



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE GESTION EMPRESARIAL INTERNACIONAL

TÍTULO:

Procesos de Implementación del Sistema Nacional de Pagos para la
Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca en la Ciudad de Santa
Elena.

AUTOR:

Burgos Tandazo, Jonathan Fabricio

Trabajo de Titulación

Previo a la Obtención del Título de:

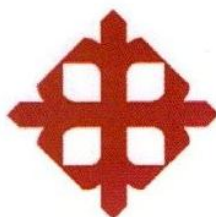
INGENIERO EN GESTION EMPRESARIAL INTERNACIONAL

TUTOR:

Rugel Vega, Nelson Alberto

Guayaquil, Ecuador

2014



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE GESTION EMPRESARIAL INTERNACIONAL

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por **Jonathan Fabricio Burgos Tandazo**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de **Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional**.

TUTOR

Nelson Alberto, Rugel Vega

REVISORES

Cecilia Isabel, Heredia Agurto

Carlos Luis, Ribadeneira López

DIRECTOR DE LA CARRERA

Alfredo Ramón Govea Maridueña

Guayaquil, a los 15 del mes de enero del año 2014



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE GESTION EMPRESARIAL INTERNACIONAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Jonathan Fabricio Burgos Tandazo**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación **Procesos de Implementación del Sistema Nacional de Pagos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca en la Ciudad de Santa Elena** previa a la obtención del Título de **Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

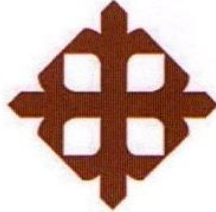
En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 15 del mes de enero del año 2014

EL AUTOR



Jonathan Fabricio Burgos Tandazo



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE GESTION EMPRESARIAL INTERNACIONAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **Jonathan Fabricio Burgos Tandazo**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Procesos de Implementación del Sistema Nacional de Pagos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca en la Ciudad de Santa Elena**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 15 del mes de enero del año 2014

EL AUTOR



Jonathan Fabricio Burgos Tandazo

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento especial a todas las personas, padres, novia, hermanos, amigos, y compañeros de clase, que formaron parte de esta etapa de mi vida los cuales me han ayudado a crecer personal y profesionalmente.

A mi mamá Norma, la cual se sacrificó para brindarme el estudio por siempre ofrecerme comprensión, apoyo en todo momento, a mi novia María Isabel por su soporte incondicional en cada momento de esta etapa de mi vida, a los profesores por su dedicación, por su tiempo y por darnos la sabiduría y experiencia, a mi tutor por haberme guiado en el presente trabajo de titulación y así poder culminarlo con éxito.

Jonathan Fabricio Burgos Tandazo

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a Dios primero que todo, por darme la oportunidad de poder vivir este gran paso en mi vida, que es la formación de la carrera, a mi mami Norma, hermanos Christian, Evelyn, abuelito Arnulfo, tío Franklin, y novia María Isabel por brindarme su apoyo incondicionalmente, fortaleza en todo momento para poder culminar el trabajo de la mejor manera.

Jonathan Fabricio Burgos Tandazo

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	X
RESUMEN.....	XII
ABSTRACT	XIV
RESUMÉ	XVI
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO 1: DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Antecedentes de la Investigación.....	3
1.2. Problemas a investigar.....	7
1.2.1. Planteamiento del Problema	7
1.3. Objetivos de la Investigación.....	8
1.3.1. Objetivo General	8
1.3.2. Objetivos Específicos	8
1.4. Justificación.....	9
1.5. Marco Referencial de la Investigación.....	11
1.5.1. Antecedente del Sistema Monetario.....	11
1.5.1.1. Sistema Monetario Internacional	12
1.5.2. Banco Central.....	14
1.5.2.1. Banco Central del Ecuador Reseña Histórica	14
1.5.2.2. Actualidad Del Banco Central Del Ecuador	15
1.5.2.3. Innovación.....	16
1.5.3. Marco Conceptual – Sistemas de Pagos	21
1.5.3.1. Organismos de Control del Sistema de Pagos.....	23
1.5.3.2. Participantes del Sistema Financiero	24
1.5.3.3. Clasificación de los Sistemas de Pagos.....	26
1.5.4. Marco Referencial - Sistemas de Pagos de la Actualidad en el Ámbito Internacional.....	33
1.5.4.1. Sistema De Pago De Colombia.....	34
1.5.4.2. Sistema De Pago De México.....	35
1.5.4.3. Sistema de Pago de Perú	37
1.5.5. Marco Legal.....	39
1.5.5.1. Reseña Histórica del Cooperativismo	39
1.5.5.2. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria	40
1.5.5.3. Cooperativas En El Ecuador	41
CAPITULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
2.1. Aspectos Metodológicos de la Investigación.....	44
2.2. Tipo de Estudio	45
2.2.1. Investigación Exploratoria	45
2.2.2. Investigación Descriptiva.....	46
2.2.3. Método de Investigación	47
2.3. Fuentes para la recolección de información.....	47

