales

La Cooperativa tiene que presentar anualmente un balance social en donde demuestre las actividades sociales que ha realizado e incluso los créditos que otorga al desarrollo social. El crédito principal que más apoyo da y colocan es el productivo porque indica que están apoyando a mejorar la economía de las personas, brindándoles una mejorar calidad de vida.

Apoyan todo tipo de evento social, deportivo y cultural para las comunidades. Dependiendo de la ubicación de cada Agencia y del evento que se realice, colaboran con:

- ✓ Gorras.
- ✓ Camisetas.
- ✓ Apertura gratuita de cuentas.
- ✓ Premios etc.

2.3. Análisis de la percepción de los socios sobre la calidad de los servicios de ERCO

BRIEFING DE LA INVESTIGACIÓN

Empresa: Cooperativa de Ahorro y Crédito Erco.

1. Objetivos:

General.

Determinar la calidad de los servicios tanto financieros y sociales de la Cooperativa Erco.

Específicos.

- Identificar las fortalezas, debilidades y falencias de Cooperativa.
- Conocer los servicios y el grado de aceptación de los socios.

2. Metodología de la investigación.

- Las técnicas que se utilizaran en la investigación es la aplicación de mystery shopper, encuesta a empleados, check list en las agencias, grupo focal a los socios.
- Mystery shopper también conocido como el cliente misterioso, se realizara para comparar el servicio de la Cooperativa Erco y su principal competencia como es la Cooperativa Jep y la Cooperativa Jardín Azuayo.
- En cuanto a las encuestas a los empleados no se aplica el cálculo de la muestra, ya que es una población pequeña y se puede realizar a todos. Son 45 empleados en la ciudad de Cuenca.
- Check list se harán en todas las agencias de la ciudad de Cuenca: Matriz, Baños, Baguanchi, el Arenal, Sinincay y Chiquintad.
- Se realizara dos grupos focales a los socios de la Cooperativa.

3. Equipo de la investigación de mercados.

El equipo de investigación está formado por:

- Juan Eduardo Muñoz Vasquez
- Adriana Noemi Tenesaca Ayala

4. Cronograma de la investigación

ETAPAS	Septiembre				Octubre			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Definición del Briefing.								
Diseño Mystery shopper								
Diseño Encuesta a empleados								
Diseño Check list								
Diseño Grupo focal								
Ejecución de la investigación								
Procesamiento y análisis de datos.								
Elaboración de hallazgos.								
Presentación de resultados.								

Grafico 25 Cronograma de la investigación
Fuente: La investigación
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

5. Presupuesto.

Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Valor Total.
Impresiones.	**10**	**0.05**	**0.50**
Copias.	**135**	**0.02**	**2.70**
Transporte	**30**	**5**	**150**
TOTAL.			**153.20**

Tabla 13 Presupuesto
Fuente: La Investigación
Realizado por: Juan Muñoz y Adriana Tenesaca

6. Confidencialidad.

Toda la información que se obtenga en el proceso de investigación es de responsabilidad y uso exclusivo de Juan Muñoz, Adriana Tenesaca, y de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Erco, por lo tanto se reserva confidencialidad.

2.3.1. Estructura de las Técnicas de Percepción

2.3.1.1. Observación de Campo

Para analizar la percepción de los socios referente a la calidad del servicio que brinda la Cooperativa ERCO realizamos un CHECK LIST, en las siete agencias de la ciudad de Cuenca.

CHECK LIST

Cooperativa de Ahorro y Crédito Erco LTDA.

Fecha: 05/11/2014

Revisado por: JM

Agencia Matriz

Objetivo: Verificar la calidad de los servicios de Cooperativa de Ahorro y Crédito Erco LTDA.

Numero	Descripción	Si	No	Observaciones
1	Tiene buena infraestructura.	X		
2	El ubicación es apropiada para la Cooperativa	X		
3	Existe buena atención al cliente.	X		
4	Los créditos se los otorga en el tiempo que oferta la cooperativa	X		
5	El monto para apertura de una cuenta de ahorro es apropiado	X		
6	Hay suficientes cajeros en las ventanillas.	X		

7	Los requisitos para un crédito son realizables	X		
8	Son convenientes las tasas de interés para un crédito	X		
9	Hay lugares apropiados para esperar	X		
10	Existen guardias de seguridad.	X		El guardia en ocasiones tiene que ir abrir la puerta para los empleados y esto hace que no sea constante su permanencia
11	Los parqueaderos son adecuados		X	
12	Existen suficientes cajeros automáticos	X		

Tabla 14: Check List Matriz
Fuente: La Investigación
Elaborado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

Nivel de Cumplimiento $NC = \frac{11}{12} = 91.66\%$

Riesgo inherente $RI = 8.34\%$

Conclusión

Según los parámetros utilizados en esta agencia los servicios e instalaciones que brinda la Cooperativa en su mayoría son del agrado de la gente salvo en el aspecto del parqueadero que es pequeño.

CHECK LIST

Cooperativa de Ahorro y Crédito Erco LTDA.

Fecha: 10/11/2014

Revisado por: JM

Agencia Parque de la Madre

Objetivo: Verificar la calidad de los servicios de Cooperativa de Ahorro y Crédito Erco LTDA.

Numero	Descripción	Si	No	Observaciones
1	Tiene buena infraestructura.	X		
2	El ubicación es apropiada para la Cooperativa	X		
3	Existe buena atención al cliente.	X		
4	Los créditos se los otorga en el tiempo que oferta la cooperativa	X		
5	El monto para apertura de una cuenta de ahorro es apropiado	X		
6	Hay suficientes cajeros en las ventanillas.		X	
7	Los requisitos para un crédito son realizables	X		
8	Son convenientes las tasas de interés para un crédito	X		
9	Hay lugares apropiados para esperar	X		
10	Existen guardias de seguridad.	X		
11	Los parqueaderos son adecuados		X	
12	Existen suficientes cajeros automáticos		X	

Tabla 15: Check List Parque de la Madre
Fuente: La investigación
Elaborado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

Nivel de Cumplimiento $NC = \frac{9}{12} = 75\%$

Riesgo inherente $RI = 25\%$

Conclusión

Según los parámetros utilizados en esta agencia los servicios que ofrece la Cooperativa tienen un nivel aceptable en la gente, se encuentran bien ubicados; el lugar donde se ubica la cooperativa existe un alto tráfico de las personas.

CHECK LIST

Cooperativa de Ahorro y Crédito Erco LTDA.

Fecha: 06/11/2014

Revisado por: JM

Agencia: Baguanchi

Objetivo: Verificar la calidad de los servicios de Cooperativa de Ahorro y Crédito Erco LTDA.

Numero	Descripción	Si	No	Observaciones
1	Tiene buena infraestructura.	X		
2	El ubicación es apropiada para la Cooperativa	X		
3	Existe buena atención al cliente.	X		
4	Los créditos se los otorga a un tiempo pertinente.		X	
5	El monto para apertura de una cuenta de ahorro es apropiado	X		
6	Hay suficientes cajeros en las ventanillas.		X	
7	Los requisitos para un crédito son realizables		X	
8	Son convenientes las tasas de interés para	X		

	un crédito			
9	Hay lugares apropiados para esperar	X		
10	Existen guardias de seguridad.		X	No existen guardias de seguridad pero tienen cámaras de vigilancia.
11	Los parqueaderos son adecuados		X	
12	Existen suficientes cajeros automáticos		X	

Tabla 16: Check List Baguanchi
Fuente: La Investigación
Elaborado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

Nivel de confianza $NC = \frac{6}{12} = 50\%$

Riesgo inherente $RI = 50\%$

Conclusión

Según los parámetros utilizados en esta agencia los servicios que ofrece la Cooperativa tienen un nivel medio de aceptación en la gente ya sea por demora en trámites, seguridad y lugares para estacionar sus vehículos.

CHECK LIST

Cooperativa de Ahorro y Crédito Erco LTDA.

Fecha: 06/11/2014

Revisado por: JM

Agencia Sinincay

Objetivo: Verificar la calidad de los servicios de Cooperativa de Ahorro y Crédito Erco LTDA.

Numero	Descripción	Si	No	Observaciones
1	Tiene buena infraestructura.	X		
2	El ubicación es apropiada para la Cooperativa	X		
3	Existe buena atención al cliente.	X		
4	Los créditos se los otorga en el tiempo que oferta la cooperativa		X	
5	El monto para apertura de una cuenta de ahorro es apropiado	X		
6	Hay suficientes cajeros en las ventanillas.	X		
7	Los requisitos para un crédito son realizables		X	
8	Son convenientes las tasas de interés para un crédito	X		
9	Hay lugares apropiados para esperar		X	
10	Existen guardias de seguridad.		X	Cuentas con cámaras de seguridad
11	Los parqueaderos son adecuados		X	No cuenta con parqueadero
12	Existen suficientes		X	No tiene cajeros en sus

	cajeros automáticos			exteriores

Tabla 17: Check List Sinincay
Fuente: La Investigación
Elaborado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

Nivel de Cumplimiento $NC = \frac{6}{12} = 50\%$

Riesgo inherente $RI = 50\%$

Conclusión

Según los parámetros utilizados en esta agencia se tiene un nivel del 50% de aceptación debido a que existe demoras en otorgar los trámites y los lugares para esperar no son cómodos, no cuentan con cajeros automáticos y estacionamiento para los vehículos y solo cuentan con cámaras de seguridad para vigilancia; y en cuanto a su atención al cliente e infraestructura no tienen problemas.

CHECK LIST

Cooperativa de Ahorro y Crédito Erco LTDA.

Fecha: 05/11/2014

Revisado por: AT

Agencia Chiquintad

Objetivo: Verificar la calidad de los servicios de Cooperativa de Ahorro y Crédito Erco LTDA.

Numero	Descripción	Si	No	Observaciones
1	Tiene buena infraestructura.	X		
2	La ubicación es apropiada para la Cooperativa	X		
3	Existe buena atención al cliente.	X		
4	Los créditos se los otorga en el tiempo que oferta la cooperativa	X		
5	El monto para apertura de una cuenta de ahorro es apropiado	X		
6	Hay suficientes cajeros en las ventanillas.	X		
7	Los requisitos para un crédito son realizables	X		
8	Son convenientes las tasas de interés para un crédito	X		
9	Hay lugares apropiados para esperar	X		
10	Existen guardias de seguridad.		X	No cuenta con guardias de seguridad pero tienen cámaras de vigilancia.
11	Los parqueaderos son adecuados		X	Tienen un espacio grande en la plaza que lo utiliza como parqueadero.

				Pero existen personas de los negocios de a lado que se quejan porque algunos socios se parquean al frente de los mismos.
12	Existen suficientes cajeros automáticos		X	

Tabla 18: Check List Chiquintad
Fuente: La Investigación
Elaborado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

Nivel de Cumplimiento $NC = \frac{9}{12} = 75\%$

Riesgo inherente $RI = 25\%$

Conclusión

Según los parámetros utilizados la agencia brindan un buen servicio a sus socios, tiene una excelente atención, les da comodidad y sobre todo son muy rápidos con los trámites de los créditos. Tienen unos puntos negativos como los que no se cuenta con un parqueadero propio de la agencia; además no cuentan con guardias para brindar seguridad a sus socios. Sería necesario que coloquen cajeros automáticos, ya que la gente para hacer retiros por este medio tendría que irse a la matriz.

CHECK LIST

Cooperativa de Ahorro y Crédito Erco LTDA.

Fecha: 05/11/2014

Revisado por: AT

Agencia: Arenal

Objetivo: Verificar la calidad de los servicios de Cooperativa de Ahorro y Crédito Erco LTDA.

Numero	Descripción	Si	No	Observaciones
1	Tiene buena infraestructura.		X	El espacio es demasiado reducido.
2	La ubicación es apropiada para la Cooperativa	X		
3	Existe buena atención al cliente.	X		
4	Los créditos se los otorga en el tiempo que oferta la cooperativa	X		
5	El monto para apertura de una cuenta de ahorro es apropiado	X		
6	Hay suficientes cajeros en las ventanillas.		X	Solo cuentan con 2 cajeros.
7	Los requisitos para un crédito son realizables	X		
8	Son convenientes las tasas de interés para un crédito	X		
9	Hay lugares apropiados para esperar		X	
10	Existen guardias de seguridad.		X	No cuenta con guardias de seguridad pero tienen cámaras de vigilancia.
11	Los parqueaderos son adecuados		X	Es un lugar muy concurrido y no hay espacio

				para que se parqueen los socios.
12	Existen suficientes cajeros automáticos		X	

Tabla 19: Check List Arenal
Fuente: La Investigación
Elaborado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

Nivel de Cumplimiento $NC = \frac{6}{12} = 50\%$

Riesgo inherente $RI = 50\%$

Conclusión

Cuenta con una buena atención, pero la agencia físicamente tiene deficiencias a pesar de su buena ubicación, no cuenta con espacio para que los socios esperen cómodamente, existen solo dos cajeros en las ventanillas que no son suficientes para atender a la cantidad de gente que llega. Al no existir un parqueadero en el lugar los socios no pueden realizar sus transacciones con tranquilidad, debido a que temen por la seguridad de sus vehículos o que la EMOC les ponga un ticket por el mal parqueo.

Es un lugar que abarca mucha gente por lo que debería existir cajeros automáticos, de esta manera brinda un mejor servicio a los socios.

CHECK LIST

Cooperativa de Ahorro y Crédito Erco LTDA.

Fecha: 06/11/2014

Revisado por: AT

Agencia Baños

Objetivo: Verificar la calidad de los servicios de Cooperativa de Ahorro y Crédito Erco LTDA.

Numero	Descripción	Si	No	Observaciones
1	Tiene buena infraestructura.	X		
2	La ubicación es apropiada para la Cooperativa	X		
3	Existe buena atención al cliente.	X		
4	Los créditos se los otorga en el tiempo que oferta la cooperativa	X		
5	El monto para apertura de una cuenta de ahorro es apropiado	X		
6	Hay suficientes cajeros en las ventanillas.	X		
7	Los requisitos para un crédito son realizables	X		
8	Son convenientes las tasas de interés para un crédito	X		
9	Hay lugares apropiados para esperar	X		
10	Existen guardias de seguridad.		X	No cuenta con guardias de seguridad pero tienen cámaras de vigilancia.
11	Los parqueaderos son adecuados	X		

12	Existen suficientes cajeros automáticos		X	

Tabla 20: Check List Baños
Fuente: La Investigación
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

Nivel de Cumplimiento $NC = \frac{10}{12} = 83{,}33\%$

Riesgo inherente $RI = 16{,}67\%$

Conclusión

Brinda una buena atención y un buen servicio a los socios, compensan sus necesidades pero al igual que las demás agencias no tienen guardias de seguridad para darles mayor protección ni tampoco cuentan con cajeros automáticos.

2.3.1.2. Grupo Focal (Socios)

Perfil del grupo focal 1.

Hombres y mujeres comprendidas entre los 24 y 68 años socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ERCO Ltda.

Introducción:

El grupo focal fue realizado con el objetivo de saber la determinación del nivel de satisfacción de los servicios financieros y sociales ofrecidos a los socios/as por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Erco Ltda.

Características

Este grupo fue llevado a cabo en la Agencia de Sinincay

Las personas de este grupo tiene una edad promedio de 38 años, el grupo focal inicio a las 19 horas del viernes 31 de Octubre.

Resultados

El objetivo de la reunión fue hacer una serie de preguntas para saber si los socios han sido atendidos de una manera correcta en las distintas ventanillas y como ha sido sus experiencias al adquirir un crédito y si les parece bien las instalaciones físicas de la cooperativa.

Mediante una breve introducción a los socios se les dice que pueden opinar cualquier pregunta que se indique, que dejen saber sus experiencias sobre lo que se les pregunte y que no tengan desconfianza ya que no habrá repercusiones sobre sus opines vertidas.

El moderador pregunta:

1. ¿La ubicación de las instalaciones físicas de la Cooperativa Erco son adecuadas?

Si son adecuadas ya que se encuentran en distintos lugares de la ciudad, para otro socio es favorable por que está cerca de su trabajo.

2. ¿Cómo es la atención en las ventanillas?

Un Sr. de la tercera que tienen una buena atención y además recibe el bono y le dan preferencia en sus distintos tramites. Otra opinión fue que en la agencia del arenal para ingresar a la parte superior de la agencia para solicitar un crédito había gente que obstaculiza la subida, esta agencia no cuenta con un espacio cómodo para que los socios esperen hasta ser atendidos. Para otras personas la matriz tiene un amplio espacio donde pueden esperar cómodamente hasta ser atendidos.

3. ¿Cómo califica los requisitos para solicitar un crédito?

Una Sra. Dice que es comerciante informal que no podía justificar sus ingresos y tampoco contaba con el RUC, por lo que fue muy complicado acceder al crédito y tuvo que acudir a otra institución para solicitar el mismo. Otra persona manifestó un malestar que le pedía que su garante sea socio de la Cooperativa y con la persona que contaba no era socio por lo que tampoco pudo solicitar el crédito.

Los que si han solicitado un crédito dicen que al presentar los documentos que le exigen, en 48 horas ya les otorgaron el crédito, que los tramites son rápidos. No hay necesidad de acercarse a la agencia para saber si les han aprobado o no, sino que les llaman a comunicar.

