

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1. ANTECEDENTES DIAGNÓSTICOS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel nace el 12 de agosto de 1941, fue fundada por el padre Luis Clemente de la Vega en la comunidad del Capulí, debido a la necesidad de la población de sobresalir, vieron que la unión en una cooperativa era una alternativa viable para conseguir sus objetivos. La visión del padre era que una rama sola puede ser rota pero varias juntas son más difíciles.

La cooperativa nace como una alternativa a los agricultores como un medio de atender a un sector olvidado, y como una manera de promover el desarrollo de la zona. Por ser pequeña, los primeros créditos se los hacía por sorteo entre los socios, paulatinamente fue creciendo y fue necesario cambiar la sede a la ciudad de San Gabriel. Por la necesidad existente en la zona se implementaron servicios para atender también a otra población que no estaba cubierta por la cooperativa, se abre entonces el trabajo en la zona urbana y se incluye productos financieros para los estudiantes, agricultores, amas de casa, comerciantes, es decir a toda la población en general satisfaciendo así las necesidades de sus clientes y teniendo buen reconocimiento en el mercado debido a la calidad de sus productos y servicios.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "SAN GABRIEL" LTDA., tienen su matriz en la ciudad de San Gabriel, donde realiza sus actividades de intermediación financiera a través de esa oficina, cuenta con sus

Agencias en el Cantón Bolívar, Cantón Huaca y en la parroquia de Julio Andrade perteneciente al Cantón Tulcán, provincia del Carchi.

Durante los últimos tiempos en la Cooperativa San Gabriel se ha incrementado el número de socios activos, financieramente solventes y oportunos que satisfacen sus necesidades financieras y logran desarrollarse en el ámbito social, esto mediante la asesoría de directivos y funcionarios calificados, comprometidos con los valores de la institución.

La Cooperativa San Gabriel Ltda., es sólida y solvente con una amplia cobertura en el norte del país, destacada por su imagen y la atención prestada a sus asociados, fortalecida con innovación permanente de diversos productos y servicios financieros y respaldados por tecnología moderna que permiten la satisfacción plena de las demandas de sus socios.

Tomando en cuenta la gran competencia que existe en el área financiera, esta institución ha logrado sobresalir ante estas circunstancias, a pesar de poseer poco reconocimiento de la Cooperativa en el cantón Ibarra, por lo cual espera contar con un estudio de factibilidad para la apertura de una agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel Ltda., para poder consolidar su presencia y prestigio que tiene en el área de financiera al ofrecer productos y servicios de excelente calidad, además de conseguir la fidelización de sus clientes y lograrse expandirse de manera interprovincial tomando como referencia al cantón Ibarra.

Para la realización de este proyecto se partirá de un diagnóstico situacional en donde se recopile información de vital importancia que permita tener una noción fundamental en lo que respecta a los socios (cliente externo) como principales autores de la Cooperativa, la institución (personal o cliente interno) y el medio donde se desarrollara el proyecto que será la ciudad de Ibarra, de esta manera se medirán variables como

competencia en el sector, aceptación o rechazo por parte de la ciudadanía.

Para la obtención de información se contara con el apoyo de herramientas de investigación como son la encuesta y la entrevista, las cuales serán aplicadas a socios, empleados y directivos de la COAC San Gabriel, permitiendo obtener una información actualizada acerca de cómo se proyecta la Cooperativa.

1.2. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.2.1. OBJETIVO GENERAL

Realizar un diagnóstico situacional interno y externo para determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que tendrá la gestión de la nueva agencia de la Cooperativa San Gabriel Ltda.

1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar el nivel de satisfacción de los clientes respecto a la atención y servicios que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel Ltda.
- Identificar el ambiente laboral del Talento Humano con el que cuenta la COAC San Gabriel Ltda.
- Identificar las estrategias de persuasión y promoción de los servicios ofertados a los clientes.
- Identificar la estructura administrativa y financiera para determinar la capacidad operativa de la institución.

1.3. VARIABLES DIAGNÓSTICAS

Es conveniente para el presente diagnóstico, captar información sobre la base de aspectos generales y puntuales que se denominarán variables diagnósticas las mismas que utilizaremos para nuestros intereses investigativos.

- Satisfacción de clientes
- Recurso Humano
- Atención y Servicio al cliente
- Estructura Administrativa.

1.4. INDICADORES

Si bien es cierto de las variables anteriormente planteadas nos determinan los ámbitos de la investigación de campo pero será necesario determinar indicadores que nos permitan emitir juicio de valor con cada una de las variables, por lo tanto para cada variable planteamos los siguientes Indicadores.

1.4.1. SATISFACCIÓN AL CLIENTE

- Grado de satisfacción en atención al cliente
- Calidad de servicios
- Agilidad de trámite

1.4.2. TALENTO HUMANO

- Experiencia laboral
- Relaciones laborales
- Nivel educativo
- Motivación

1.4.3. ESTRATEGIAS DE PERSUASIÓN Y PROMOCIÓN

- Promociones
- Servicios adicionales
- Planes de pago
- Publicidad en medios de comunicación

1.4.4. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

- Forma de administración
- Políticas y normas
- Funciones

1.5. MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA

CUADRO N° 1 MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA

OBJETIVOS	VARIABLE	INDICADOR	FUENTE	TÉCNICA	PÚBLICO META
Evaluar el nivel de satisfacción de los clientes respecto a la atención y servicios que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel Ltda.	Satisfacción al cliente	<ul style="list-style-type: none"> Grado de satisfacción en atención al cliente 	Primaria	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta 	Clientes
		<ul style="list-style-type: none"> Calidad de los servicios 		<ul style="list-style-type: none"> Encuesta y observación directa 	Clientes
		<ul style="list-style-type: none"> Agilidad de trámites 		<ul style="list-style-type: none"> Encuesta y observación directa 	Clientes
Identificar el ambiente laboral del Talento Humano con el que cuenta la COAC San Gabriel Ltda.	Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> Relaciones laborales. Eficiencia del Talento Humano. Nivel educativo Satisfacción en el área de trabajo. 	Primaria	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta Encuesta y Entrevista Encuesta y entrevista Encuesta 	Empleados Empleados y Gerente General Empleados y Gerente General Empleados
Identificar las estrategias de persuasión y promoción de los servicios ofertados a los clientes.	Estrategias de persuasión y promoción	<ul style="list-style-type: none"> Promociones Servicios adicionales Planes de pago Publicidad en medios de comunicación 	Primaria	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta Encuesta Encuesta Encuesta y Entrevista 	Cliente Clientes Clientes Clientes y Gerente General
Identificar la estructura administrativa mediante la aplicación de herramientas de investigación.	Estructura Administrativa.	<ul style="list-style-type: none"> Forma de administración Políticas y normas Funciones 	Primaria Secundaria	<ul style="list-style-type: none"> Entrevista Entrevista Entrevista 	Gerente General Gerente General Gerente General

Fuente: Formulación de Variables e Indicadores

Autora: Tania Bastidas

1.6. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN

Para realizarse la identificación de la población para esta investigación se ha tomado en cuenta el registro diario de socios que acuden a realizar transacciones financieras a la COAC San Gabriel Ltda., que corresponde en un promedio de 20 personas diarias, que multiplicado por 5 días da como resultado a 100 socios semanales que hacen uso de los servicios que presta la institución, y por ser una población pequeña se tomará como motivo de investigación la totalidad de la población.

Además de esto se debe realizar un análisis interno de la COAC San Gabriel, para lo cual se tomó en cuenta a todos los empleados de la institución que en este caso son 24 personas. Toda la información acerca de los clientes y número de empleados fue proporcionado por los administrativos de la institución.

1.7. DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Para la recopilación de información en el presente estudio se utilizó tanto las fuentes primarias como secundarias.

1.7.1. INFORMACIÓN PRIMARIA

Para la recolección de la información primaria se realizó las técnicas de investigación como las encuestas y la entrevistas, aplicando para ello los respectivos cuestionarios, como instrumento para recolectar los datos necesarios, el mismo que estará dirigido a los socios, empleados de la institución financiera, y posibles clientes de la ciudad de Ibarra, puesto que son la base fundamental para realizar el diagnóstico situacional, además se empleó la observación directa a través de la cual se realizó un análisis de la competencia para determinar que aceptación tienen sus clientes de los productos que ofertan, proporcionando información importante sobre la aceptación que tendrán estos en el mercado, así

como también la opinión de expertos que por su experiencia aportaron con datos útiles para el desarrollo del proyecto.

Cabe recalcar que la entrevista como las encuestas fue diseñada en base a las variables e indicadores siendo estas el resultado de una investigación de campo considerando el nivel de funciones y representatividad que cumple cada uno de los encuestados y entrevistados.

1.7.2. INFORMACIÓN SECUNDARIA

Se necesitó el uso de fuentes secundarias como son: bibliografía especializada para aplicar la técnica del fichaje como son archivos, revistas, publicaciones, periódicos, entre otros, por lo que obtuvo información suficiente, necesaria y de calidad que sirvió de complemento a través de las fuentes primarias.

Se realizó la recopilación, procesamiento y análisis que dispone la COAC San Gabriel Ltda., como reglamento interno, plan estratégico de desarrollo institucional, manuales, estatutos, estadísticas, textos y otros documentos importantes los mismos que sirvieron de base fundamental para el conocimiento general de cómo ha venido manteniéndose esta institución financiera. Con toda esta recopilación de datos se obtuvo la herramienta de análisis y guía para el mejoramiento y los cambios que pudieron originarse dentro de la institución.

1.8. TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

1.8.1. Resultados de las encuestas de los socios de la COAC San Gabriel Ltda.

Encuesta aplicada a los señores socios de la COAC San Gabriel Ltda., con la finalidad de obtener datos válidos para la apertura de la nueva agencia.

1. ¿Cómo se siente usted con la calidad de atención al cliente que brinda la Cooperativa San Gabriel Ltda.?

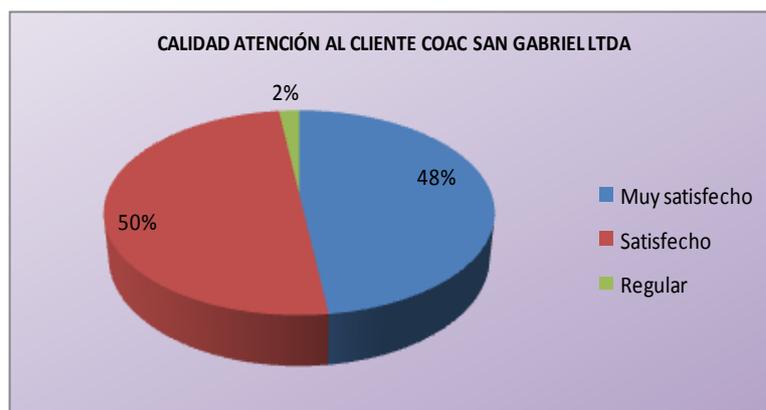
CUADRO N° 2 ATENCIÓN AL CLIENTE

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy satisfecho	48	48%
Satisfecho	50	50%
Regular	2	2%
Insatisfecho	0	0%
Muy Insatisfecho	0	0%
TOTAL	100	100%

Fuente: Diagnóstico Situacional – Socios

Autora: Tania Bastidas

GRÁFICO N° 1



ANÁLISIS:

De un total de 100 socios investigados que forman parte de la COAC San Gabriel Ltda., el 50% manifiesta que se siente satisfecho con la calidad de atención que recibe en la institución, mientras que el 48% se sienten muy satisfechos con la calidad de atención, y en un 2% piensan que la calidad de atención que reciben es regular.

2. Considera usted que la calidad de los servicios que ofrece la Cooperativa San Gabriel Ltda. es:

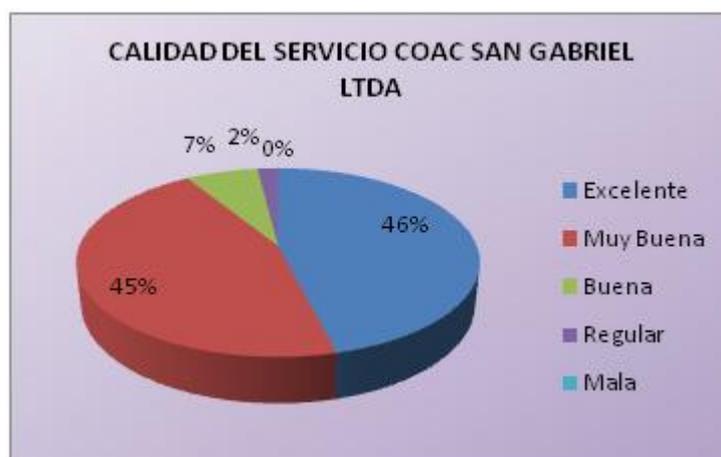
CUADRO N° 3 CALIDAD DEL SERVICIO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	46	46%
Muy Buena	45	45%
Buena	7	7%
Regular	2	2%
Mala	0	0%
TOTAL	100	100%

Fuente: Diagnóstico Situacional – Socios

Autora: Tania Bastidas

GRÁFICO N° 2



ANÁLISIS:

El 46% de los socios investigados consideran que la calidad de los servicios que brinda la Cooperativa San Gabriel son excelentes, seguido de un 45% de socios señalan que la calidad de servicios que reciben es muy buena, y en un 7% los socios manifiestan que la calidad de los servicios es buena, y con el 2% de los socios mencionan que la calidad de los servicios es regular.

3. ¿Cree usted que la agilidad de trámite es?

CUADRO N° 4 AGILIDAD DE TRÁMITE

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Rápido	34	34%
Rápido	52	52%
Regular	14	14%
Lento	0	0%
Muy Lento	0	0%
TOTAL	100	100%

Fuente: Diagnóstico Situacional – Socios

Autora: Tania Bastidas

GRÁFICO N° 3



ANÁLISIS:

En su mayoría los socios investigados de la COAC San Gabriel Ltda., consideran que la agilidad de los trámites en la institución es rápida, esto corresponde al 52%, mientras que el 34% de los socios afirman que la agilidad de los trámites es muy rápida, y por último con el 14% de los socios manifiestas como regular a la agilidad de los trámites.

4. ¿Qué tipo de servicios le brinda a usted la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel Ltda.?