4. ¿Cree Ud. Que los empleados están debidamente capacitados para brindar un servicio de calidad?

Todos están de acuerdo en que el personal de la Cooperativa es muy amable al momento de atenderlos y que si se encuentran capacitados, ya que cuando les preguntan algo o tienen una duda, ellos les responden con conocimiento y muy seguros de lo que dicen.

5. ¿Han tenido algún problema con los servicios prestados por la Cooperativa dentro de alguna área?

Unos opinan que cuando se acercan a las ventanillas se encuentran con la novedad de que no hay sistema y que tiene que esperar mucho tiempo, y en ocasiones hasta tiene que regresar al siguiente día. Pero para la mayoría la Cooperativa les brinda un excelente servicio, hay como pagar hasta de los servicios básicos.

Final.

Los miembros del grupo focal tienen distintas opines sobre las preguntas consultadas ya sea para obtener un crédito o la atención en las ventanillas, la mayoría concuerda que hay un buena atención y que el personal esta capacitado, en cuanta a sus instalaciones son variadas las opines ya que no tienen la misma comodidad en todas las agencias.

Todos los asistentes al grupo focal colaboraron al expresar opines sobre las preguntas formuladas.

Perfil del grupo focal 2.

Hombres y mujeres comprendidas entre los 43 y 68 años socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ERCO Ltda.

Introducción:

El grupo focal fue realizado con el objetivo de saber la determinación del nivel de satisfacción de los servicios financieros y sociales ofrecidos a los socios/as por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Erco Ltda.

Características:

Este grupo fue llevado a cabo en la agencia de Chiquintad el grupo focal inicio a las 10:40 am del Miércoles 05 de Noviembre del 2014

Resultados:

El objetivo de la reunión fue hacer una serie de preguntas para saber si los socios están siendo atendidos de una manera correcta en las distintas ventanillas y como califican los servicios que la Cooperativa les brinda.

Como ha sido sus experiencias al adquirir un crédito, si el horario de atención se ajusta a sus necesidades, si las distintas sucursales les brindan suficiente comodidad y el nivel de confianza que tienen hacia la Cooperativa.

Mediante una breve introducción a los socios se les dice que pueden opinar cualquier pregunta que se indique, que dejen saber sus experiencias sobre lo que se les pregunte y que no tengan desconfianza ya que no habrá repercusiones sobre sus opines vertidas, más bien se podrá mejorar el servicio.

El moderador pregunta:

1. ¿Cómo califican Uds. El servicio de la Cooperativa?

Todos están de acuerdo en que el servicio que les brindan es muy bueno, los cajeros de las ventanillas son rápidos y amables. Además pueden realizar al pago de los servicios básicos sin ningún problema, y sin tener la necesidad de trasladarse a otro lugar.

2. ¿El horario de atención que tiene la Cooperativa se ajusta a sus necesidades?

Los socios están muy contentos con el horario de atención, atienden todos los días esto les ayuda mucho ya que si no tienen tiempo de hacer sus gestiones entre la semana lo pueden hacer el fin de semana sin ningún problema.

3. ¿Las sucursales con las que cuenta la Cooperativa brindan la suficiente comodidad?

Del grupo las 5 personas manifiestan que si existe comodidad en las agencia, ya que cuentan con un amplio espacio para esperar hasta ser atendido. Salvo un socio que sugiere que la Cooperativa debe contar parqueadero adecuado, además que la agencia del Arenal no cuenta con el suficiente espacio para que los socios esperen.

4. ¿Considera que los desembolsos que se realizan al solicitar un crédito son adecuados o excesivos?

A Las 5 personas les parece que los costos son adecuados, además lo que depositan para realizar el crédito al cerrar la cuenta les devuelven, es una forma de ayudarles a ahorrar. Un SR. Opina que no le parece muy bueno los créditos debido a que se paga más solo el interés y el capital no se reduce, por lo que él ha optado por pagar la totalidad del crédito.

5. ¿Cómo calificaría Ud. su nivel de confianza hacia la Cooperativa?

Todos tienen un alto grado de confianza en la Cooperativa por su solvencia y solidez que demuestra, y esperan que se siga así en el futuro.

6. ¿Los trámites para solicitar un crédito son rápidos o piden documentos muy complicados?

De los 6 integrantes del grupo 2 han realizado créditos y dicen que los tramites son muy rápidos y el tiempo que se demoran en habilitarle el crédito es máximo 2 días, pero esto depende de que tan rápido el socio también entregue la documentación solicitada.

7. ¿Recomendarían a la Cooperativa?

Todos han recomendado y han traído nuevos socios para la cooperativa por el excelente servicio y por la buena atención que les brindan. Además por los servicios que posee como es el pago de servicios básicos.

Final

Los integrantes del grupo tienen varias opiniones pero en la mayoría concuerdan y hablan muy bien de la cooperativa, ya sea por la buena atención, por la agilidad en los trámites y buenas experiencias que han vivido, las mismas que son trasmitidas a otras personas. Pero también existen inconformidades como es la falta de parqueaderos, mejorar la infraestructura de la agencia del Arenal, los mismos que la Cooperativa debe tomar muy en cuenta para brindar un excelente servicio a sus socios de acuerdo a sus necesidades.

2.3.1.3. Encuesta (Empleados)

Tabulación e interpretación de datos.

La encuesta fue realizada a 45 personas que laboran dentro de la Cooperativa de ahora y crédito ERCO Ltda. Distribuidos entre cajeros, oficiales de crédito y jefes de agencia. No se ha calculado la muestra ya que la población es muy pequeña y se puede realizar a todos.

1. Los objetivos y responsabilidades de su puesto de trabajo son claros, por tanto sabe lo que se espera de usted.

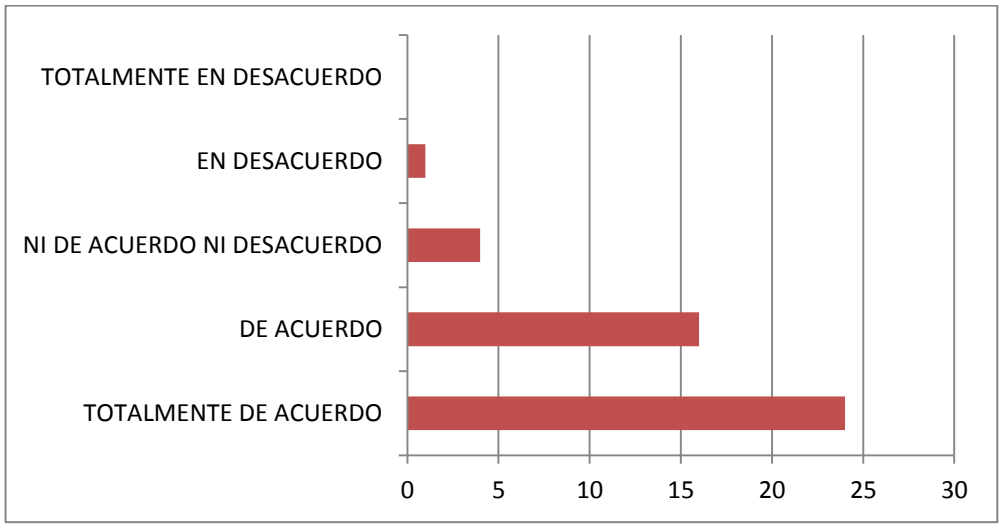


Grafico 26 Encuesta pregunta 1
Fuente: Colaboradores de la cooperativa de Ahorro y crédito ERCO
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

De acuerdo a las encuestas realizadas a 45 trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito el 53% manifiesta que sus objetivos y responsabilidades dentro de la cooperativa son claros, por tanto podemos afirmar que cada trabajador sabe cuál es su meta a conseguir.

2. Cree que el cargo que desempeña le permite desenvolver sus habilidades.

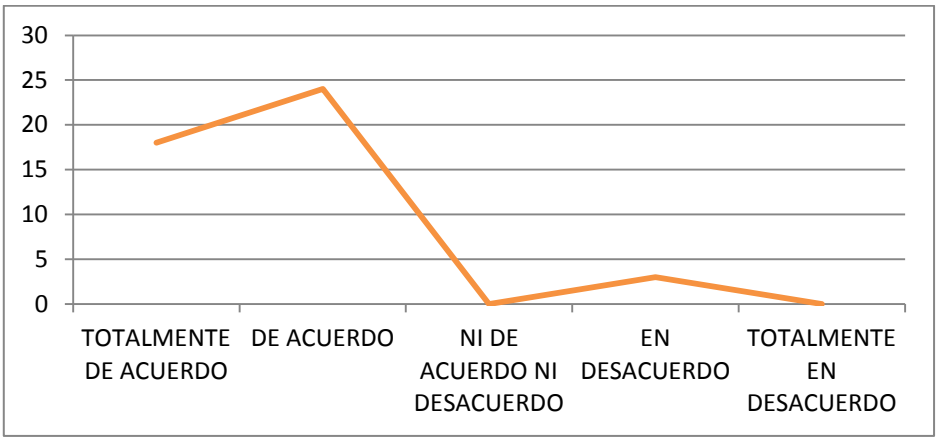


Grafico 27 Encuesta pregunta 2
Fuente: Colaboradores de la cooperativa de Ahorro y crédito ERCO
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

De acuerdo al grafico podemos observar que la mayoría del personal que labora dentro de la Cooperativa manifiesta estar de acuerdo con el cargo que desempeña puesto que le permite desenvolver sus habilidades.

3. Se le facilita información oportuna y adecuada de su desempeño y resultados alcanzados.

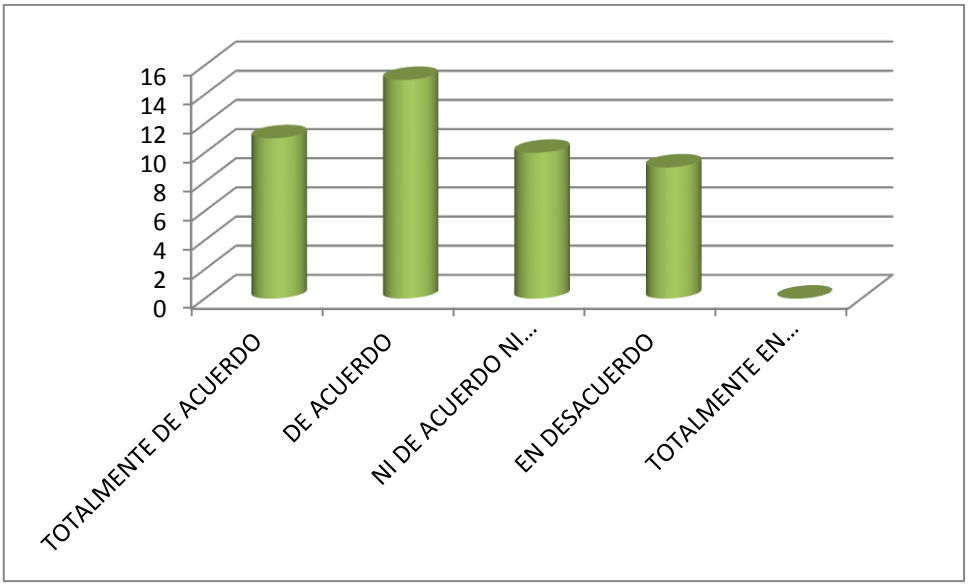


Grafico 28Encuesta Pregunta 3
Fuente: Colaboradores de la cooperativa de Ahorro y crédito ERCO
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

De acuerdo al grafico podemos observar que la mayoría de colaboradores están de acuerdo con que la Cooperativa les informa debidamente sobre sus actividades realizadas.

4. La Cooperativa le proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos, suficientes para tener un buen desempeño en su trabajo.

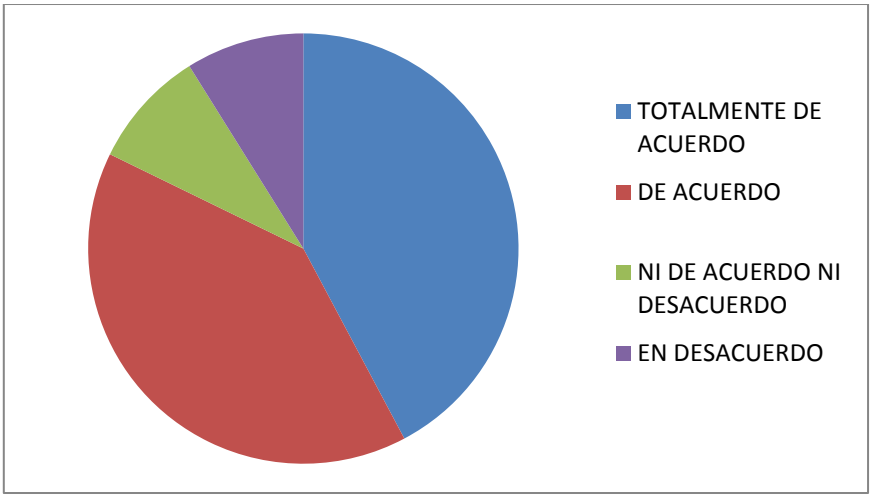


Grafico 29Encuesta pregunta 4
Fuente: Colaboradores de la cooperativa de Ahorro y crédito ERCO
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

El 82% de los encuestados manifiestan que la Cooperativa le proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos, suficientes para tener un buen desempeño dentro de su trabajo, factor que influye en forma positiva para el cumplimiento de sus objetivos

5. En términos Generales se siente satisfecho con su cargo de trabajo.

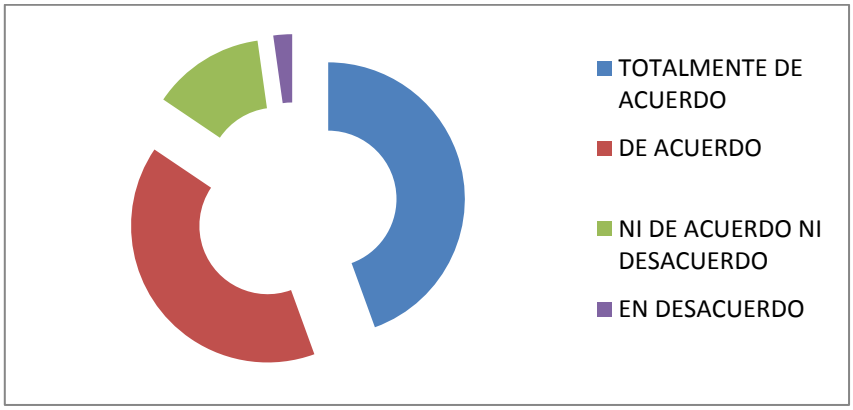


Grafico 30Encuesta pregunta 5
Fuente: Colaboradores de la cooperativa de Ahorro y crédito ERCO
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

Solamente el 6% manifiesta no estar de acuerdo con su cargo en el trabajo que desempeñan mientras que el 94% está satisfecho con su puesto de trabajo, lo que nos indica que los colaboradores están contentos y se sienten bien con su trabajo, esto influye positivamente a la Cooperativa, ya que si un cliente interno esta a gusta con las actividades que desempeña, va a trasmitir buenas energías a los socios.

6. Sus jefes habitualmente lo reconocen por su trabajo bien hecho.

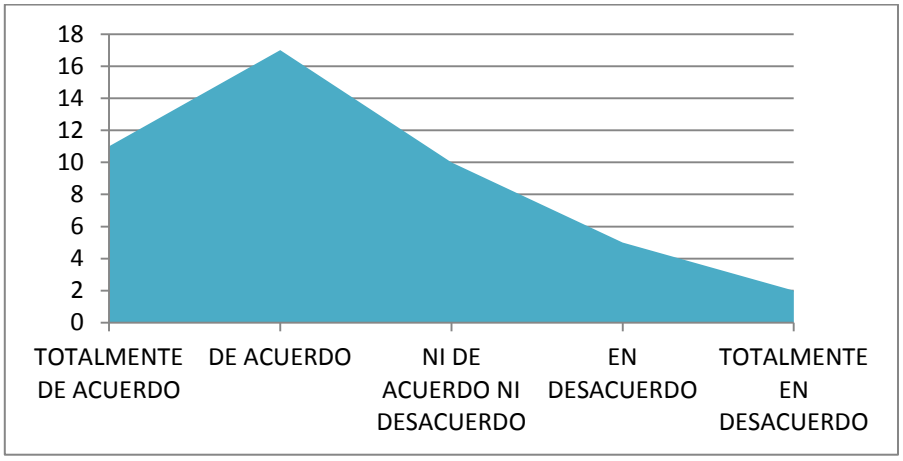


Grafico 31Encuesta pregunta 6
Fuente: Colaboradores de la cooperativa de Ahorro y crédito ERCO
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

De acuerdo al grafico podemos observar que dentro de la Cooperativa existen estímulos apropiados, que sus colaboradores valoran ya que más del 62% manifiestan que sus jefes reconocen su esfuerzo y por ende les motivan a seguir trabajando. Con la misma intensidad.