CUADRO N° 5 SERVICIOS QUE BRINDA LA COOPERATIVA

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ahorro a la vista	72	40%
Ahorro programado	13	7%
Inversiones	12	7%
Créditos	76	43%
Otro		
Cual:		
Bono de Desarrollo	3	2%
Seguro	1	1%
WesternUnion		
TOTAL	178	100,0%

Fuente: Diagnóstico Situacional – Socios

Autora: Tania Bastidas

GRÁFICO N° 4



ANÁLISIS:

En su mayoría los socios investigados de la COAC San Gabriel Ltda., consideran que por lo general acceden a los créditos que brinda la entidad, esto corresponde al 43%, mientras que el 40% de los socios afirman se interesan por el ahorro a la vista, y por último con valores menores al 8% se encuentran las demás servicios que presta la Cooperativa, sobresaliendo de entre ellos el ahorro programado. Cabe mencionar que esta pregunta es de selección múltiple.

5. ¿Cada qué lapso de tiempo acude usted a la Cooperativa?

CUADRO N° 6 TIEMPO DE ACUDIR A LA COOPERATIVA

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cada día	16	16%
Cada semana	29	29%
Cada mes	49	49%
Cada año	0	0%
Otro		
Cual:		
3 MESES	1	1%
Cada 15 días	5	5%
TOTAL	100	100%

Fuente: Diagnóstico Situacional – Socios

Autora: Tania Bastidas

GRÁFICO N° 5



ANÁLISIS:

De un total de 100 socios investigados que forman parte de la COAC San Gabriel Ltda., el 49% manifiesta que acude cada mes a la entidad financiera, seguido de un 29% que manifiestan que van a realizar sus transacciones financieras cada semana, mientras que el 16% de socios mencionan que acuden a diario hacer uso de los servicios que presta la institución.

6. ¿La infraestructura de la Cooperativa es?

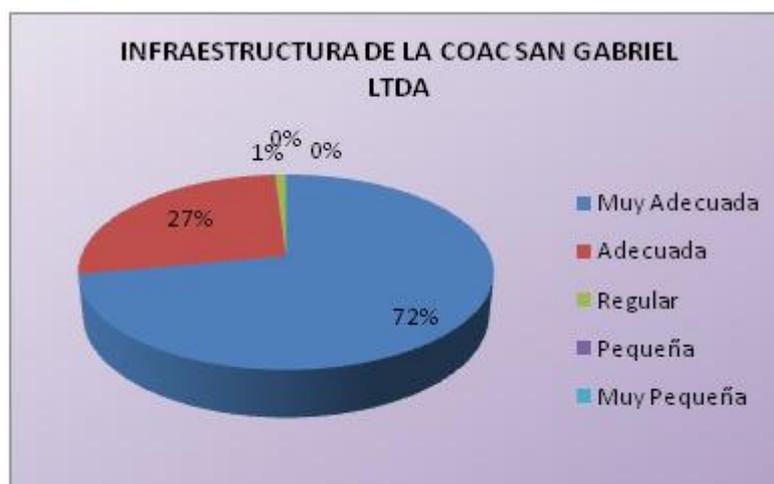
CUADRO N° 7 INFRAESTRUCTURA DE LA COOPERATIVA

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Adecuada	72	72%
Adecuada	27	27%
Regular	1	1%
Pequeña	0	0%
Muy Pequeña	0	0%
TOTAL	100	100%

Fuente: Diagnóstico Situacional – Socios

Autora: Tania Bastidas

GRÁFICO N° 6



ANÁLISIS:

El 72% de los socios investigados consideran que la infraestructura que posee la Cooperativa San Gabriel es muy adecuada, seguido de un 27% de socios señalan que la infraestructura es adecuada, y con el 1% de los socios mencionan que la infraestructura de la institución es regular.

7. ¿Aparte de ser socio de la Cooperativa San Gabriel Ltda., pertenece usted a otra Entidad Financiera?

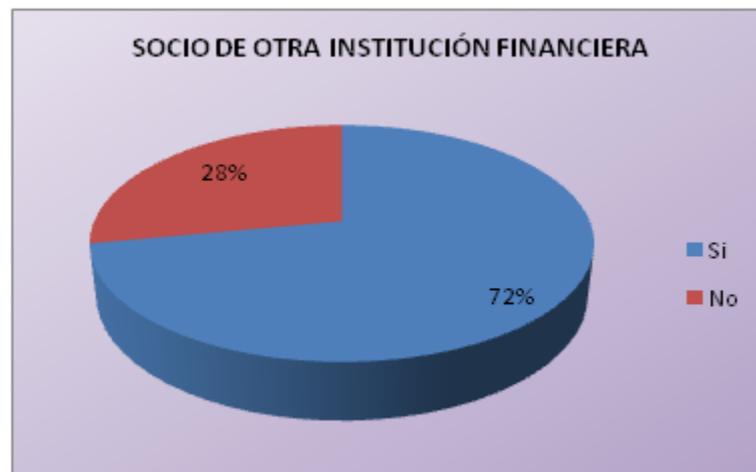
CUADRO N° 8 SOCIO DE OTRA INSTITUCIÓN FINANCIERA

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	72	72%
No	28	28%
TOTAL	100	100%

Fuente: Diagnóstico Situacional – Socios

Autora: Tania Bastidas

GRÁFICO N° 7



ANÁLISIS:

De un total de 100 socios investigados que forman parte de la COAC San Gabriel Ltda., el 72% manifiesta que si son socios de otras instituciones financieras, mientras que el 28% de socios mencionan no pertenecer a otra entidad financiera.

8. ¿Qué tipo de Entidad Financiera es?

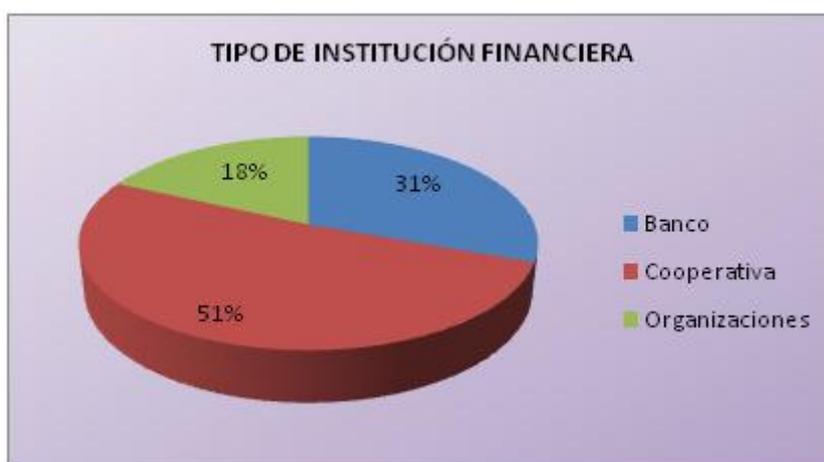
CUADRO N° 9 TIPO DE INSTITUCIÓN FINANCIERA

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Banco	22	31%
Cooperativa	37	51%
Organizaciones	13	18%
TOTAL	72	100%

Fuente: Diagnóstico Situacional – Socios

Autora: Tania Bastidas

GRÁFICO N° 8



ANÁLISIS:

El 51% de los socios investigados manifiestan que mantienen otra cuenta en otras Cooperativas del sector, seguido de un 31% de socios señalan que mantienen cuentas en bancos de la localidad, y en un 18% los socios señalan que poseen cuentas en distintas organizaciones financieras. Esta pregunta va en función del resultado positivo de la pregunta 7 del cuestionario aplicado a los socios de la COAC San Gabriel.

Cual:

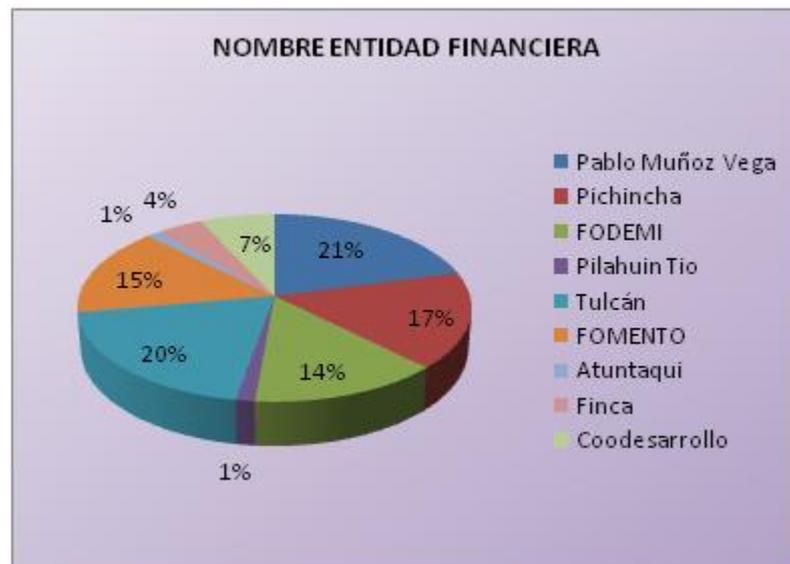
CUADRO N° 10 NOMBRE ENTIDAD FINANCIERA

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PABLO MUÑOZ VEGA	15	21%
PICHINCHA	12	17%
FODEMI	10	14%
PILAHUINTIO	1	1%
TULCÁN	14	19%
FOMENTO	11	15%
ATUNTAQUI	1	1%
FINCA	3	4%
COODESARROLLO	5	7%
TOTAL	72	100%

Fuente: Diagnóstico Situacional – Socios

Autora: Tania Bastidas

GRÁFICO N° 9



ANÁLISIS:

En su mayoría los socios investigados de la COAC San Gabriel Ltda., manifiestan que pertenecen a la Cooperativa Pablo Muñoz Vega, mientras que el 19% de los socios afirman mantener su cuenta en la Cooperativa Tulcán Ltda., un 17% señala también ser socios del Banco Pichincha, con un 15% de los socios mantienen sus cuentas en el Banco del Fomento, el

14% de los socios a parte de mantener su cuenta en la COAC San Gabriel, también mantienen una cuenta en FODEMI y por último con valores menores al 7% los socios dicen mantener sus cuentas en otras instituciones financieras. Esta pregunta va en función del resultado positivo de la pregunta 7 del cuestionario aplicado a los socios de la COAC San Gabriel.

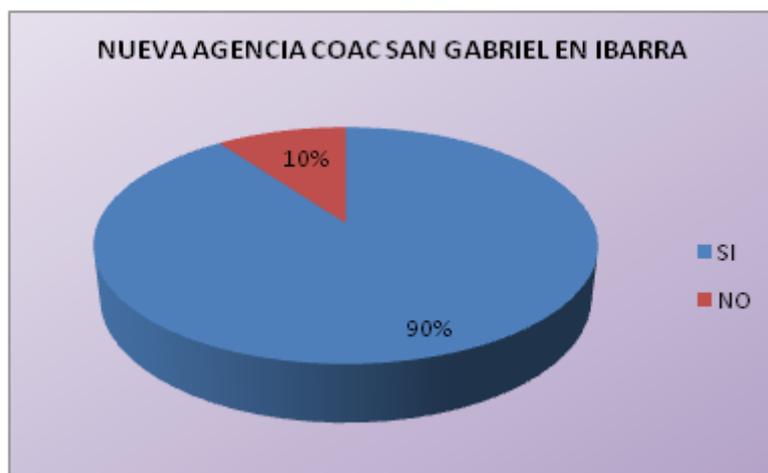
9. ¿Estaría usted de acuerdo con la apertura de una agencia de la COAC San Gabriel Ltda., en la ciudad de Ibarra?

CUADRO N° 11 NUEVA AGENCIA COAC SAN GABRIEL

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	90	90%
NO	10	10%
TOTAL	100	100%

Fuente: Diagnóstico Situacional – Socios
Autora: Tania Bastidas

GRÁFICO N° 10



ANÁLISIS:

Los socios en su mayoría si están de acuerdo en la apertura de la agencia de la cooperativa en la ciudad de Ibarra, ya que de esta manera permiten adquirir los servicios y productos financieros a varios socios que

pertenecen a esta institución y que habitan en la ciudad de Ibarra y a su vez incrementarían el portafolio de clientes.

DATOS TÉCNICOS

10. EDAD

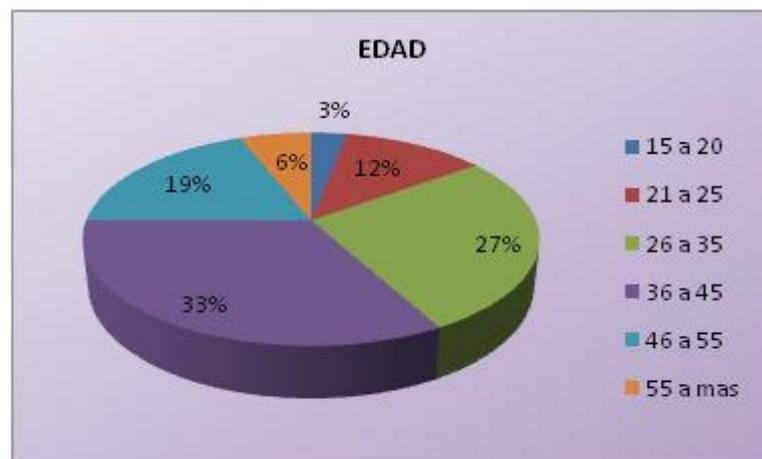
CUADRO N° 12 EDAD

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
15 a 20	3	3%
21 a 25	12	12%
26 a 35	27	27%
36 a 45	33	33%
46 a 55	19	19%
55 a mas	6	6%
TOTAL	100	100%

Fuente: Diagnóstico Situacional – Socios

Autora: Tania Bastidas

GRÁFICO N° 11



ANÁLISIS:

El 33% de los socios de la COAC San Gabriel investigados en un rango de edad de 36 a 45 años, seguido de un 27% de socios que se ubican en edades de entre 26 a 35 años, con el 19% se ubican los socios que tienen edades entre los 46 a 55 años.

11. GÉNERO

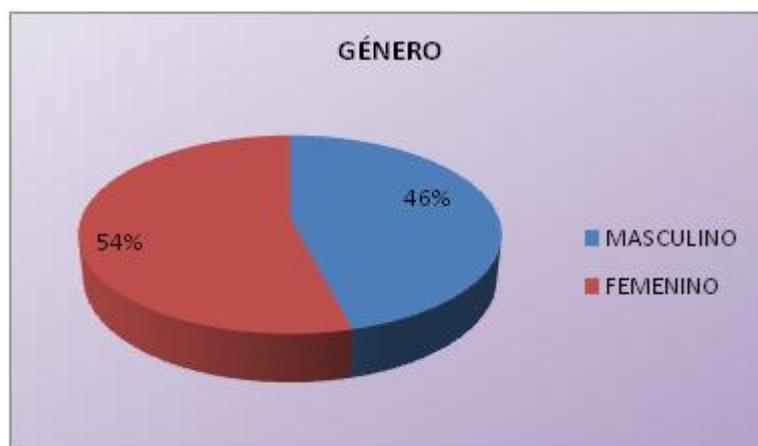
CUADRO N° 13 GÉNERO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MASCULINO	46	46%
FEMENINO	54	54%
TOTAL	100	100%

Fuente: Diagnóstico Situacional – Socios

Autora: Tania Bastidas

GRÁFICO N° 12



ANÁLISIS:

En su mayoría los socios investigados de la COAC San Gabriel Ltda., pertenecen al sexo femenino, esto corresponde al 54%, seguido de un 46% de los socios que son del sexo masculino.