7. A la hora de tomar decisiones sus jefes toman en consideración sus comentarios y sugerencias.

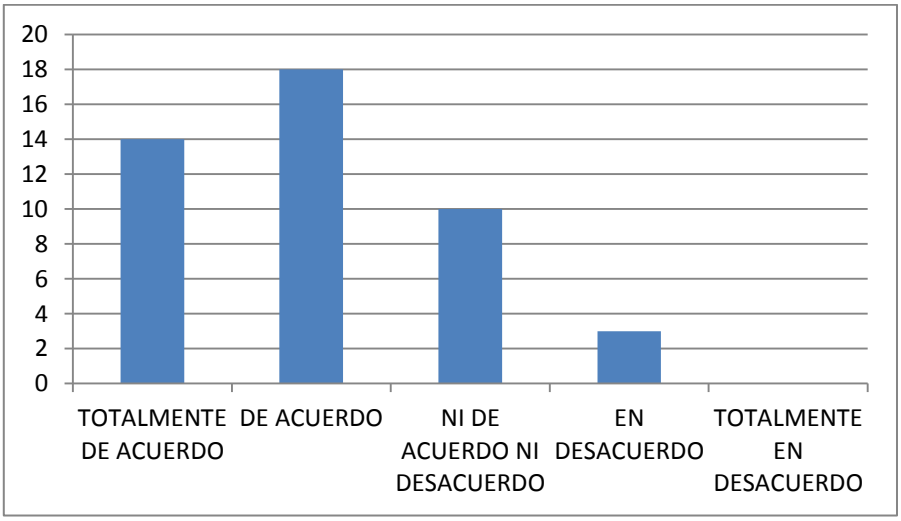


Grafico 32Encuesta pregunta 7
Fuente: Colaboradores de la cooperativa de Ahorro y crédito ERCO
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

Consideramos que un factor importante para el progreso de una cooperativa y de toda empresa es el tomar en cuenta las opiniones de los colaboradores, dentro de la Cooperativa Erco Ltda. sus colaboradores alrededor del 75% manifiestan ser tomados en cuenta en cuanto a sus comentarios y sugerencias.

8. **Los directivos comunican oportunamente a los trabajadores sobre asuntos de interés, así como del rumbo de la Cooperativa.**

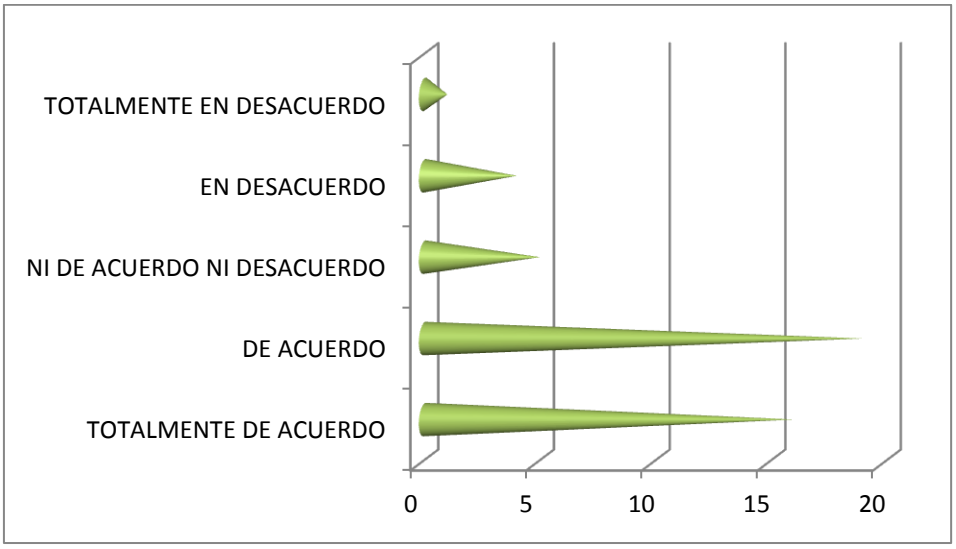


Grafico 33Encuesta pregunta 7
Fuente: Colaboradores de la cooperativa de Ahorro y crédito ERCO
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

Más del 75% saben cuál es la meta a seguir esto sin duda contribuye a la contribución económica que recibe al pasar la meta en cada sucursal, por esta razón cada agencia se preocupa por cumplir su meta a seguir.

9. La Cooperativa le brinda capacitaciones que permitan el desarrollo de sus habilidades.

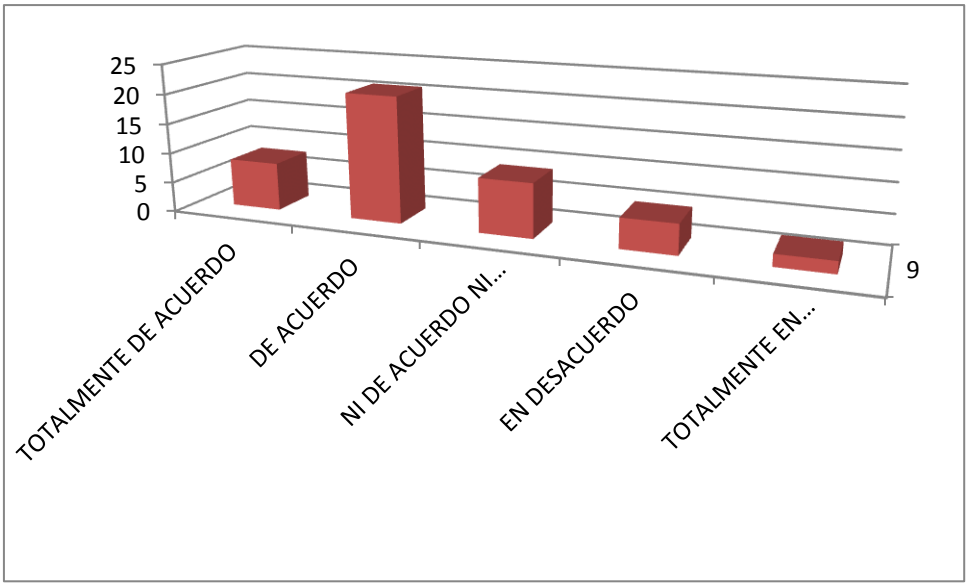


Grafico 34Encuesta pregunta 9
Fuente: Colaboradores de la cooperativa de Ahorro y crédito ERCO
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

Se puede apreciar que de la cooperativa brinda capacitaciones que permitan el desarrollo de las habilidades de sus colaboradores, esto permite que los objetivos y metas de cada uno se cumplan para el bien de la cooperativa.

10. Cree usted que la Cooperativa le brinda oportunidades para desarrollarse en nuevos cargos.

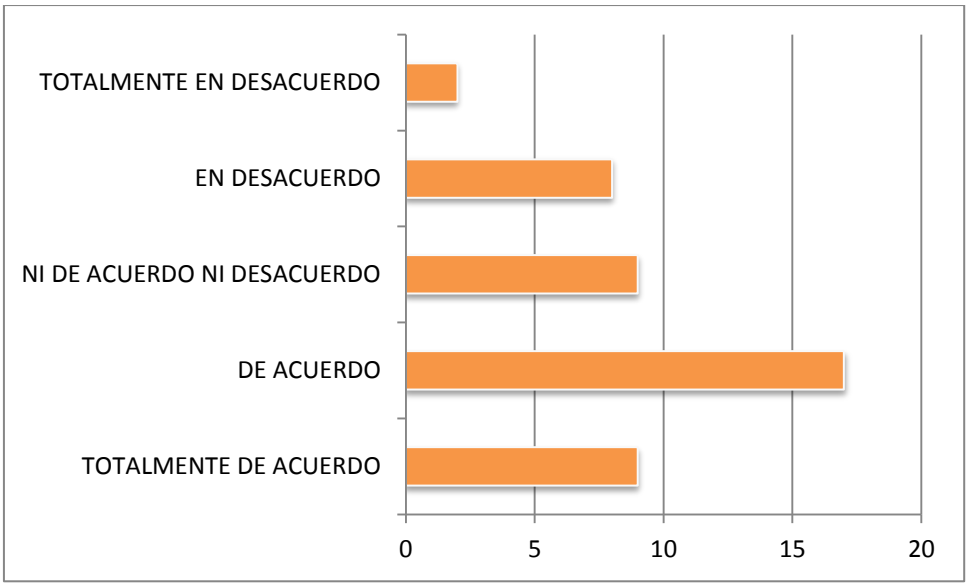


Grafico 35 Encuesta pregunta 10
Fuente: Colaboradores de la cooperativa de Ahorro y crédito ERCO
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

De acuerdo al gráfico se puede observar que la Cooperativa le brinda oportunidades para desarrollarse en nuevos cargos a sus colaboradores, puesto que alrededor del 60% están de acuerdo.

10. Considera usted que la correlación entre sus compañeros de trabajo crea un clima laboral agradable.

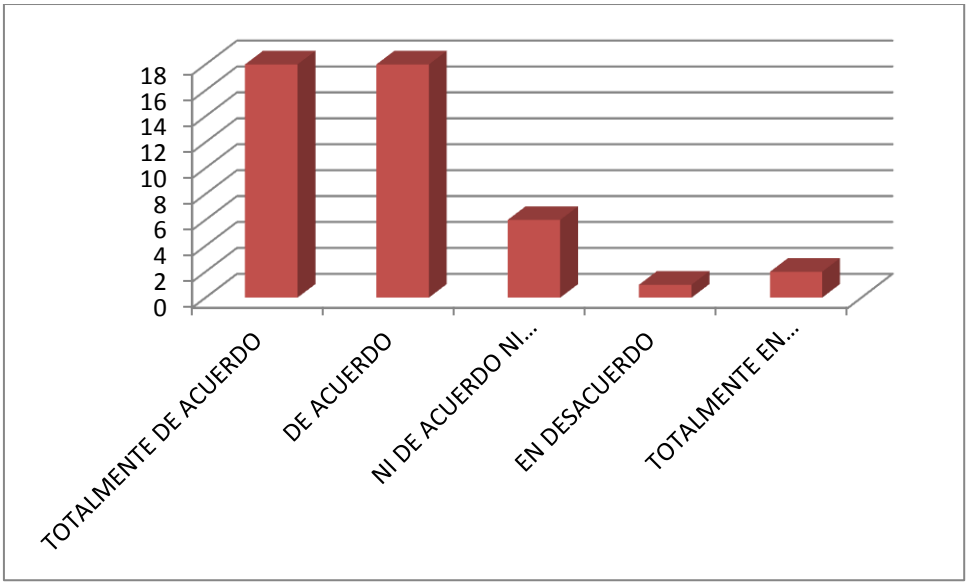


Grafico 36Encuesta pregunta 11
Fuente: Colaboradores de la cooperativa de Ahorro y crédito ERCO
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

La cooperativa de ahorro y crédito ERCO se preocupa por crear un clima laboral agradable, solamente el 6% responde de forma negativa a esta pregunta, por lo que podemos decir que los colaboradores trabajan en equipo entre todos.

11. El ambiente de la empresa le permite expresar sus opiniones con sinceridad sin temor a represarías.

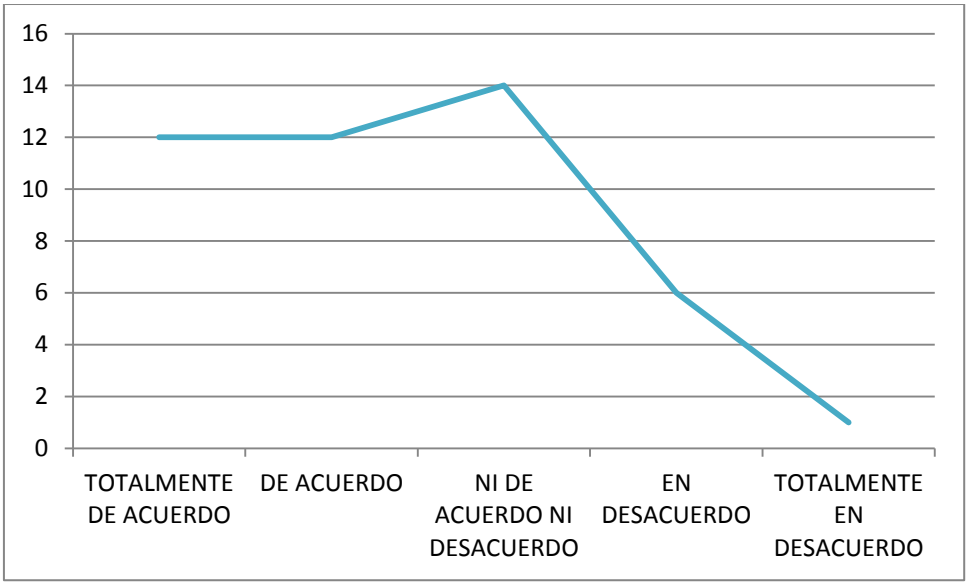


Grafico 37encuesta pregunta 12
Fuente: Colaboradores de la cooperativa de Ahorro y crédito ERCO
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

Es importante en toda empresa considerar la opinión de sus colaboradores, es por esto que podemos recomendar a la cooperativa a tomar en cuenta a sus colaborares su opinión para el progreso de la misma es muy importante, de acuerdo la grafico podemos observar que si bien existe la posibilidad de dar su opinión no todos lo hacen por temor a no ser considerados.

12. El nombre y prestigio de Cooperativa ERCO es gratificante para usted.

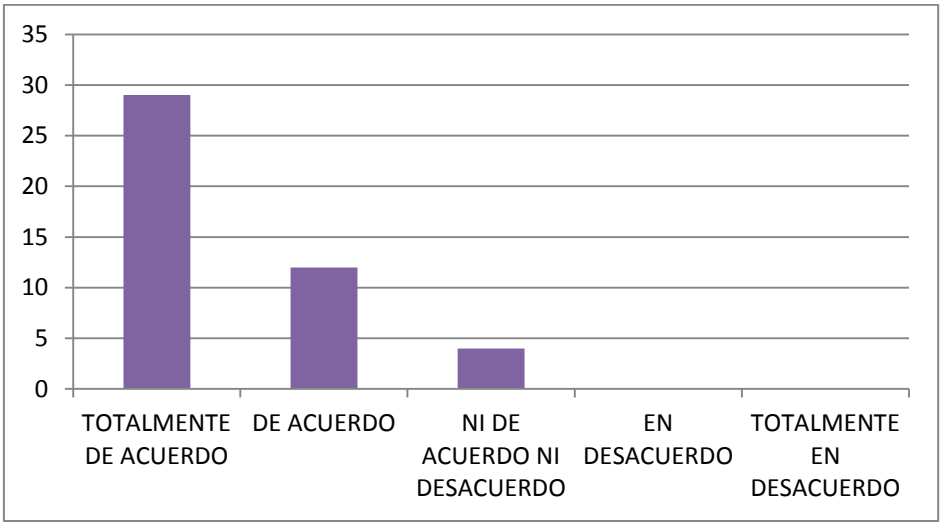


Grafico 38 encuesta pregunta 13
Fuente: Colaboradores de la cooperativa de Ahorro y crédito ERCO
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

Un trabajo en equipo es muy importante para el cumplimiento de los objetivos, los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito ERCO se encuentran comprometidos con la misma pues más del 85% respondió de forma positiva a esta pregunta

2.3.1.4. Análisis de los Registros de Quejas y Reclamaciones.

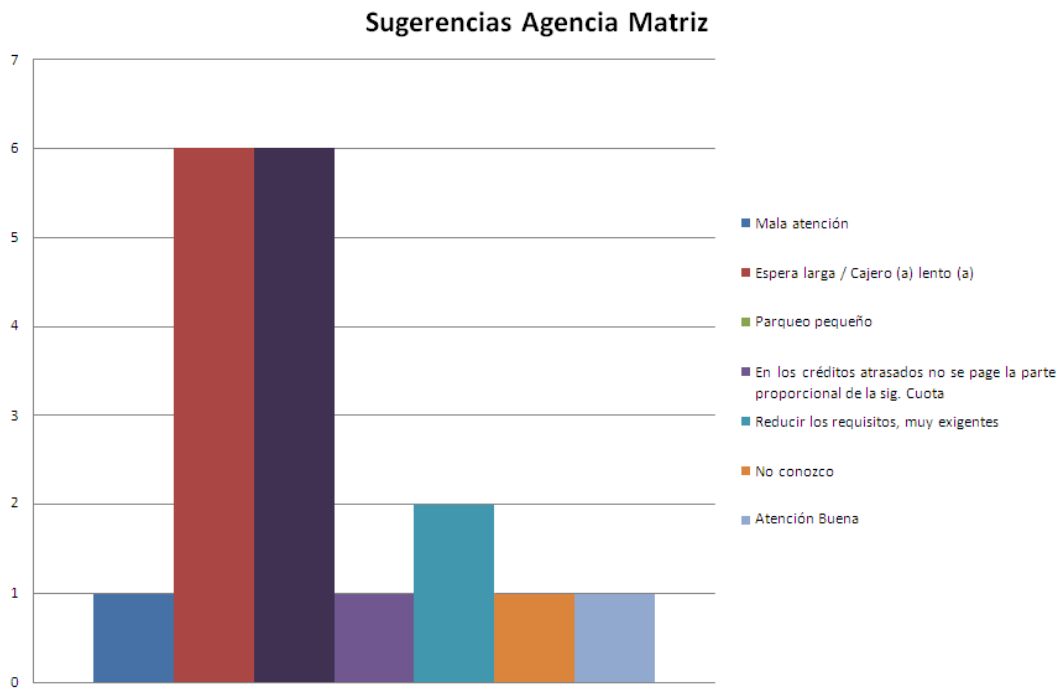


Imagen 8: Sugerencias Agencia Matriz
Fuente: Cooperativa Erco
Elaborado por: Cooperativa Erco