12. NIVEL DE INSTRUCCIÓN

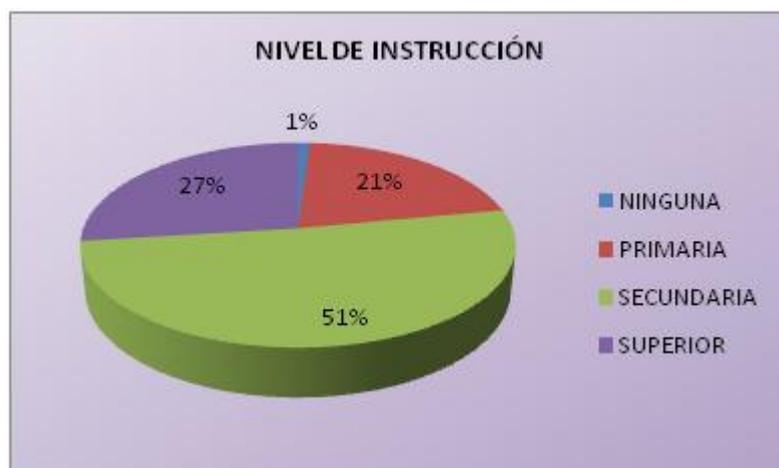
CUADRO N° 14 NIVEL DE INSTRUCCIÓN

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NINGUNA	1	1%
PRIMARIA	21	21%
SECUNDARIA	51	51%
SUPERIOR	27	27%
TOTAL	100	100%

Fuente: Diagnóstico Situacional – Socios

Autora: Tania Bastidas

GRÁFICO N° 13



ANÁLISIS:

El 51% de los socios investigados que pertenecen a la COAC San Gabriel poseen un nivel de instrucción secundario, seguido de un 27% de socios que tienen un nivel de instrucción de tipo superior, y un 21% es de nivel primario.

13. OCUPACIÓN

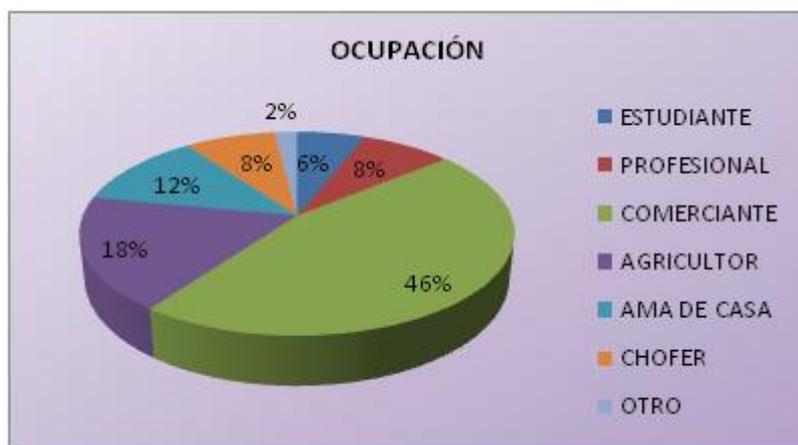
CUADRO N° 15 OCUPACIÓN

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ESTUDIANTE	6	6%
PROFESIONAL	8	8%
COMERCIANTE	46	46%
AGRICULTOR	18	18%
AMA DE CASA	12	12%
CHOFER	8	8%
OTRO	2	2%
TOTAL	100	100%

Fuente: Diagnóstico Situacional – Socios

Autora: Tania Bastidas

GRÁFICO N° 14



ANÁLISIS:

El 46% de los socios investigados se dedican al comercio, seguido de un 18% de socios señalan que se dedican a la agricultura, con el 12% se ubican las amas de casa, y con el 8% de los socios se presenta un empate técnico entre la ocupación del profesional y de chofer.

1.8.2. Resultados de las encuestas a los empleados de la COAC San Gabriel Ltda.

Encuesta aplicada a los empleados de la COAC San Gabriel Ltda., con la finalidad de obtener datos válidos para la apertura de la nueva agencia.

1. ¿Según su punto de vista como califica usted el ambiente laboral?

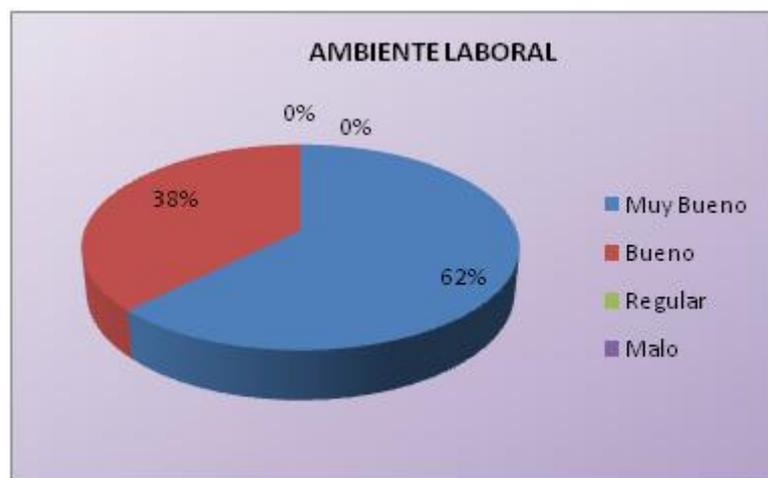
CUADRO N° 16 AMBIENTE LABORAL

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	15	62%
Bueno	9	38%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	24	100%

Fuente: Diagnóstico Situacional – Empleados

Autora: Tania Bastidas

GRÁFICO N° 15



ANÁLISIS:

De un total de 24 empleados que conforman el Talento Humano de la COAC San Gabriel Ltda., el 62% de los empleados que equivalen a 15 personas que califican al ambiente laboral en el cual se desempeñan como muy bueno, y en un 38 % equivalente a 9 personas afirman que el ambiente en el cual realizan sus actividades es bueno.

2. ¿Conoce usted cual es la misión y visión de la Cooperativa San Gabriel Ltda.?

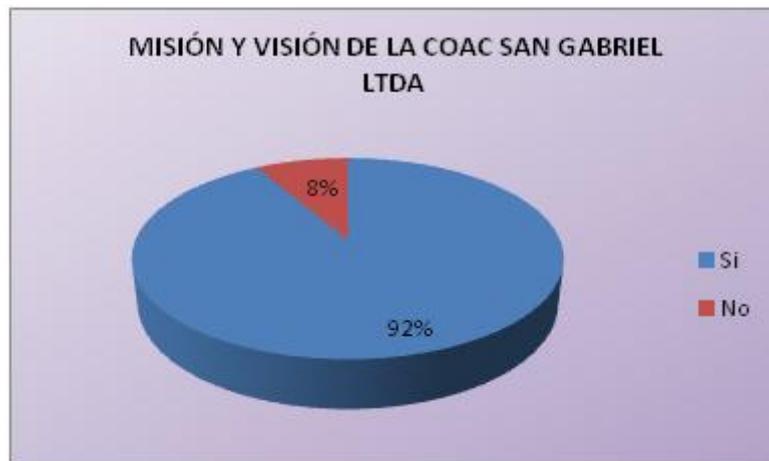
CUADRO N° 17 MISIÓN Y VISIÓN DE LA COOPERATIVA

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	22	92%
No	2	8%
TOTAL	24	100%

Fuente: Diagnóstico Situacional – Empleados

Autora: Tania Bastidas

GRÁFICO N° 16



ANÁLISIS:

En su mayoría los empleados de la COAC San Gabriel Ltda., conocen y trabajan en base a la misión y visión de la institución, esto corresponde al 92%, pero el 8% manifiestan que no conocen la misión y visión de la empresa.

3. ¿Cómo calificaría la remuneración que percibe en la Cooperativa en escala del 1 al 5?

CUADRO N° 18 REMUNERACIÓN DE LA COOPERATIVA

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bajo (1)	0	0%
Bajo (2)	1	4%
Regular (3)	5	21%
Bueno (4)	14	58%
Excelente (5)	4	17%
TOTAL	24	100%

Fuente: Diagnóstico Situacional – Empleados

Autora: Tania Bastidas

GRÁFICO N° 17



ANÁLISIS:

El 58% de los empleados que laboran en la institución consideran que la remuneración que perciben es buena, seguido de un 21% de empleados manifiestan que el sueldo que reciben de la COAC San Gabriel es regular, con el 17% se ubican los empleados que consideran que su remuneración es excelente.

4. ¿Está conforme con los horarios de trabajo?

CUADRO N° 19 ACEPTACIÓN DE LOS HORARIOS DE TRABAJO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	22	92%
No	2	8%
TOTAL	24	100%

Fuente: Diagnóstico Situacional – Empleados

Autora: Tania Bastidas

GRÁFICO N° 18



ANÁLISIS:

De un total de 24 empleados de que conforman el Talento Humano de la COAC San Gabriel Ltda., en su mayoría están de acuerdo con el horario de trabajo que establece la institución, esto equivale al 92% de los empleados, y un 8% manifiestan que no están de acuerdo con el horario de trabajo.

5. ¿Qué cree que necesita usted para mejorar su trabajo?

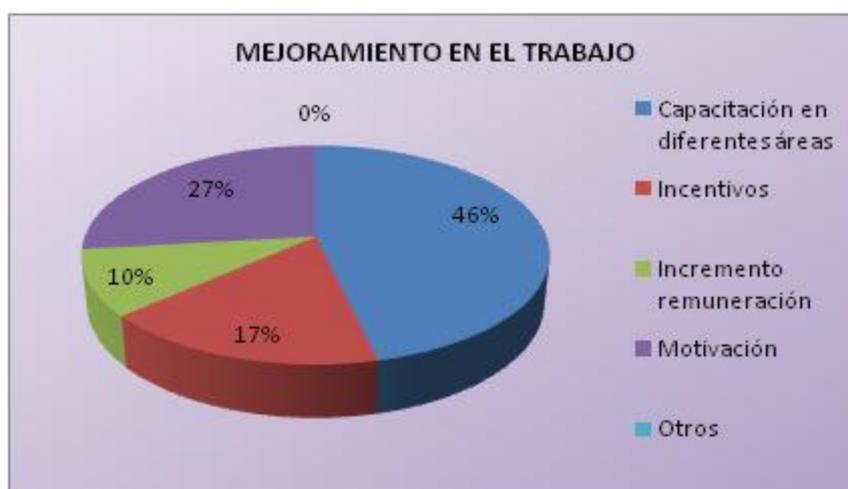
CUADRO N° 20 MEJORAMIENTO EN EL TRABAJO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Capacitación en diferentes áreas	19	46%
Incentivos	7	17%
Incremento remuneración	4	10%
Motivación	11	27%
Otros	0	0%
TOTAL	41	100%

Fuente: Diagnóstico Situacional – Empleados

Autora: Tania Bastidas

GRÁFICO N° 19



ANÁLISIS:

En su mayoría los empleados de la COAC San Gabriel Ltda., argumentan que necesitan capacitación en diferentes áreas a parte de las que reciben en su área de trabajo, esto corresponde al 46%, seguido de un 27% señalan que prefieren mayor motivación en el área de trabajo, mientras que el 17% prefieren que haya más incentivos. Cabe mencionar que esta pregunta es de selección múltiple.

6. ¿La infraestructura de la Cooperativa es?

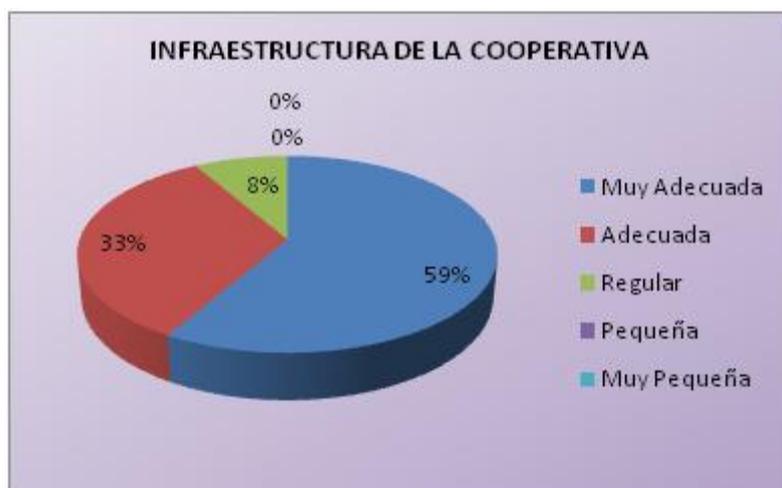
CUADRO N° 21 INFRAESTRUCTURA DE LA COOPERATIVA

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Adecuada	14	59%
Adecuada	8	33%
Regular	2	8%
Pequeña	0	0%
Muy Pequeña	0	0%
TOTAL	24	100%

Fuente: Diagnóstico Situacional – Empleados

Autora: Tania Bastidas

GRÁFICO N° 20



ANÁLISIS:

El 59% de los empleados que laboran en la institución consideran que la infraestructura que posee la COAC San Gabriel es muy adecuada, seguido de un 33% de empleados manifiestan que la infraestructura de la institución como buena, y un 8% señala que la infraestructura que posee es regular debido a las diferentes agencias que tiene la Cooperativa.

DATOS TÉCNICOS:

7. EDAD

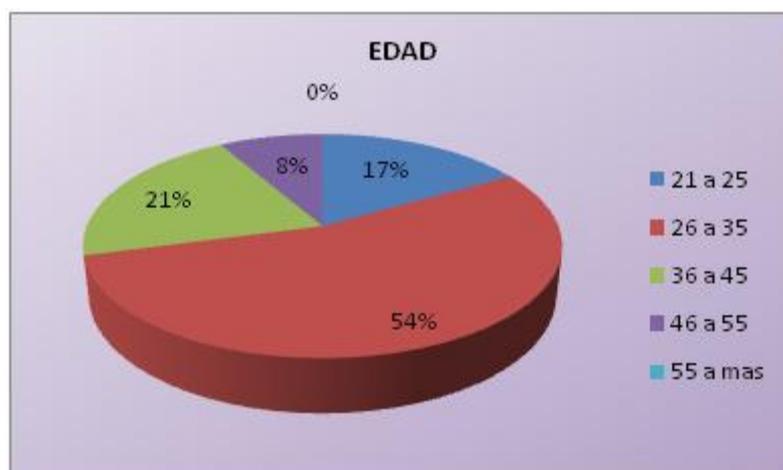
CUADRO N° 22 EDAD

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
21 a 25	4	17%
26 a 35	13	54%
36 a 45	5	21%
46 a 55	2	8%
55 a mas	0	0%
TOTAL	24	100%

Fuente: Diagnóstico Situacional – Empleados

Autora: Tania Bastidas

GRÁFICO N° 21



ANÁLISIS:

El 54% de los empleados que laboran en la institución se encuentran en un rango de edad de 26 a 35 años, seguido de un 21% de empleados que se ubican en edades de entre 36 a 45 años, con el 17% se ubican los empleados que tienen edades entre los 21 a 25 años.