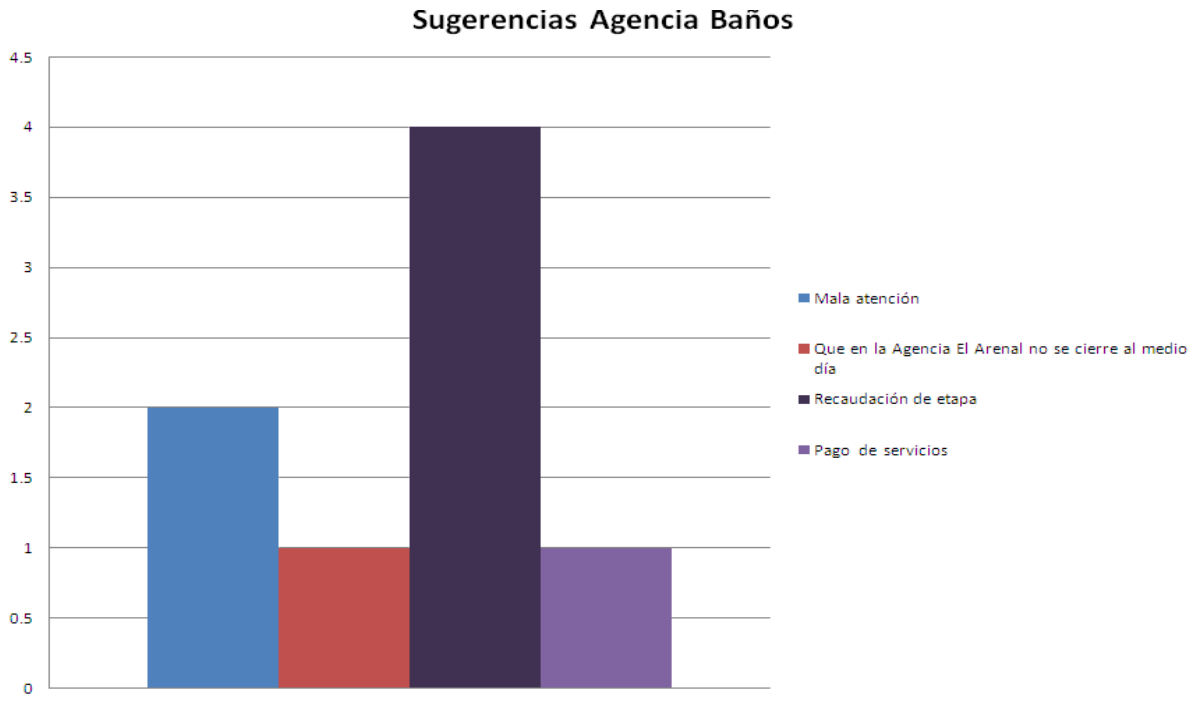


Imagen 9 : Sugerencias Agencia Baños
Fuente: Cooperativa Erco
Elaborado por: Cooperativa Erco

Imagen 10 : Sugerencias Agencia Baguanchi
Fuente: Cooperativa Erco
Elaborado por: Cooperativa Erco

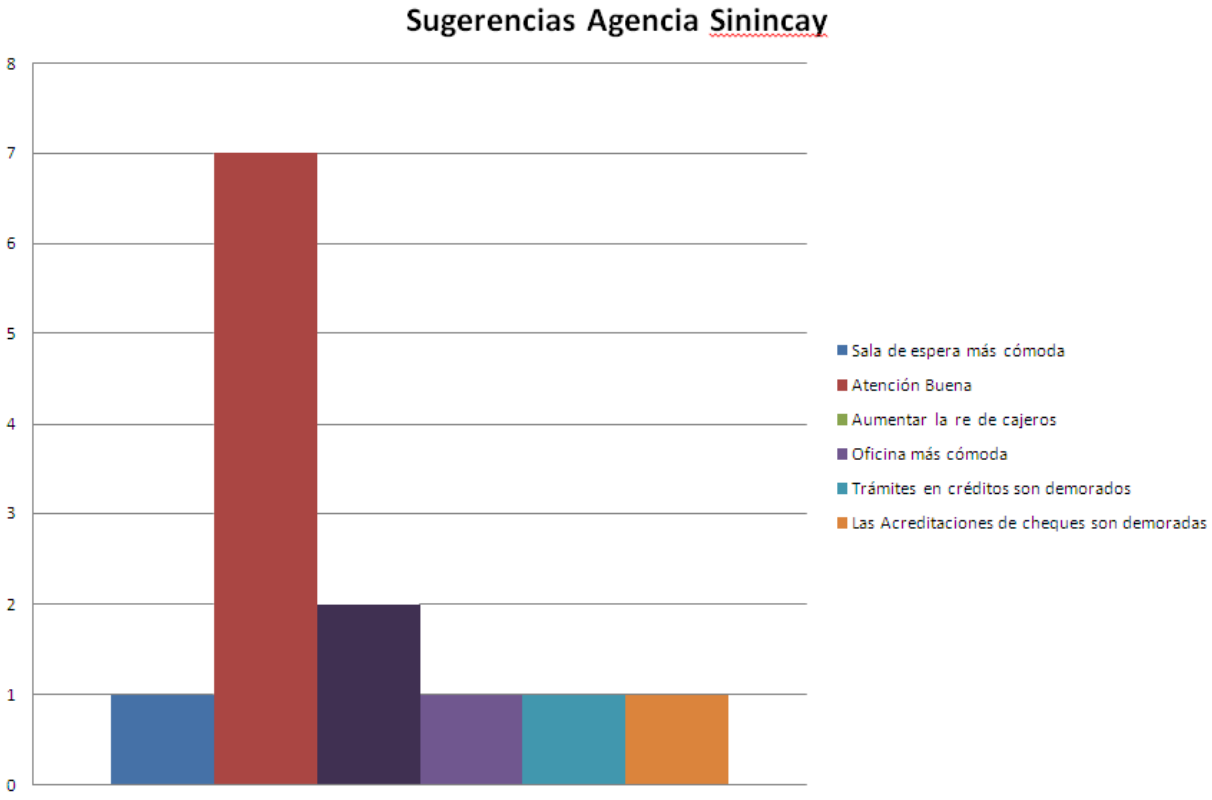


Imagen 11: Sugerencias Agencia Sinincay
Fuente: Cooperativa Erco
Elaborado por: Cooperativa Erco

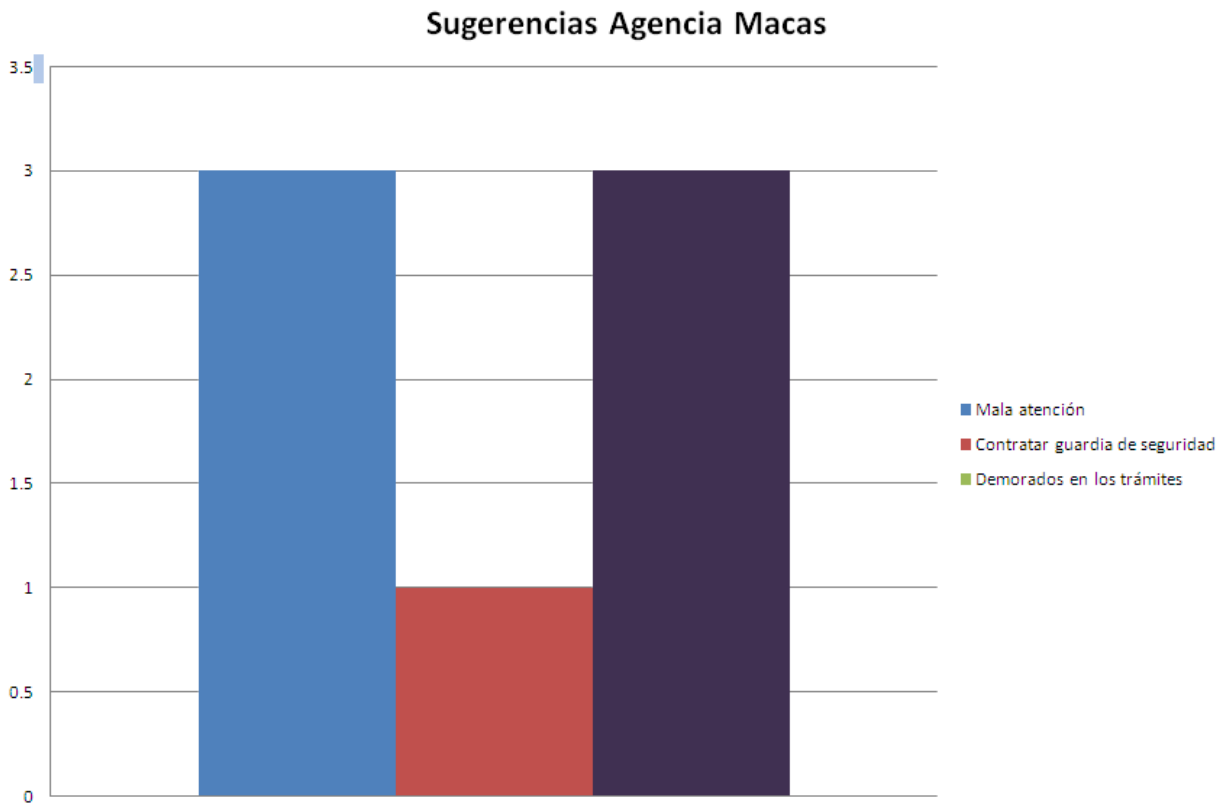


Imagen 12 : Sugerencias Agencia Macas
Fuente: Cooperativa Erco
Elaborado por: Cooperativa Erco

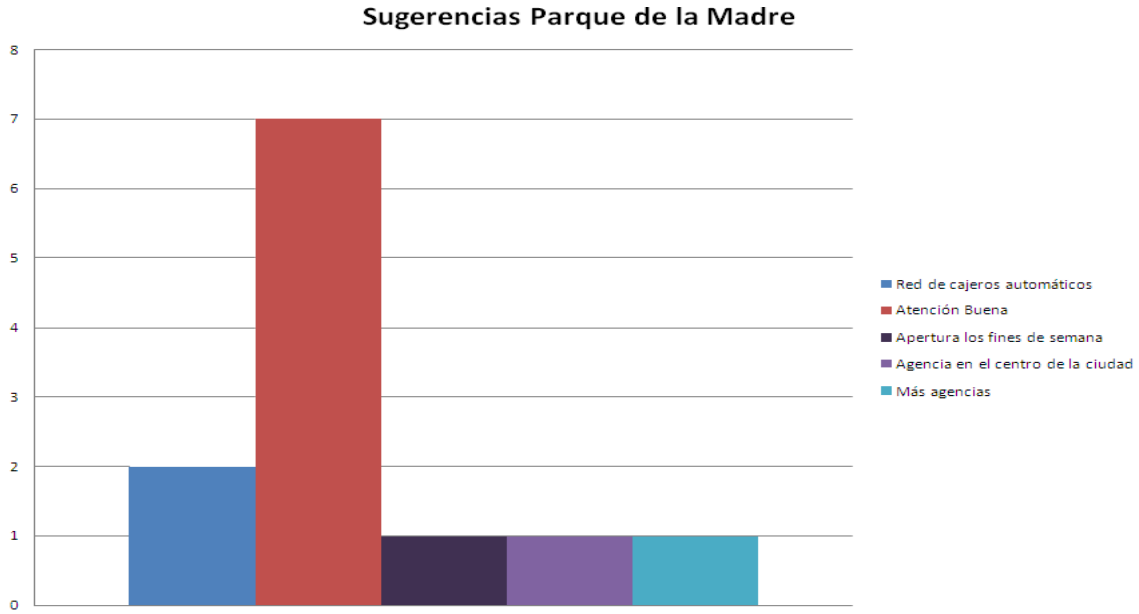


Imagen 13 : Parque de la Madre
Fuente: Cooperativa Erco
Elaborado por: Cooperativa Erco

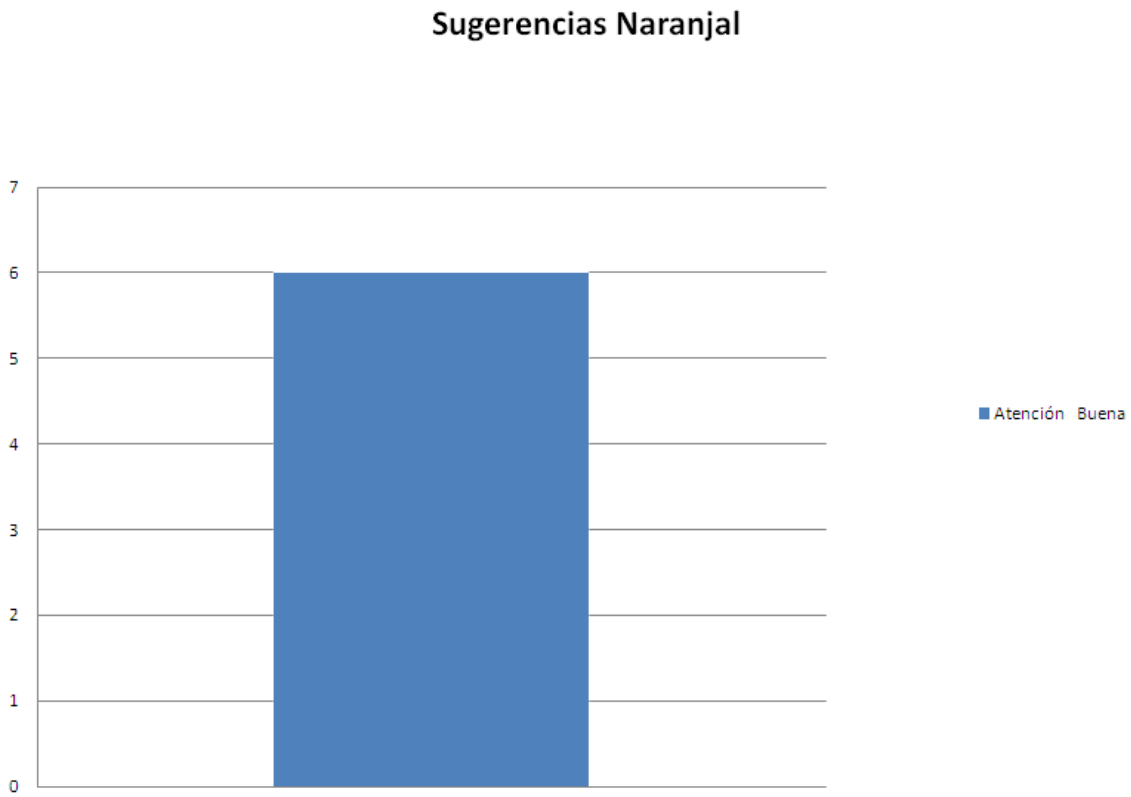


Imagen 14 : Naranjal
Fuente: Cooperativa Erco
Elaborado por: Cooperativa Erco

Análisis

- **Matriz**

  Como se puede ver en el grafico lo que más puntaje tiene es que los cajeros están muy lentos y no atienden con agilidad y rapidez a los socios, seguido de que el parqueadero que posee es muy pequeño siendo la matriz debería contar con mayor comodidad para sus socios. Otro punto alto es reducir los requisitos para un crédito según el criterio de algunos socios se debería eliminar que los garantes tengan que ser socios de la Cooperativa.

- **Agencia Baños**

  Lo que más predomina es la mala atención y que se realice la recaudación de los servicios de etapa, esto debería mejorar de inmediato ya que es la segunda agencia más grande y que mejor rendimiento tiene.

- **Agencia Baguanchi**

  En esta agencia no existen sugerencias ni algún tipo de reclamo, por lo que se puede decir que el socio está a gusto por el excelente servicio y atención que le brindan.

- **Agencia Sinincay**

  Lo que más resalta es la buena atención que les ofrece la agencia por parte de sus colaboradores. También sugieren que coloquen cajeros automáticos.

- **Agencia Macas**

  La mala atención y la demora en los trámites serán temas que tendrán que mejorar en esta agencia ya que se estarán perdiendo muchos socios y esto afectara la imagen de la cooperativa y también económicamente.

- **Agencia Parque de la Madre**

  En esta agencia la atención al cliente tiene muy conforme a los socios y piden apertura los fines de semana ya que es un lugar donde se efectúan un sin número de actividades deportivas y al mismo tiempo necesitan cajeros automáticos para cubrir sus necesidades.

- **Agencia Naranjal**

  En esta agencia al parecer no habido ningún inconveniente ya que, los socios se encuentran satisfechos con la atención que se les brinda.

2.4. Análisis FODA

2.4.1. Matriz de Evaluación de Factores Externos.

Factores	Peso	Calificación	Valor Ponderado
OPORTUNIDADES			
O1. Tener agencias en lugares que no que tiene la competencia	0,08	3	0,24
O2. Transacciones vía on-line	0,05	3	0,15
O3.Implemetacion de nuevas agencias	0,05	3	0,15
O4. Implementación de nuevos servicios	0,05	4	0,2
O5.Ampliacion de las oficinas en cuanto a infraestructura y personal.	0,04	3	0,12
O6.Apoyo a la comunidad	0,05	4	0,2
O7.Desarrollo de Microempresas	0,04	4	0,16
O8.Captacion de remesas extranjeras	0,03	4	0,12
O9.Diversidad de proveedores competitivos en el mercado	0,05	4	0,2
O10.Herramientas tecnológicas adaptables a las necesidades	0,06	4	0,24
AMENAZAS			
A1. Alza de los precios de los productos	0,05	1	0,05
A2. Desempleo	0,04	1	0,04
A3.Alta competencia en entidades financieras	0,06	1	0,06
A4. Falsos rumores de quiebra financiera	0,05	2	0,1
A5.Inseguridad Social	0,06	2	0,12
A6.Crisis Financiera a nivel Mundial	0,04	2	0,08
A7.Posibilidad de apertura -sucursales de otras cooperativas	0,05	1	0,05
A8.Innovacion en tecnología por parte de la competencia	0,08	1	0,08
A9.Sobre endeudamiento de los clientes	0,03	2	0,06
A10. Migración interna de la población	0,04	2	0,08
TOTAL	1		2,5

Tabla 21: Matriz de Evaluación Factores Externos
Fuente: La Investigación
Elaborado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

Factores Externos

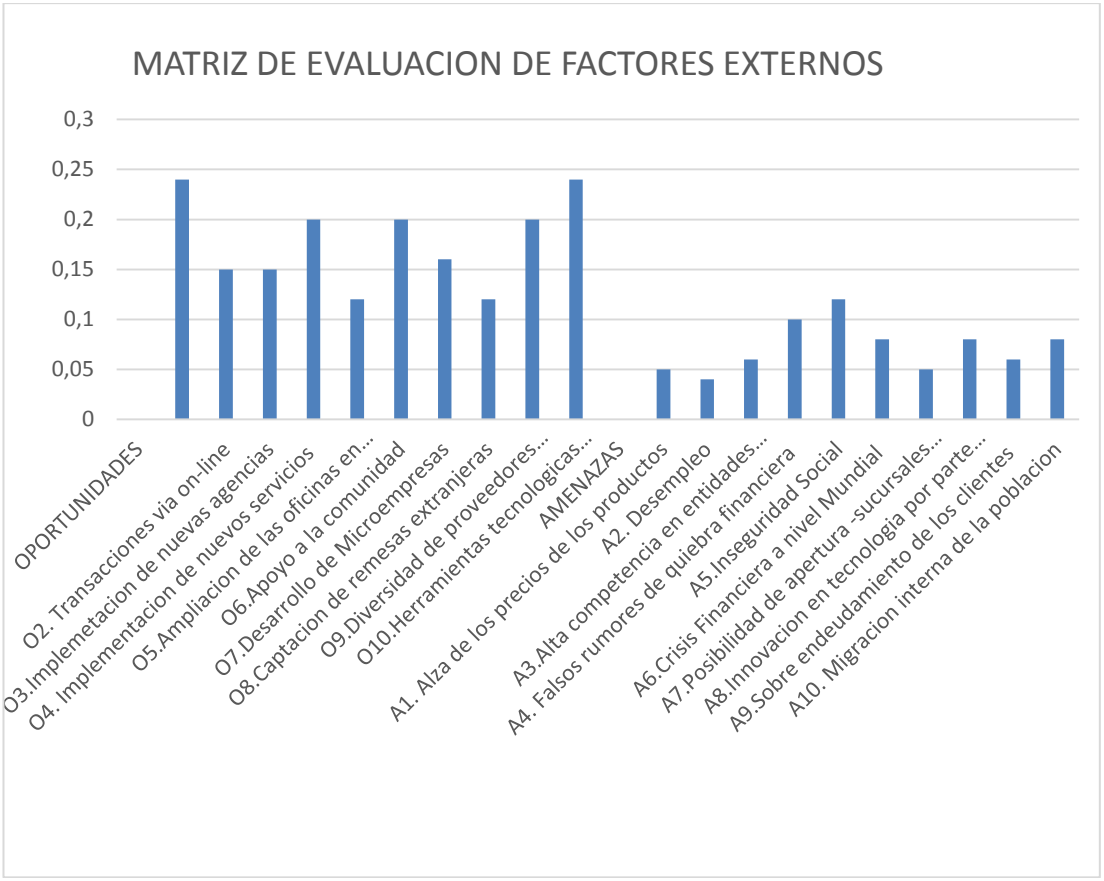


Grafico 39 Factores Externos
Fuente: La Investigación
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

El total ponderado de 2.5 indica que la Cooperativa ERCO, llega al promedio establecido, es decir cuenta con ciertas amenazas que serán debilitadas con las oportunidades que posee, de esta manera logra equilibrar y mejorar su posición externa. Se podría decir que la Cooperativa está preparada contrarrestar las posibles amenazas que se presenten en futuro y aprovechar de las oportunidades para así ser más competitivos.

Tiene buenas oportunidades como es disponer de agencias en lugares que no que tiene la competencia, disponer de Herramientas tecnológicas adaptables a las necesidades, con esto la Cooperativa logra brindar un mejor servicio a los socios, ampliar mercado, satisfacer nuevas necesidades y sobre todo crecer día a día. Pero también tiene ciertas amenazas que tienen que ser tomadas muy en cuenta como es la Inseguridad Social, falsos rumores de quiebra financiera, Crisis Financiera a nivel Mundial, esto puede afectar a sus planes futuros.

2.4.2. Matriz de Evaluación de Factores Internos.

Factores	Peso	Calificación	Valor Ponderado
FORTALEZAS			
F1.Iluminacion adecuada	0,02	3	0,06
F2. Limpieza y orden	0,03	4	0,12
F3.Solvencia	0,08	4	0,32
F4. Rapidez , Fluidez en las Cajas	0,05	4	0,2
F5.Rapidez en obtención de crédito	0,05	3	0,15
F6. Agilidad en tramites de captación de nuevos socios	0,05	3	0,15
F7.Transparencia en sus procedimientos	0,06	4	0,24
F8.Personal capacitado	0,06	4	0,24
F9.Capacidad de generar empatía con los socios	0,05	3	0,15
F.10Confianza de sus socios	0,05	4	0,2
DEBILIDADES			
D1.No tiene buena ubicación	0,07	1	0,07
D2.Falta de estacionamientos	0,06	1	0,06
D3.Falta de personal de seguridad	0,07	1	0,07
D4.No cuenta con cámara de vigilancia en la parte externa	0,04	2	0,08
D5.Falta de señalización	0,04	2	0,08
D6.Falta de cajeros automáticos	0,03	2	0,06
D7. Falta de un sistema electrónico de consulta de saldos	0,03	2	0,06
D8.Falta de simulacros virtuales de crédito en su pagina web	0,05	2	0,1
D9.Falta de publicidad de sus servicios	0,06	2	0,12
D10.No cuenta con un departamento de procesos	0,05	1	0,05
TOTAL	1		2,58

Tabla 22: Matriz de Evaluación Factores Internos
Fuente: La Investigación
Elaborado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

Factores Externos

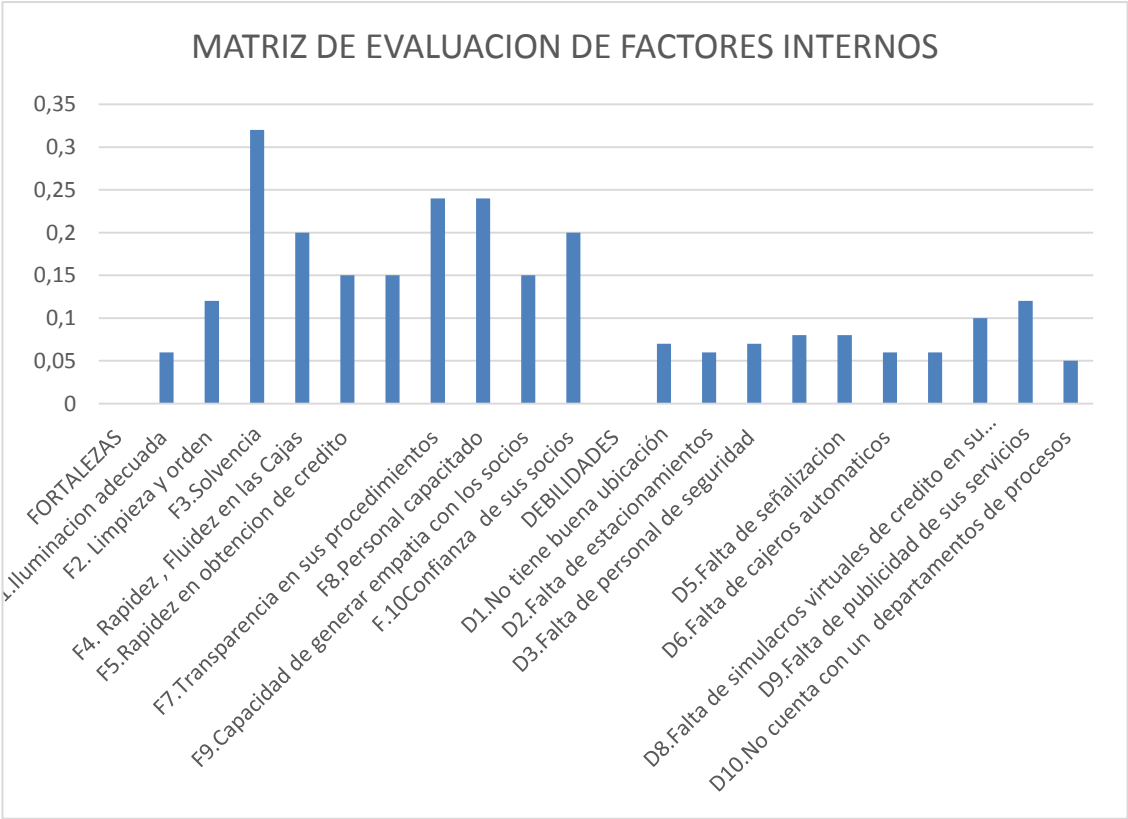


Grafico 40 Factores Internos
Fuente: La investigación
Realiza por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

El total ponderado de 2.58 demuestra que la Cooperativa sobrepasa el valor promedio, por lo que cuenta con una buena posición interna, se ha esforzado por intensificar fortalezas que ayuden a combatir las debilidades.

Tiene fortalezas muy sólidas como es la solvencia, confianza de sus socios, transparencia en sus procedimientos pero también tiene que trabajar en ciertas debilidades como es en la ubicación de sus agencias, contratar guardias de seguridad para brindar una mayor comodidad y un mejor servicio a los socios.

2.4.3. Matriz de Perfil Competitivo.

Peso	**Factores Claves**	**Calificación**	**Peso Pond.**	**Calificación**	**Peso Pond.**	**Calificación**	**Peso Pond.**
0,08	Accesibilidad a la Agencia	3	0,24	4	0,32	3	0,24
0,07	Seguridad en la Agencia	3	0,21	3	0,21	3	0,21
0,1	Infraestructura y ambientación en la Agencia	4	0,4	4	0,4	4	0,4
0,4	Atención al socio en la Agencia	4	1,6	4	1,6	4	1,6
0,08	Atención al socio no presencial	3	0,24	3	0,24	3	0,24
0,1	Accesibilidad a los productos	4	0,4	4	0,4	4	0,4
0,05	Variedad en los servicios	3	0,15	3	0,15	3	0,15
0,05	Personal Competente	3	0,15	4	0,2	4	0,2
0,07	Estrategias de publicidad	3	0,21	3	0,21	3	0,21
1	**TOTAL**		3,6		3,73		3,65

Tabla 23: Matriz de Perfil Competitivo-Fuente: La Investigación-Elaborado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

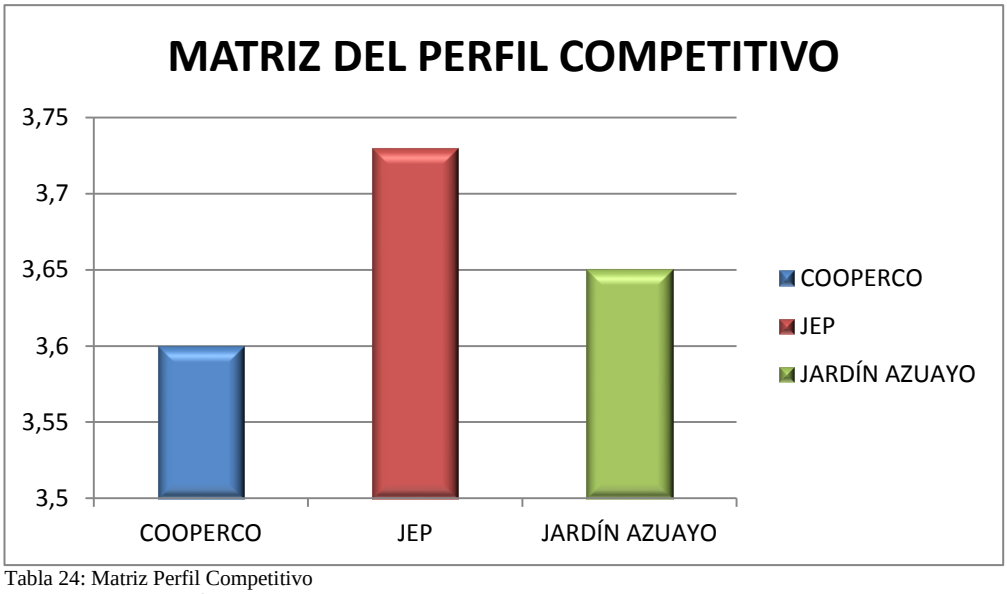


Tabla 24: Matriz Perfil Competitivo
Fuente: La Investigación
Elaborado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

Numero	Competidor	Peso ponderado
1	ERCO	3,6
2	JEP	3,73
3	JARDIN AZUAYO	3,65

Nivel de competitividad

$$IJEP = \frac{3.73}{4} = 93.25\%$$

$$IJARDIN = \frac{3.56}{4} = 91.25\%$$

$$IERCO = \frac{3.6}{4} = 90\%$$

Comparación contra el líder (JEP)

$$IJARDIN = \frac{3.65}{3.73} = 97.85\%$$

$$IERCO = \frac{3.6}{3.73} = 96.51\%$$

La Cooperativa ERCO en relación a la competencia tiene el nivel de competitividad más bajo, le falta un 10% para llegar al nivel máximo, la que mejor posición tiene es la Cooperativa Jep que le hace falta 6.75% para llegar al nivel máximo, esta sería la Cooperativa líder en el mercado; seguido de la Cooperativa Jardín Azuayo que le falta 8.75. Como se puede observar la competencia tiene una mejor posición, esta más adelantada que la Cooperativa ERCO, por lo que la misma tiene una leve desventaja que requiere ser mejora.

2.4.4. Efecto económico por la mala atención al socio.

El efecto económico puede ser tanto mínimo como máximo, por ejemplo si se le trato mal a un socio que recién se apertura una cuenta, el socio se enoja y cierra la cuenta, la Cooperativa perdería los 30 dólares con lo que se abrió la cuenta, esta no es una cantidad grande, por lo que se podría decir que el efecto económico es mínimo. Pero si se le trata mal a un socio que tiene una póliza de 10.000 dólares, esto ya es un valor muy significativo para la Cooperativa, a más de perder un socio, pierde los 10.000 dólares, a más del efecto multiplicador en las referencias que este socio pueda dar sobre la Cooperativa ERCO.

CAPITULO III

Propuestas de estrategias de mejora de la calidad del servicio de Erco.

3. PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN ERCO.

3.1. Proponer acciones correctivas que ayuden a la calidad del servicio en la atención al socio.

- **Modificar el manual de créditos en cuanto a garantías, para socios antiguos que tengan un buen historial.**

De acuerdo al proceso que se sigue actualmente dentro de la Cooperativa, y después de los resultados que se obtuvieron del Grupo Focal y Check List, recomendamos que se modifique las garantías en cuanto a los socios que anteriormente ya obtuvieron un crédito y tienen un buen historial crediticio.

Al modificar este proceso nos ayuda agilitar los trámites y brindar un mejor servicio a los socios.

De acuerdo a los datos proporcionados por la Cooperativa para acceder a un crédito de $5000 la garantía es un aval que tenga un bien inmueble, lo que aquí recomendamos es, para un socio que haya pagado su crédito anterior puntualmente y solicita uno nuevo, que la garantía sea únicamente un garante con un trabajo estable ejemplo un rol de pagos.

Antes	Después
Por un crédito de Hasta 5000	Por un crédito de 5000
Requisitos	Requisitos
Deudor y garante necesitan tener un bien inmueble.	Se solicite 1 solo garante que no necesariamente tenga un bien inmueble pero si tenga trabajo estable.