8. GÉNERO

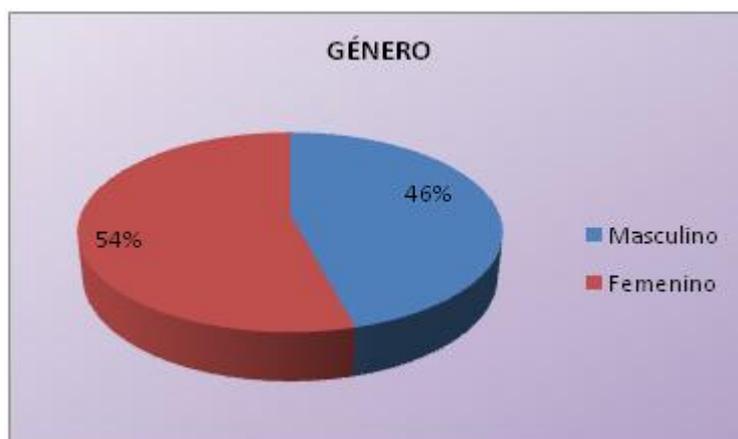
CUADRO N° 23 GÉNERO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	11	46%
Femenino	13	54%
TOTAL	24	100%

Fuente: Diagnóstico Situacional – Empleados

Autora: Tania Bastidas

GRÁFICO N° 22



ANÁLISIS:

En su mayoría los empleados de la COAC San Gabriel Ltda., pertenecen al sexo femenino, esto corresponde al 54%, seguido de un 46% del personal que son del sexo masculino.

9. NIVEL DE INSTRUCCIÓN

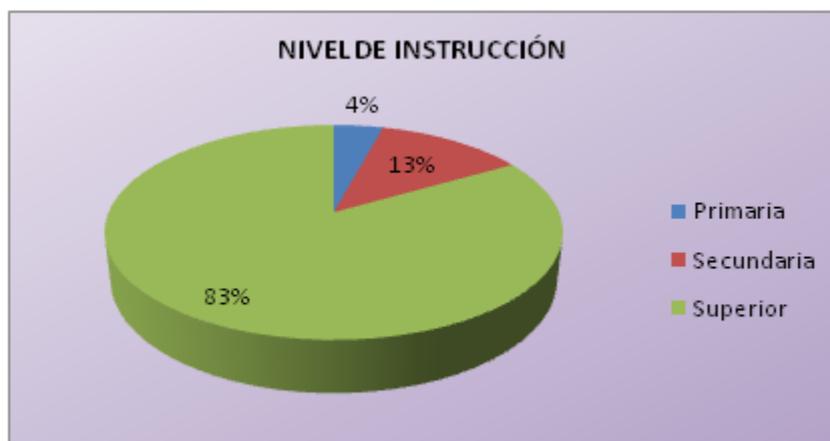
CUADRO N° 24 NIVEL DE INSTRUCCIÓN

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Primaria	1	4%
Secundaria	3	13%
Superior	20	83%
TOTAL	24	100%

Fuente: Diagnóstico Situacional – Empleados

Autora: Tania Bastidas

GRÁFICO N° 23



ANÁLISIS:

Por ser una institución financiera, el personal requerido para su funcionamiento debe de ser especializado, por lo cual el 83% de los empleados que laboran en la COAC San Gabriel poseen tipo de nivel superior, seguido de un 13% de empleados que tienen un nivel de instrucción de tipo secundario, y un 4% es de nivel primario.

1.8.3. ENTREVISTAS APLICADAS AL SR. GERENTE GENERAL DE LA COAC SAN GABRIEL LTDA. Y DIRECTIVOS.

1. ¿Qué servicios y beneficios presta la cooperativa a sus asociados?

Los servicios que la entidad ofrece a sus asociados son los servicios de ahorros, otorgación de créditos, remesas, pago de bono, depósitos a plazo fijo, giros del exterior, servicio social como fondo de vida y accidente, bono de maternidad, bonos de salud humana, pago de servicios básicos, fondo mortuario, servicio médico y odontológico para sus asociados.

2. ¿Cuál es el alcance geográfico de la cooperativa?

La Cooperativa mantiene un alcance geográfico que cubre lo que es el cantón Montufar, cantón Tulcán en la parroquia de Julio Andrade, cantón Huaca y cantón Bolívar, para obtener un alcance provincial como objetivo principal y lograr a extender el cantón Ibarra (servicios compartidos con la Cooperativa Artesanos Ltda.), para el alcance de cobertura interprovincial.

3. ¿Cuenta con alianzas estratégicas?

La Cooperativa cuenta con alianzas estratégicas formando parte de la Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Norte UCACNOR, Red Financiera Rural, FINANCOOP, BCE, FECOAC, CFN, se ha logrado convenios que permiten el fortalecimiento institucional dentro de los aspectos esta la capacitación, desarrollo de productos financieros, mejoramiento de herramientas de administración.

4. ¿Cuál es la razón que motivó a la apertura de una agencia de la Cooperativa San Gabriel en el cantón Ibarra?

Debido al crecimiento e incremento de socios la Cooperativa está logrando un nivel de aceptación de la población en general, por tal razón se ha visto en la necesidad de ampliar la cobertura de la institución mediante la apertura de la agencia prestando los servicios a nivel de toda la provincia y por ende para lograr el desarrollo socio económico de todo el sector expandiéndose a nivel interprovincial.

5. ¿Cuenta la cooperativa con financiamiento propio para la apertura de la agencia?

Para la apertura de la nueva agencia la Institución cuenta con financiamiento propio de \$ 35.403,00 para el balance inicial, en el segundo mes se incrementa un cierto porcentaje de financiamiento interno para otorgar créditos y financiamiento a utilizarse en capital de intermediación o de créditos externos, para la ejecución de este proyecto.

6. ¿Cuenta la cooperativa con organismos externos que otorguen créditos?

Los organismos externos que otorgan créditos a la Cooperativa son Corporación Financiera Nacional CFN, FINANCOOP, Programa Nacional Sistema Nacional de Finanzas Populares, FECOAC, entre otros.

7. ¿Cómo se administra el recurso económico que ingresa a la institución?

Aplicando Normas de Prudencia Financiera, destinado principalmente a la colocación de Créditos, lo cual debe ser diversificada en los diferentes

segmentos que atiende la Cooperativa manteniendo un nivel de liquidez adecuado y aplicando un monitoreo permanente de los riesgos.

8. ¿Especifique el nivel de crecimiento de clientes en los últimos años?