Tabla 25 Garantías
Fuente: La Investigación
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

- **Proceder adecuadamente con el manejo de quejas, dejando una constancia por escrito y que no quede solamente de forma verbal.**

Según la investigación la Cooperativa realiza llamados de atención de forma general en las reuniones que mantienen semanalmente y no lo hacen de manera específica al empleado que está involucrado en el problema, la persona que cometió el error no tiene ningún temor o precisión en corregir sus falencias, por lo que se ve necesario notificar a través de un memorando en donde se le indique al empleado en que está fallando y que tiene que corregir sus deficiencias. A continuación se presenta un diseño de un memorando.

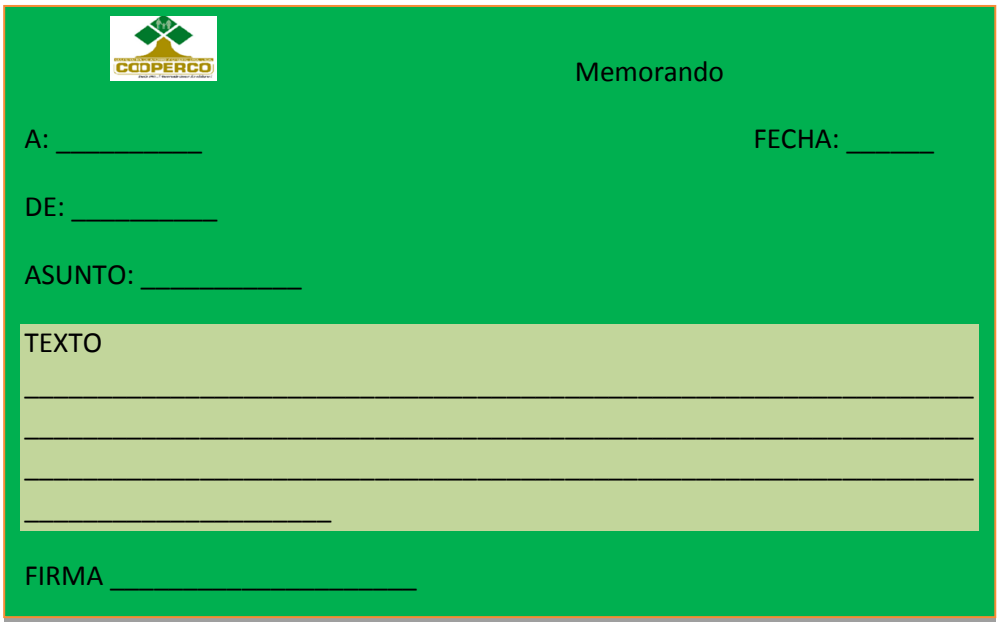


Grafico 41 Memorando
Fuente: La investigación
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

- **Capacitación para los empleados.**

La Cooperativa al mantener capacitado a su personal se asegura de brindar un excelente servicio. Las capacitaciones se deben llevar a cabo por medio de un cronograma.

Cronograma de capacitación para la Cooperativa Erco				
	Enero	Abril	Septiembre	Noviembre
NUMERO	Semanas	Semanas	Semanas	Semanas
Atención al cliente	2da			
Programación Neurolingüística		3ra		
Gestión de crédito y cobranza			3ra	
Programación Neurolingüística				3ra

Grafico 42 Cronograma
Fuente: La Investigación
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

Los beneficios de la capacitación son:

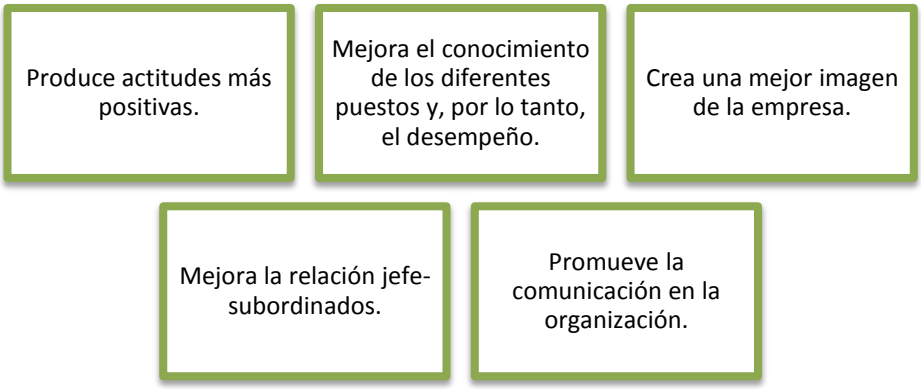


Grafico 43 Beneficios de la Capacitación
Fuente:http://www.emprendepyme.net/beneficios-de-la-capacitacion-para-las-empresas.html Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

- **Desarrollar una base de datos de socios que han solicitado Créditos.**

La Cooperativa no cuenta con una base de datos de socios que han realizado créditos, cuando requieren la información sobre el mismo es muy complicado obtenerla, ya que todo llevan de forma manual, por lo que se ha visto necesario que dispongan de la misma.

Beneficios de contar con una base de datos:

Es una manera más rápida y segura de almacenar toda la información.

- Fácil acceso a la informacòn.

Analizar la Información

- Agilitar tramites

Grafico 44 Beneficios de una Base de Datos

Fuente: http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/estrategia/base-de-datos-en-la-empresa.htm

Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

Diseño de una base de datos:

Base de datos de los Socios de la Cooperativa	
Nombre	
Apellidos	
Cedula	
Dirección	
Provincia	
Ciudad	
Teléfono	
Historial del socio	Número de créditos solicitados

Grafico 45 Diseño de una Base de Datos

Fuente: La Investigación

Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

- **Implementar el nuevo Sistema de la Cámara de Compensación para agilitar el trámite de los cheques**

Recomendamos a la Cooperativa realizar los trámites necesarios con la Cámara de compensación e implementar su nuevo sistema que está vigente desde el 1 de Noviembre del presente año, puesto que en el sistema financiero para hacer efectivos los valores, las instituciones debían realizar un proceso de compensación interbancaria que requería de reuniones presenciales para el intercambio físico de los cheques, mecanismo que tardaba 48 horas en el caso de los bancos y 7 días en el caso de las cooperativas.

Este proceso tardío en la efectivizarían de cheques, es el que a los socios presenta inconveniente, en el caso de que un socio tenga que cubrir un crédito y el plazo de vencimiento sea al momento de depositar el cheque, trae consigo multas por mora debido a que el cheque no se hace efectivo el mismo día.

Imagen 15 : 24 horas
Fuente: http://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/archivo/item/428-cheques-se-efectivizan-gracias-a-nuevo-sistema-de-compensaci%C3%B3n-del-bce
Realizado por: Banco Central del Ecuador

Por esta razón recomendamos a la Cooperativa de ahorro y crédito ERCO acogerse a este nuevo sistema, el mismo que consiste en el intercambio de imágenes digitales, lo cual además de eliminar los procesos reducirá el tiempo. Generando un beneficio para el socio y por ende mejorando la atención al m

3.2. Proponer políticas enfocadas al tratamiento oportuno de quejas y reclamaciones.

- Para que una queja, sugerencia sea admitida, deberán figurar los datos identificativos de la persona o personas que la presentan de esta manera se evitara falsas quejas.

FORMULARIO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

AGENCIA: _____ FECHA DE PRESENTACIÓN: _____

N. SOCIO/SOCIA: _____

Nombres y Apellidos del Socio/Socia: _____

Número de Identificación (C.I., pasaporte, RUC): _____
Servicio Relacionado: _____

CUENTA AHORROS	CAJEROS AUTOMÁTICOS
DEPÓSITOS PLAZO FIJO	REMESAS
CRÉDITO	SERVICIOS BÁSICOS
APERTURA DE CUENTAS	OTROS

Descripción de la Queja -
Reclamo:_____
_____
_____
_____
_____
Documentos
Adjuntos:_____
_____
_____

Socio/Socia_____ Funcionario Responsable_____

Grafico 46 Formato de quejas , reclamos y sujerencias
Fuente: La Investigación
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

De acuerdo a las entrevistas mantenidas con los jefes de agencia, existen casos, en los cuales las distintas quejas y reclamos son falsos. Es por esto que se propone el formato anterior que ayudara a la Cooperativa a contar con los datos necesarios para que se haga las respectivas investigaciones y se proceda de una manera oportuna y ágil a resolver los inconvenientes que se presenten dentro de la misma.

Realizar un seguimiento de las quejas hasta encontrar la solución.

La Cooperativa debe demostrar al socio que si se preocupan por resolver los inconvenientes ocasionados.

Cuando una queja dentro de una cooperativa es resuelta de forma oportuna, genera los siguientes beneficios en los socios:

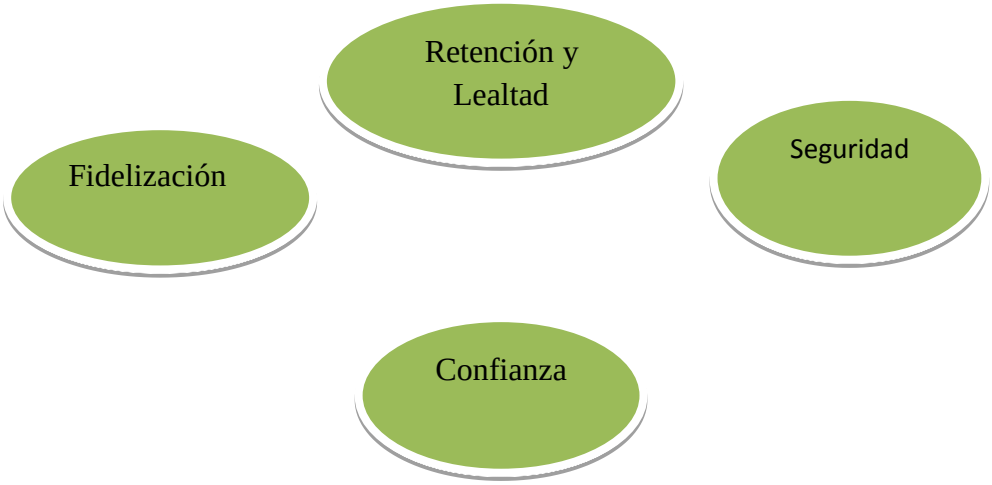


Grafico 47 Beneficios de los Socios
Fuente:http://www.redeuroparc.org/sistema_calidad_turistica/ManualGuiaSistemadeQuejasySugerencias.pdf
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

A continuación se presenta un formato para el manejo de quejas:

CODPERCO	REGISTRO DE LAS QUEJAS DEL SOCIO	Código: Revisión: Fecha Aprobación:

Área/ Proceso afectado					
Nombre del Área u Operación donde se detectó la Queja del Socio:					
Fecha de Detección de la queja del socio		Fecha programada para el Cierre de la queja del socio		Nº de días para el cierre de la queja del socio	0

Queja detectada por:	
Nombre	Cargo

Descripción y análisis de la Causa Raíz de la Queja realizada

Corrección de la Queja realizada

N°	Actividades	Responsable	Fecha de Cumplimiento
1			
2			

Seguimiento y Verificación de la Efectividad de la Corrección						
N°	Responsable	Fecha de Seguimiento	Acción Realizada		Acción Efectiva	
			Si	No	Si	No
1						
2						

Observaciones Generales:

Imagen 16: Registro de las quejas del Socio
Fuente: La Investigación
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

- **Disponer de guardias de seguridad en todas las sucursales de la Cooperativa Erco.**

Debido al alta tasa de inseguridad que existe en la ciudad y según lo investigado la Cooperativa no cuenta con guardias de seguridad en la mayoría de sus sucursales, lo que genera inseguridad a los socios para realizar sus transacciones y la mayoría de ellos presenta su reclamo por falta de este servicio.

Cabe recalcar que los guardias de seguridad pasan a ser parte importante de la Cooperativa es por esto que debe ser eficaz en su tarea y para eso tiene que tener una actitud vigilante de servicio.

Debe comprender que presta un servicio importante cuyo objetivo es que la gente se sienta segura. Porque la seguridad termina siendo una sensación.

- **Fijar una sola tasa de interés para todas las agencias en lo referente a pólizas ya que existe rivalidad entre agencias por captar socios**.

La Cooperativa debe estandarizar las tasa de interés en cuanto a pólizas, se recomienda esto, ya que debido a las investigaciones que se han realizado el no contar con una tasa de interés establecida genera competencia entre la agencias para captar un mayor número de pólizas.

Esto llega a generar incluso una molestia a los socios, mismo que atraídos por una tasa de interés más alta se dirigen a una agencia más lejana, arrebatando así el mercado de cada una de ellas. Y por consiguiente la Cooperativa va obteniendo una mala imagen.

3.3. Proponer estrategias de seguimiento, evaluación y control que coadyuven a la calidad de los servicios sociales y financieros.

- **Implementar un sistema de evaluación para medir el nivel de satisfacción de los socios y conocer la eficiencia con la que son atendidos.**

En todas las agencias con las que cuenta la Cooperativa se puede observar que no tienen ningún método ni sistema alguno que permita al socio calificar la atención que le brindo un determinado colaborador, es por esto que recomendamos, implementar un sistema que permita medir el grado de satisfacción de los socios. Es importante recalcar que dentro de toda organización es fundamental tomar en cuenta la opinión

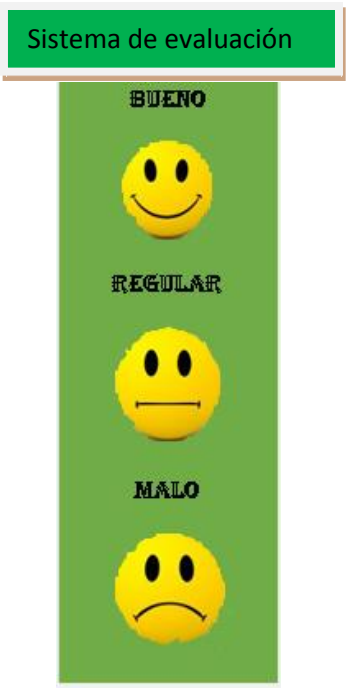


Imagen 17: Sistema de Evaluación
Fuente: La Investigación
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

Una vez implementado este sistema dentro de la Cooperativa, se lograra brindar un mejor servicio, que satisfaga las necesidades de los socios.

- **Evaluar al personal para verificar sus rendimientos y compromisos**

La evaluación de desempeño tiene la finalidad primordial de determinar el valor del trabajo desarrollado por el empleado en la Cooperativa ERCO a la vez sirve para medir el nivel competitivo de la empresa ya que la suma de todos los puestos con buen desempeño refleja eficiencia y logro de los objetivos de la Cooperativa.

La evaluación del desempeño tiene varias finalidades citamos a continuación las más importantes para la Cooperativa:

Grafico 48 Finalidades de la Evaluación
Fuente: http://www.sociedadelainformacion.com/15/plataforma.pdf
Elaborado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

- **Implementar en las agencias una oficina destinada únicamente a ayudar al socio.**

En cada agencia de la Cooperativa ERCO que hemos visitado y de acuerdo a los grupos focales realizados con los socios se ve necesario implementar una oficina, que esté destinada al manejo de:

- ✓ Quejas
- ✓ Reclamos
- ✓ Dudas
- ✓ Problemas con su cuenta
- ✓ Problemas con su crédito
- ✓ Problemas con giros, etc.

Esto lograra que se optimice tiempo y se agilite los tramites dentro del la cooperativa.

- **Llevar un control sobre los formularios de reclamos que se entregan en las sucursales.**

De esta manera la Cooperativa podrá tener un control de los formularios, cuantos entregan, cuantos están llenos y cuantos están vacíos, realizando un seguimiento de todos los reclamos que se generen semanalmente en la Cooperativa, sin que pase por alto una queja o sugerencia.

Control de Formularios					
	Día	Hora	Año	Llenos	Vacíos
Fecha de entrega de formularios					
Fecha de recepción de formularios					
AGENCIA					
RESPONSABLE					

Tabla 26: Control de Formularios
Fuente: La Investigación
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

Llevar el control adecuado de los formularios ayudara a la cooperativa hacer un seguimiento a cada queja que se presente en las distintas agencias.

3.4. Proponer estrategias de mejora de productos sociales y financieros.

- Incrementar el servicio de cajeros automáticos debido a que en la actualidad no cuentan con los necesarios para poder satisfacer la demanda.

- Realizar convenios con reconocidas agencias remecedoras de envíos en el exterior, para que el socio a través de estas pueda realizar su depósito directo a su cuenta.

- Se sugiere que dentro de las distintas agencias de la Cooperativa de ahorro y crédito ERCO exista personal destinado para: créditos, pólizas, recuperación cartera, de esta forma agilitan los procesos.

  En la Cooperativa los empleados no tienen una función específica todos se dedican hacer todo el trabajo como es créditos, cobros, pagos; si se destinara al personal una determinada función desempeñaría mejor el trabajo ya que saben lo que tienen que hacer y tienen una función específica por lo que se van a dedicar el 100 % a desempeñar su labor.

- **Implementar un call center general.**

Muchos socios de la cooperativa se han quejado porque cuando llaman no tiene un área especializada en atención a clientes tardan mucho en atenderlos y resolver sus requerimientos. Los transfieren de una persona a otra.

Es por eso que actualmente muchas empresas han invertido en estas áreas de atención a clientes o call center, ya sea en capacitación a los operadores y supervisores de los mismos o en oficinas utilizadas como centros de contacto telefónico.

En varias cooperativas se concentran más en adquirir socios nuevos en lugar de mantener los socios antiguos. Una manera de mantenerlos y además lograr que crezcan y mejoren su perspectiva de la cooperativa es teniendo una estrecha comunicación y atención de calidad mediante un centro de contacto telefónico.

Con el que se podrá receptar todas las llamadas y responder las inquietudes y preguntas de los socios de las diferentes agencias

Imagen 18 : Base de Datos
Fuente: http://tele273.blogspot.com/2010/02/propuesta-tecnica-de-call-center.html
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

Ventajas al implementar el call center

- ✓ Rapidez y objetividad: el atendimiento es inmediato, hay poca espera.

  se dispone de dirección y contacto preciso.

- ✓ El sistema de atendimiento ya esta preparado, listo, para atender por asunto, con lo que ramifica el atendimiento.
- ✓ Operadores previamente entrenados e instruidos.
- ✓ Los operadores son responsables por atender, programar, solucionar y desbloquear asuntos.

- **Colocar en las agencias número de teléfonos a los que el socio pueda comunicarse en el caso de que un crédito se demore más de 24 horas, que es el tiempo promedio para la aprobación del mismo.**

Imagen 19: Formato de Información
Fuente: La investigación
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

- **Fortalecer el departamento de marketing.**

Según lo investigado este departamento cuenta con deficiencias es necesario fortalecer el plan de marketing mismo que debe estar regido por el plan de negocios y debe Es recomendable que el plan de marketing sea breve y entendible por todos los que hacen parte de la cooperativa Erco, es decir, claro y, además viable.

En el transcurso de nuestra investigación se puede observar la deficiencia en la publicidad, puesto que ofrecen varios servicios pero no todos los socios conocen de los mismos.

Grafico 49 Formas de Publicidad
Fuente:investigacion
Realizado por:Juan Muñoz, Adriana Tenesaca

La Cooperativa debe enfocarse en promocionar sus productos como es el Ahorro-Infanto y el Ahorro Programado, ya que estos no tienen mucha acogida por que los socios no conocen como funcionan y cuáles son sus ventajas.

- **Implementar una banca virtual.**

La tecnología hoy en día se ha convertido en un instrumento vital para las instituciones financieras, debido a su potencial para agilizar y reducir el costo de realizar transacciones financieras

La Banca por Internet, es una nueva forma de comunicación entre la cooperativa y sus socios, donde cualquier persona con una computadora al frente tiene una sucursal virtual de su cooperativa en el momento que lo necesite.

Como una manera de mejorar la atención al socio recomendamos a la cooperativa implementar una banca virtual.

	CUENTA CORRIENTE
NOMBRE CUENTA	
No. DE CUENTA	
MONEDA	DOLARES
SALDO DISPONIBLE	
SALDO QUECHES LOCALES	
SALDO QUECHES REMESAS	00
MONTO BLOQUEADO	00
SALDO PARA GIRAR	
DISPONIBLE FINANCIAMIENTO	00

Grafico 50 Banca Virtual
Fuente: L a investigación
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

Las ventajas que se han podido comprobar por el uso de la banca virtual, han sido muchos, tanto en el aspecto económico, de servicio y seguridad, tanto para los clientes como para las cooperativas que ya han implementado.

- **Crear Aplicaciones para dispositivos móviles**

Recomendamos también a la cooperativa Erco, como una forma de marcar la diferencia en el mercado competitivo en el que se encuentra crear una aplicación para dispositivos móviles.

Esta es una forma adicional para que los socios tengan acceso a toda la información que requieran de una forma rápida y oportuna en las siguientes plataformas mas utilizadas como:

WINDOWS APPLE GOOGLE

SIATEMAS OPERATIVOS
MAS UTILIZADOS

Grafico 51 Sistemas Operativos
Fuente: La Investigación
Realizado por: Juan Muñoz; Adriana Tenesaca

Productos sociales:

La Cooperativa debe trabajar en beneficio de todos y no solo de una o dos personas, además trabajar con responsabilidad social empresarial.

En la medida en que las cooperativas desarrollan prácticas responsables refuerzan su imagen externa e institucional, alcanzando mayores niveles de credibilidad, lealtad y reconocimiento entre sus socios, colaboradores, proveedores, autoridades y comunidad en general.

Algunas estrategias planteamos a continuación:

Reciclar pilas mediante ánforas

Sembrando árboles.

Equipamiento de espacios públicos (parques, canchas)

Realizar talleres con adultos mayores y con niños.

Todo esto con el fin de ayudar al cuidado del medio ambiente y a mejorar la calidad de vida de las personas. La Cooperativa al realizar estas actividades se da a conocer, se publicita, mejora la imagen. También comienza a ser identificada y reconocida por las personas y evidentemente, esto crea un valor añadido para sus socios.

4. Conclusiones y Recomendaciones

CONCLUSIONES

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son organizaciones que están formadas por personas que se unen voluntariamente para realizar actividades de intermediación financiera y beneficio social. Cuyo objetivo es velar por la equidad, bienestar y mejorar la calidad de vida de sus socios.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Erco Ltda. Esta dentro del sector Financiero Popular y Solidario y está controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Toda Cooperativa debe brindar sus servicios en base a los valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad, solidaridad, honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás. Todo esto marca la diferencia a las Cooperativas ya que se centran en el desarrollo de sectores sociales y vulnerables, que no han sido atendidos por otras instituciones financieras como son los bancos.

Se ha empleado varias técnicas de investigación como es cliente misterioso (mystery shopper, grupo focal. Check list, encuestas), mediante las cuales se ha podido determinar varias situaciones que están obstaculizando que la cooperativa pueda brindar en su totalidad un servicio de calidad, las mismas que deben ser mejoradas para evitar que se generen mala imagen, desconfianza y sobre todo insatisfacción de los socios, lo que puede traer como consecuencia que el socio abandone la Cooperativa y vaya en busca de la competencia. Cabe recalcar que es más fácil y menos costoso retener a un socio antiguo que conseguir uno nuevo.

La Cooperativa ofrece varios productos y servicios, en cuanto a los productos de ahorro más utilizados son los ahorros a plazo fijo y el ahorro a la vista. En lo referente a créditos el que mayor acogida tiene es el Microcrédito Ordinario, es un crédito rápido y ágil destinado para gastos del hogar, pago de deudas, financiamiento de estudios. Pero también existes productos de ahorro como es el ahorro programado y el ahorro infanto que no son conocidos por los socios y requieren ser promocionados utilizando las diferentes técnicas publicitarias en medios de

comunicación, afiches, banners, redes sociales para dar a conocer y que tengan una mayor tengan.

A medida que ha pasado el tiempo la Cooperativa Erco ha implementado un sin número de servicios como es el pago se servicios básicos, bono de desarrollo humano, SRI, SOAT, matricula vehicular, pago de giros etc. Todo esto con el fin de mejorar el servicio e incrementar el nivel de satisfacción de los socios lo que generará ciertos beneficios como son: lealtad de los socios, difusión gratuita, ya que trasmiten a otras personas sus buenas experiencias y recomiendan a la Cooperativa como también una mayor participación en el mercado por la captación de nuevos socios.

Las estrategias planteadas están enfocadas a mejorar la calidad de los servicios financieros y sociales de la Cooperativa Erco, con el fin de incrementar el nivel de satisfacción de los mismos. Los socios son uno de los tesoros más valiosos de una Cooperativa y los que le dan vida a la misma, lo único que requiere es atención y cuidado por parte de un personal capacitado, y mantendrán su fidelidad y confianza.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Erco Ltda. Lo siguiente:

Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, que ayudará a ser más competitivos, a tener un mayor desarrollo del personal al diseñar, documentar e implantar la mejor forma de hacer las cosas. Con este sistema puede reforzar la confianza de sus socios, aumentar la fidelidad y mejorar la imagen.

Realizar publicidad en cuanto a los productos y servicios que ofrecen, debido a que los socios no tienen conocimiento de todo lo que les ofrece la Cooperativa. El Ahorro Programado y el Ahorro Infanto no tienen acogida por lo que se sugiere que realicen una mayor publicidad de los mismos.

Fijar una sola tasa de interés para todas las agencias en cuanto a pólizas, debido a que está generando rivalidad entre las mismas por captar socios. Como consecuencia la Cooperativa puede tener una mala imagen.

Dejar los procesos manuales y desarrollar una base de datos, ya que es una manera rápida, efectiva y segura de almacenar la información de los socios, de fácil acceso para analizar la información cuando lo requiera.

Acogerse al nuevo Sistema de la Cámara de Compensación, para agilitar el proceso de hacer efectivo los cheques.

Implementar un Call Center general, el cual proporcione información a los socios de todas las agencias, sin que estos sientan la necesidad de conocer el número de las mismas; de esta manera evitar inconvenientes y brindar un mejor servicio.

Asignar a los empleados funciones determinadas, para que tengan un mejor rendimiento y desempeño de sus actividades.

5. Bibliografía

- Aenor Asociación española de normalización y certificación, *Gestión de la Calidad* ,4ta Edición ,Aenon Ediciones, 2010

- Amaru Antonio, *Administración para Emprendedores,* 1ra. Edición, Pearson Educación / Prentice Hall, 2008.

- GARCIA Julio, *Practica de la Gestión Empresarial*, 2va. Edición, España,
- 2009.

- HARTLINE D, Michael, *Estrategias de marketing,* 3ra Edición, Cengage Learnig Editores S.A, 2006.

- Ibarra Valdez David, *Los Primeros pasos al mundo empresarial* ,1era. Edición /,Limusa ,2013
- KOTLER, Philip, *Fundamentos de Marketing*, 8va. Edición, Pearson Educación / Prentice Hall, 2008.
- .

- PONCE EYES, Agustín, *Administración de Empresas*, Limusa Noruega, México, 1995.

- STANTON, William, *Fundamentos de Marketing*, 14va. Edición, McGraw-Hill Interamericana, 2007.

Linkografia

- http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=d5176e77-0bd6-44e0-ba4f-aca5694cf172&groupId=613016
- http://www.cosede.gob.ec/wpcontent/uploads/2013/09/leyorganicadelaeconomiapopularysolidariaydelsectorfinanciero.pdf
- http://www.desarrollosocial.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/1-LEY-DE-ECONOMIA-POPULAR-Y-SOLIDARIA.pdf
- http://www.desarrollosocial.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/2-REGLAMENTO-A-LA-LEY-DE-ECONOMIA-POPULAR-Y-SOLIDARIA.pdf

- https://www.bnf.fin.ec/index.php?option=com_joomdoc&view=documents&path=ley-organica-del-bnf%2Fley-organica-del-banco-nacional-de-fomento&Itemid=26&lang=es
- http://www.bancoestado.com/images/LeyT/legal/Estatuto_General_del_Banco_del_Estado.pdf
- http://www.bce.fin.ec/index.php/funciones-del-banco-central
- http://www.finanzas.gob.ec/leyes-y-codigos-organicos/
- http://www.supercias.gob.ec/home.php?blue=c4ca4238a0b923820dcc509a6f75849b&modal=0&ubc=Inicio
- http://www.asambleanacional.gob.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
- http://www.biess.fin.ec/files/ley-transaparencia/base-legal/REGLAMENTO-LEY-INSTITUCIONES-SISTEMA-FINANCIERO.pdf
- www.bancoestado.com/
- www.bevecuador.com/
- www.bnf.fin.ec/
- www.cfn.fin.ec/
- www.biess.fin.ec
- www.bce.fin.ec
- http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/contenido.php?id_contenido=23
- http://www.finanzas.gob.ec/que-es-el-sector-publico/

6. Anexos

Anexo 1 Portafolio de Procesos

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO									
	PORTAFOLIO DE DE PROCESOS									
	MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	CÓDIGO	TIPO	DUEÑO	APROBADOR DEL	NORMATIVA	SOLICITADO POR ORGANISMOS	PRESENTADO Y APROBADO POR EL
ESTRATEGICOS	PLANEACION Y GESTIÓN	FORMACIÓN DE LA ALTA GERENCIA	Organización y desarrollo de la Asamblea General	EPAG-01	Gobierno	Gerente	Gerente General			
			Elección de Directivos para Consejos y Comités	EPAG-02	Gobierno	Gerente	Asamblea General			
			Elección de personero y entidades de control	EPAG-03	Gobierno	Gerente	Asamblea General			
		ESTRATEGIA	Elaboración y aprobación de Planes Estratégico, Operativo y	EPEC-01	Gobierno	Gerente	Asamblea General			
			Monitoreo del cumplimiento de los Planes	EPEC-02	Gobierno	Gerente	Asamblea General			
	GESTION DE RIESGOS	RIESGO DE MERCADO Y	Levantamiento de matriz de límites de riesgo	ERML-01	Riesgos	Coordinador	Gerente General		S	
			Elaboración del Plan de Contingencias	ERML-02	Riesgos	Coordinador	Gerente General		SI	
		RIESGO DE	Identificación, medición, control y monitoreo del riesgo de crédito	ERRC-01	Riesgos	Coordinador	Gerente General		SI	
		RIESGO OPERATIVO	Identificación y levantamiento de factores de riesgo operativo	ERRO-01	Riesgos	Coordinador	Gerente General		SI	
			Identificación, medición, control y monitoreo del riesgo operativo	ERRO-02	Riesgos	Coordinador	Gerente General		S	
	GESTIÓN DE	AUDITORIA	Planificación del Plan anual de Auditoria Interna	ECAI-01	Control y	Auditor	Consejo de		SI	
			Ejecución del Plan Anual de Auditoria Interna	ECAI-02	Control y	Auditor	Consejo de		S	
			Elaboración de Informes de observaciones de auditoria	ECAI-03	Control y	Auditor	Consejo de		S	
			Monitoreo y Control de cumplimiento de observaciones	ECAI-04	Control y	Auditor	Consejo de		S	
		PREVENCIÓN DE LAVADO DE	Monitoreo de actividades Inusuales a socios, funcionarios y directivos de la	ECLA-01	Control y	Oficial de	Gerente General		SI	
			Control de respaldos y documentación	ECLA-02	Control y	Oficial de	Gerente General		SI	
			Actualización de listas de impedidos	ECLA-03	Control y	Oficial de	Gerente General		S	
			Elaboración de Reportes para organismos de control	ECLA-04	Control y	Oficial de	Gerente General		S	
	GESTIÓN DE	ESTRATEGIA DE MERCADO	Identificación, planificación y presentación de propuestas de productos y	CNEM-01	Negocios	Jefe de	Gerente General			
			Monitoreo de mercado y el posicionamiento de la Cooperativa	CNEM-02	Negocios	Jefe de	Gerente General			
		SERVICIO AL	Información y Servicio al Cliente	COSC-01	Operaciones	Oficial de	Jefe de Agencia			
			Gestión de Reclamos	COSC-02	Operaciones	Oficial de	Jefe de Agencia		S	
			Pago de Fondo Mortuorio y desgravamen	COSC-03	Operaciones	Oficial de	Jefe de Agencia			
		GESTIÓN DE RECURSOS	Asignación y traslado de efectivo para las Agencias	COGR-01	Operaciones	Jefe de	Gerente General			
			Asignación y traslado de efectivo para los ATM's	COGR-02	Operaciones	Jefe de	Jefe de Negocios			
			Cuadre de ATM´s	COGR-03	Operaciones	Jefe de	Jefe de Negocios			
			Apertura, cuadre y cierre de ventanillas	COGR-04	Operaciones	Jefe de	Jefe de Negocios			
			Asignación de fondos a cajeros recibidores pagadores	COGR-05	Operaciones	Jefe de	Jefe de Negocios			
			Recepción de depósitos en efectivo y cheques	COCV-01	Operaciones	Recibidor -	Jefe de Agencia			
			Retiro de Ahorros en efectivo	COCV-02	Operaciones	Recibidor -	Jefe de Agencia			
			Cobros de crédito	COCV-03	Operaciones	Recibidor -	Jefe de Agencia			