En los dos últimos años han ingresado como dos mil socios el cual considero que es importante cabe indicar que hay un número de socios con cuentas inactivas que ocasionan estancamiento principalmente en el ahorro.

9. ¿Qué sistema tecnológico utiliza la cooperativa?

La Cooperativa utiliza el sistema contable financiero CONEXUS, facilitado por la empresa AVMEI Ltda., el cual está integrado por varios módulos como clientes, cartera de crédito, depósitos, contabilidad, índices financieros, entre otros., permite la optima información contable financiera.

10. ¿Cómo califica la eficiencia del talento humano con el que cuenta la institución financiera?

Se considera que están en un nivel aceptable, eficiente lo cual ha permitido un trabajo en equipo para lograr los objetivos propuestos los cuales han generado un desarrollo institucional que ha sido evidente en estos últimos años sin embargo permanentemente se requiere desarrollar las capacidades a través de capacitación y existencia técnica para estar a tono con las nuevas exigencias que impone la competencia.

1.9. CONSTRUCCIÓN DE LA MATRIZ FODA

CUADRO N° 25 MATRIZ FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Muy buen ambiente laboral • Todos los empleados trabajan bajo una misma misión y visión de la institución. • Los empleados están conformes con su horario de trabajo. • Reciben capacitación especializada y constante en su área de trabajo. • Posee una parte del capital para la apertura de la nueva agencia. • La COAC San Gabriel cuenta con una infraestructura muy adecuada, cuenta con alianzas estratégicas. • Existe satisfacción de los clientes con la calidad de atención y eficiencia en los servicios prestados. • Aumento de clientes en los últimos años, permitiendo un posicionamiento en la provincia del Carchi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de capacitación del personal en diferentes áreas. • Gestionar políticas de motivación, incentivos para los empleados. • Expansión de una nueva agencia en la provincia de Imbabura. • Cuenta con financiamiento externo como la CFN, FINANCOOP, entre otras. • Aceptación de la población económicamente activa de la ciudad de Ibarra para la apertura de una nueva agencia de la COAC San Gabriel. • Acceso a la tecnología moderna disponible. • Consolidación de la imagen corporativa en el norte del país.

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • El alcance geográfico de la COAC San Gabriel es de la Provincia del Carchi. • Las agencias no cuentan con cajeros automáticos. • Los salarios son considerados como buenos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elevado nivel de competencia del sector financiero en la ciudad de Ibarra. • Clientes con cuentas inactivas. • Riesgo crediticio. • Inestabilidad económica del país.

Autora: Tania Bastidas

1.10. CRUCES ESTRATÉGICOS FA – FO – DO – DA

1.10.1. FORTALEZAS VS. AMENAZAS

- En los últimos años se ha visto un incremento en el número de clientes, pero existen clientes con cuentas inactivas.
- Los clientes de la COAC San Gabriel consideran excelente la calidad de sus servicios y están satisfechos con la calidad de atención, permitiendo posicionarse en la provincia del Carchi, aunque se debe tomar en cuenta el alto grado competitivo que existe en el sector financiero especialmente en la ciudad de Ibarra, sector donde se ejecutará el proyecto.
- Todos los empleados de la COAC San Gabriel trabajan bajo una misma visión y misión corporativa, pero esto no impide que existan clientes con cuentas inactivas.
- El aumento de clientes de la COAC San Gabriel en los últimos años ha permitido un posicionamiento en la provincia del Carchi, para poder expandirse a la ciudad de Ibarra, se debe tomar en cuenta varios factores como la inestabilidad económica que afecta a todos los sectores productivos del país y el riesgo crediticio.
- Los empleados de la COAC San Gabriel reciben capacitación especializada y constante en su área de trabajo, tomando en cuenta la inestabilidad económica que atraviesa el país.

1.10.2. FORTALEZAS VS. OPORTUNIDADES

- El ambiente laboral en el que se desenvuelve la institución es muy bueno, además de contar con el respaldo de un plan operativo donde se capacitará al personal en diferentes áreas.

- El aumento de clientes en los últimos años permitirá expandir su zona geográfica hasta la provincia de Imbabura.
- La COAC San Gabriel cuenta con alianzas estratégicas que le permitirán contar con el financiamiento necesario para crear la nueva agencia en la ciudad de Ibarra.
- Los empleados de la COAC San Gabriel reciben capacitación constante y especializada de su área de trabajo, se gestionarán políticas de motivación e incentivos que permitirán crecer como institución y poder reflejar en la atención y servicio que se presta al cliente.
- Debido a que tiene un buen posicionamiento en el mercado financiero de la Provincia del Carchi, la COAC San Gabriel tiene la oportunidad de expandirse con una nueva agencia en la ciudad de Ibarra.

1.10.3. DEBILIDADES VS. OPORTUNIDADES

- El alcance geográfico de la COAC San Gabriel es de la Provincia del Carchi, con fines de expansión a la provincia de Imbabura mediante la apertura de una nueva agencia en la Ciudad de Ibarra.
- La COAC San Gabriel no cuenta con cajeros automáticos en la actualidad, pero cuenta con capital propio y financiamiento externo para la adecuación y apertura de una nueva agencia en la ciudad de Ibarra.
- El salario según los empleados es considerado como bueno, para incrementar su remuneración se gestionarán políticas de motivación e incentivos que satisfagan en su totalidad este aspecto.

1.10.4. DEBILIDADES VS. AMENAZA

- El alcance geográfico de la COAC San Gabriel es de la Provincia del Carchi, y por motivos de expansión deberá enfrentarse al elevado nivel de competencia que existe en el sector financiero en la Ciudad de Ibarra.
- La remuneración de los empleados se ve afectada por la inestabilidad económica del país, por lo cual la COAC San Gabriel deberá actuar ante la situación y mantener un salario considerado como bueno por sus empleados.
- Al contar con cuentas de clientes inactivas y teniendo la oportunidad expansión se debe realizar un análisis tomando en cuenta la realidad actual del alcance geográfico de la COAC San Gabriel que es en la Provincia del Carchi.
- Se debe adaptar a las nuevas tendencias tecnológicas y a las necesidades actuales de los clientes, tomando en cuenta la realidad nacional y el riesgo crediticio.

1.11. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Luego de haber realizado el diagnostico situacional para la apertura de la nueva agencia de la COAC San Gabriel Ltda., en la ciudad de Ibarra mediante la aplicación de fuentes primarias y secundarias y luego de haber realizado un análisis FODA de la institución financiera se identifico lo siguiente:

La Cooperativa en general especialmente en la provincia del Carchi tiene un buen posicionamiento en el mercado, además de satisfacer las necesidades de los clientes y calidad de los servicios, los empleados se

sienten conformes con el ambiente laboral donde a diario se desenvuelven. Cabe recalcar que los principales problemas que enfrenta actualmente la COAC San Gabriel son las cuentas inactivas de socios, lo cual no permite que la entidad pueda incrementar su liquidez, además la inestabilidad económica actual de nuestro país que afecta a todos los sectores productivos. Es por ello que la apertura de la nueva agencia permitirá expandir los servicios que presta la institución, por lo cual se pudo identificar el grado competitivo que existe en el sector de la ciudad de Ibarra, además de identificar la población a la que va dirigido nuestros servicios, es por ello que es factible la realización de este proyecto de investigación que estará complementado con estrategias que permitan incrementar el portafolio de clientes y disminuir las cuentas inactivas, logrando expandirse en el mercado financiero pese a la competencia.