		GESTIÓN EN VENTANILL	Cobros de Servicios Básicos	COCV-04	Operaciones	Recibidor -	Jefe de Agencia				
			Cobros de Soat	COCV-05	Operaciones	Recibidor -	Jefe de Agencia				
			Recibo y envío de remesas	COCV-06	Operaciones	Recibidor -	Jefe de Agencia				
		GESTIÓN DE	Solicitud, emisión y entrega de tarjeta de débito	COGS-01	Operaciones	Oficial de	Jefe de Agencia				
			Cobro de servicios básicos mediante convenio de débito	COGS-02	Operaciones	Oficial de	Jefe de Agencia				
			Retiro de Ahorros en cheque	COGS-03	Operaciones	Oficial de	Jefe de Agencia				
			Transferencias internas y a través del Banco Central	COGS-04	Operaciones	Oficial de	Jefe de Agencia				
			Emisión de Certificados de cuentas	COGS-05	Operaciones	Oficial de	Jefe de Agencia				
			Solicitud, emisión y activación de usuario de la pag web	COGS-06	Operaciones	Oficial de	Jefe de Agencia				
			Pago de Nómina y descuentos Externos	COGS-07	Operaciones	Oficial de	Jefe de Agencia				
			Reclamos de servicio de ATM's	COGS-08	Operaciones	Oficial de	Jefe de Agencia				
		CRÉDITO	Solicitud y aprobación de un Crédito Comercial Corporativo	CGCCm-	Crédito	Oficial de	Jefe de Negocios				
		CRÉDITO DE CONSUMO	Solicitud y aprobación de un Crédito de Consumo Corporativo	CGCCo-01	Crédito	Oficial de	Jefe de Negocios				
			Solicitud y aprobación de un Crédito de Consumo Ordinario	CGCCo-02	Crédito	Oficial de	Jefe de Negocios				
			Solicitud y aprobación de un Crédito de Consumo Extraordinario	CGCCo-03	Crédito	Oficial de	Jefe de Negocios				
			Solicitud y aprobación de un Crédito de Consumo Solución	CGCCo-04	Crédito	Oficial de	Jefe de Negocios				
			Solicitud y aprobación de un Crédito de Consumo Blando	CGCCo-05	Crédito	Oficial de	Jefe de Negocios				
			Solicitud y aprobación de un Crédito de Consumo Credi Confianza	CGCCo-06	Crédito	Oficial de	Jefe de Negocios				
			Solicitud y aprobación de un Crédito de Consumo Credi Oportunidad	CGCCo-07	Crédito	Oficial de	Jefe de Negocios				
			Solicitud y aprobación de un Crédito de Consumo Credi Express	CGCCo-08	Crédito	Oficial de	Jefe de Negocios				
		CRÉDITO DE VIVIENDA	Solicitud y aprobación de un Crédito Hipotecario de Vivienda	CGCVi-01	Crédito	Oficial de	Jefe de Negocios				
			Solicitud y aprobación de un Crédito Creditecho	CGCVi-02	Crédito	Oficial de	Jefe de Negocios				
			Solicitud y aprobación de un Microcrédito Corporativo	CGCMc-01	Crédito	Oficial de	Jefe de Negocios				
			Solicitud y aprobación de un Microcrédito Ordinario	CGCMc-02	Crédito	Oficial de	Jefe de Negocios				
			Solicitud y aprobación de un Microcrédito Extraordinario	CGCMc-03	Crédito	Oficial de	Jefe de Negocios				
			Solicitud y aprobación de un Microcrédito Liquidez Inmediata	CGCMc-04	Crédito	Oficial de	Jefe de Negocios				
			Solicitud y aprobación de un Microcrédito Credi Confianza	CGCMc-05	Crédito	Oficial de	Jefe de Negocios				

Anexo 2 Agencias de la Cooperativa

Matríz

Dirección: Elia Liut 2-90 y Calle Vieja

Teléfono: 2863195

Parroquia: El Vecino

Baños

Dirección: Centro de Baños, Casa Comunal

Teléfono: 2893074

Parroquia: El Vecino

SININCAY

Dirección: Casa Comunal. Escultor Filoromo Quizhpe 1-04

Teléfono: 2877165

Parroquia: Sinincay

CHIQUINTAD

Dirección: Diagonal a la Plaza Central

Teléfono: 2320081

Parroquia: Cumbe

Agencia Baguanchi-Paccha
Vía Baguanchi-Paccha, Barrio San Miguel
CUENCA, AZUAY
Telf.: 07-4012239

Centro Comercial El Arenal / Local 357
CUENCA, AZUAY
Telf.: 07-4095317

Anexo 3. Entrevistas

Entrevista

Ing. Cristian Inga

Encargado del departamento de mercadeo.

1. ¿Dentro de la Cooperativa Erco cuál cree Ud. Que son los parámetros utilizados para de alguna u otra forma tener un Sistema de Gestión de la Calidad?

La capacitación al personal se realiza en las agencias que mejor puntaje tengan en la atención al socio, especialmente en la Matriz y en la sucursal de Baños, ya que son las más grandes, son las que mayor personal tienen, son las que más colocan y las que más captan. Algo muy importante es que en la matriz se encuentra gerencia y el ojo de gerencia es muy fuerte por ejemplo la parte de recuperación de cartera es muy delicada tiene que ser fuertes con la gente para que cancelen las deudas debido a las metas que les ponen a los compañeros gerencia tiene la percepción de que un socio por más que sea moroso nunca pueden llegar hacer maltratado, sino que con educación y firmeza conseguir que cancelen y eso se vigila en las agencia de la Matriz y Baños.

2. ¿Qué hacen para brindar un Servicio de Calidad?

Todo el personal nuevo que entra se capacitan en esas agencias, en la costa la agencia que tiene mejores indicares es la de San Carlos y se los capacita ahí o se invierte y se los trae a Cuenca a capacitarse.

Las capacitaciones al personal se ha hecho hasta el momento tres y están son contratadas por Recursos Humanos, se lo hace especialmente al personal de contacto (recuperación de cartera).

La primera fue para mejor Programación Neurolingüística para generar empatía.

La segunda fue para recuperación de cartera y atención al cliente.

La tercera fue para recuperación de cartera y atención al cliente.

3. ¿Como manejan si tienen algún problema con un socio?

Cuando un socio a tenido una mala atención eso se manejo con el buzón de quejas y sugerencias, se recibe y se hace una tabulación cuando hay reclamos Gerencia toma las correcciones; si realmente es culpa del empleado hay llamados de atención como la ley exige, después una multa económica y después viene una fuerte multa. En cuanto al socio la jefatura se hace cargo y se arregle mediante llamadas telefónicas y del mismo empleado indicando la razón del problema y pidiendo disculpas.

4. ¿Como miden o conocen que están brindando un servicio de calidad?

A través del buzón de sugerencias, después mediremos a través de tasas de deserción. No hay planes de mejora de servicio.

Se dan a conocer las normas a los empleados nuevos mediante la capacitación, también se les entrega los manuales o se les indica que estos están disponibles en intranet, pueden imprimir leer o descargar. Se va a instaurar un plan de control para que la gente lea y tenga conocimiento del manual, las jefaturas de agencia van a empezar a hacer pruebas de conocimiento de los manuales eso ya se viene haciendo con los oficiales de negocios y en las jefaturas de agencias.

La planificación es anual se basan únicamente en las metas para mejor servicio, planifican mas por las metas que tienen que alcanzar.

5. ¿Como manejan los servicios sociales?

En cuanto a los servicios sociales toda Cooperativa es de beneficio social no buscamos el beneficio monetario, además tenemos que presentar un balance social que se presenta anualmente en este balance se demuestra las actividades incluso los créditos que otorgan al desarrollo social, el crédito principal que más apoyo dan y colocan es el productivo porque ese tipo de crédito indica que estamos fomentando la economía de las personas para mejorar la calidad de vida ahí justificamos el balance social que son de beneficio y apoyo a la parte social. En todas las agencias colaboran con las juntas parroquiales auspician a parroquias como Chiquintad, Sinincay en las colonias vacacionales con cosas comestibles, pero no financian todo no es su política ya que el dinero es del público y deben cuidarlo, no financiamos el 100% a nadie solo una parte, también se dan donaciones.

Entrevista

Tecnóloga. Andrea Ullauri

Jefa de Agencia de la Matriz

1. ¿Dentro de la Cooperativa Erco cuál cree Ud. Que son los parámetros utilizados para de alguna u otra forma tener un Sistema de Gestión de la Calidad?

Dentro de estos parámetros nos falta implementar un sistema de la calidad por ejemplo la transcendencia de un socio y su familia gracias a un crédito que le han dado en el sistema que tenemos actualmente no hay la información de cómo estuvo antes y como está ahora

2. ¿Cómo mejoran la calidad del servicio?

Para los empleados, Recursos Humanos tiene planes de capacitación el año anterior casi no tuvieron capacitación por motivo que tuvieron que asumir el tema de Coopera todo el personal tuvo que trabajar en esto. Cambiaron el sistema financiero para tener mayor facilidad con el software de este tema tuvieron tres capacitaciones masivas, en el tema de atención al cliente no han recibido capacitación recientemente. Han recibo en el tema de cobranzas recuperación de cartera, colocación de créditos para que no caigan en mora.

3. ¿Cómo manejan si tienen algún problema con un socio?

Cuando hay problemas con los socios se los direcciona al área de jefatura o al área de atención al socio para que no se arme un escándalo y pueda esto dañar su imagen, las quejas son atendidas por un empleado de mayor rango.

Por ejemplo el problema que se ha dado es lentitud en el sistema también pueden expresar su malestar mediante el buzón de sugerencias que pasa a mercadeo y hace un análisis semestral y de ahí pasa a gerencia.

4. ¿Cómo miden o conocen que están brindando un servicio de calidad?

Medimos el servicio mediante la recurrencia de la gente a la cooperativa siempre tiene la preocupación de absorber más temas adicionales para que la gente venga.

5. ¿Cómo manejan los servicios sociales?

Los servicios sociales que más nos dedicamos es al benéfico, participando o apoyando por ejemplo los 5 k de Nulti, apoyamos a proyectos de agua potable.

Entrevista

Ing. Marixa Vélez

Jefe de Agencia Chiquintad

1. **¿Dentro de la Cooperativa Erco cuál cree Ud. Que son los parámetros utilizados para de alguna u otra forma tener un Sistema de Gestión de la Calidad?**

Se realiza una planificación anual conjuntamente con el Gerente, Jefe de Negocios y Jefaturas de cada agencia, para crear presupuestos de captaciones, colocaciones, número de socios y un porcentaje de mora con el que deben terminar mensualmente. Los presupuestos se verifican de forma mensual y analizan como está el cumplimiento del mismo.

La agencia que excede su meta es reconocida y se le paga una comisión. Si es todo lo contrario no se han cumplido las metas propuestas, se plantean estrategias de cumplimiento en la cual se integran todos los que trabajan en cada agencia: cajeras, oficiales y jefes de agencia, se organizan de que van hacer y cómo van a contribuir para lograr el cumplimiento de las metas.

Las metas son dadas mensualmente y a la vez estas son divididas semanalmente para verificar como se está avanzando con el trabajo. Además tienen reuniones todos los días lunes en la matriz para informar como están trabajando para alcanzar la meta.

Se podría decir también que existe una planificación diaria ya que sacan un reporte diario para verificar con qué porcentaje de mora se está terminando el día.

2. **¿Qué hacen para brindar un Servicio de Calidad?**

La Cooperativa financia cursos de Relaciones Humanas, Gestión de Cobranzas etc., dependiendo en el área en la que trabajan. Por ejemplo a los Jefes de Agencia les dan cursos de Relaciones Humanas para que aprendan a tratar a sus subalternos, como asignarles su trabajo, de qué manera evaluar su desempeño; estas capacitaciones reciben generalmente cada seis meses.

Brindan un servicio personalizado, que consiste conocer al socio e identificarlo para tratarle por su nombre, haciéndole sentir que es importante para la Cooperativa

3. ¿Cómo manejan si tienen algún problema con un socio?

Casi nunca han existido inconvenientes con algún socio, pero primero se analiza cual es el origen del problema, de quien es el error; si es del socio lo manejan de forma pasiva y tratan de distraerle del problema, para así poder relajarle y hacerle entender de que él está en el error. Pero si el error es del empleado se le hace un llamado de atención, si existe reincidencia se le manda un memo. Tienen que aprender que los socios son lo primordial, si ellos se retiran la Cooperativa pierde por son ellos los que le dan vida.

4. ¿Como miden o conocen que están brindando un servicio de calidad?

Atreves de los socios, por lo que recomiendan a la Cooperativa, les hacen publicidad de boca a boca.

5. ¿Como mejoran la calidad del servicio?

- Ofreciendo una gran gama de servicios.

  Por ejemplo antes solo cobraban de la luz ahora cobran teléfono, agua, internet, matricula vehicular, SOAT, esto permite captar nuevos socios, si hay una persona nueva que viene solo a pagar la matrícula aprovechan la oportunidad para promocionar a la Cooperativa y ofrecerle todos los servicios.

- Debito automático de la luz.

  Un socio que sale del país y no va a poder pagar de los servicios básicos se hace un convenio de debito, que consiste en que el socio deje depositando un valor en la cuenta y se le va debitando automáticamente sin ningún costo adicional.

- Horario de atención.

  Antes se cerraba al medio día pero ahora para un mejor servicio y comodidad del socio atienden todo el día.

6. ¿Como manejan los servicios sociales?

Apoyan eventos sociales, deportivos y culturales dependiendo de cada Agencia.En mayo se apoyo la carrera 10k Chiquintad, obsequiándoles camisetas, gorras, 2 bicicletas, apertura de cuentas gratis para de esta manera hacer presencia y publicitar a la Cooperativa.

Para el próximo año se está planificando brindar servicio comunitario, se apoyara con revestimiento cerámico para piso para la construcción del convento en Chiquintad, dando beneficio a todos y no solo a uno o a dos personas.

Anexo 4. Encuesta Empleados

ENCUESTA PARA EMPLEADOS

Reciba un cordial saludo por parte de los alumnos de la Universidad Politécnica Salesiana quienes en coordinación con la Cooperativa Erco se han propuesto como objetivo medir el nivel de satisfacción de sus trabajadores con la empresa.

Cargo: _____

Edad: _____

Genero: _____

¿Cómo se identifica usted de acuerdo a las siguientes sentencias?

A. **Totalmente de acuerdo**
B. **De acuerdo**
C. **Ni de acuerdo ni desacuerdo**
D. **En desacuerdo**
E. **Totalmente en desacuerdo**

PREGUNTAS

1. Los objetivos y responsabilidades de su puesto de trabajo son claros, por tanto sabe lo que se espera de usted.

A. **Totalmente de acuerdo**
B. **De acuerdo**
C. **Ni de acuerdo ni desacuerdo**
D. **En desacuerdo**
E. **Totalmente en desacuerdo**

2. Cree que el cargo que desempeña le permite desenvolver sus habilidades.

A. **Totalmente de acuerdo**
B. **De acuerdo**
C. **Ni de acuerdo ni desacuerdo**
D. **En desacuerdo**
E. **Totalmente en desacuerdo**

3. Se le facilita información oportuna y adecuada de su desempeño y resultados alcanzados.

A. **Totalmente de acuerdo**
B. **De acuerdo**
C. **Ni de acuerdo ni desacuerdo**
D. **En desacuerdo**
E. **Totalmente en desacuerdo**

4. La Cooperativa le proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en su trabajo.

A. **Totalmente de acuerdo**
B. **De acuerdo**
C. **Ni de acuerdo ni desacuerdo**
D. **En desacuerdo**
E. **Totalmente en desacuerdo**

5. En términos Generales se siente satisfecho con su cargo de trabajo.

A. **Totalmente de acuerdo**
B. **De acuerdo**
C. **Ni de acuerdo ni desacuerdo**
D. **En desacuerdo**
E. **Totalmente en desacuerdo**

6. Sus jefes habitualmente lo reconocen por su trabajo bien hecho.

A. **Totalmente de acuerdo**
B. **De acuerdo**
C. **Ni de acuerdo ni desacuerdo**
D. **En desacuerdo**
E. **Totalmente en desacuerdo**

7. A la hora de tomar decisiones sus jefes toman en consideración sus comentarios y sugerencias.

A. **Totalmente de acuerdo**
B. **De acuerdo**
C. **Ni de acuerdo ni desacuerdo**
D. **En desacuerdo**
E. **Totalmente en desacuerdo**

8. Los directivos comunican oportunamente a los trabajadores sobre asuntos de interés, así como del rumbo de la Cooperativa.

A. Totalmente de acuerdo
B. De acuerdo
C. Ni de acuerdo ni desacuerdo
D. En desacuerdo
E. Totalmente en desacuerdo

9. La Cooperativa le brinda capacitaciones que permitan el desarrollo de sus habilidades.

A. Totalmente de acuerdo
B. De acuerdo
C. Ni de acuerdo ni desacuerdo
D. En desacuerdo
E. Totalmente en desacuerdo

10. Cree usted que la Cooperativa le brinda oportunidades de desarrollarse en nuevos cargos.

A. Totalmente de acuerdo
B. De acuerdo
C. Ni de acuerdo ni desacuerdo
D. En desacuerdo
E. Totalmente en desacuerdo

11. Considera usted que la correlación entre sus compañeros de trabajo crea un clima laboral agradable.

A. Totalmente de acuerdo
B. De acuerdo
C. Ni de acuerdo ni desacuerdo
D. En desacuerdo
E. Totalmente en desacuerdo

12. El ambiente de la empresa le permite expresar sus opiniones con sinceridad sin temor a represalias.

A. Totalmente de acuerdo
B. De acuerdo
C. Ni de acuerdo ni desacuerdo
D. En desacuerdo
E. Totalmente en desacuerdo
F.

13. El nombre y prestigio de Cooperativa ERCO es gratificante para usted.

A. Totalmente de acuerdo
B. De acuerdo
C. Ni de acuerdo ni desacuerdo
D. En desacuerdo
E. Totalmente en desacuerdo

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.