2.3.1.	Fuentes Primarias	48
2.3.2.	Fuentes Secundarias	49
2.4.	Procesamiento de datos.....	50
CAPITULO III: COOPERATIVA NUEVA HUANCAVILCA: ANALISIS DE SU ACTUAL SISTEMA DE PAGO.....		
		51
3.1.	Cooperativa Nueva Huancavilca: Antecedentes	51
3.2.	Macro ubicación	52
3.3.	Estructura Organizacional	53
3.3.1.	Clientes y Socios.....	54
3.3.2.	Seguridad.....	55
3.4.	Gastos Administrativos.....	56
3.4.1.	Proveedores.....	58
3.4.2.	Actividades Bancarias	59
3.5.	Sistema de Pagos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca.....	60
3.6.	Competencia	65
3.7.	Situación Financiera Actual	65
3.7.1.	Tarifas de la Cooperativa	66
3.7.2.	Transacciones Realizadas Anualmente	67
3.7.3.	Ingresos Anuales.....	68
3.7.4.	Gastos operativos	69
3.7.5.	Ingresos totales	70
CAPITULO IV : PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE PAGOS DE LA COOPERATIVA NUEVA HUANCAVILCA CON EL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR		
		72
4.1.	Propuesta para el ingreso al SNP	72
4.1.1.	Requisitos para ingresar al SNP	72
4.2.	Aplicación del Sistema Nacional de Pagos	74
4.3.	Personal de los Sistemas de la Cooperativa	81
4.3.1.	Funciones del Personal	82
4.3.2.	Atención al cliente	83
4.4.	Publicidad.....	84
4.5.	Seguridad.....	86
4.6.	Proyecciones.....	86
4.6.1.	Depreciación	89
4.6.2.	Interconexión.....	89
4.6.3.	Tarifas del Banco Central del Ecuador.....	90
4.7.	Escenario Positivo.....	91
4.7.1.	Transacciones Anuales Proyectados	91
4.7.2.	Ingresos Proyectados.....	92
4.7.3.	Gastos Operativos Proyectados.....	93
4.7.4.	Utilidad	94
4.8.	Escenario Negativo	95
4.8.1.	Transacciones Anuales Proyectados	95

4.8.2.	Ingresos Proyectados.....	96
4.8.3.	Gastos Operativos Proyectados.....	97
4.8.4.	Margen de Ganancia.....	98
4.9.	Viabilidad del Proyecto.....	99
4.10.	Indicadores Financieros	103
4.11.	Ventajas y Desventajas del Sistema	107
4.12.	Seguridades del Sistema Informático.....	108
	CONCLUSIONES.....	110
	RECOMENDACIONES.....	112
	BIBLIOGRAFIA.....	113
	GLOSARIO.....	117
	ANEXOS	118

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1 Cooperativas Conectadas al SNP	20
Gráfico No. 2 Socios con acceso al SNP	21
Gráfico No. 3 Esquema del Sistema de Pagos (2013).....	23
Gráfico No. 4 Conformación Del Sistema Financiero (2013)	25
Gráfico No. 5 Transferencias Interbancarias del Sistema Financiero (2013)	28
Gráfico No. 6 Sistema de Transferencia en Línea (2013)	29
Gráfico No. 7 Sistema de pago interbancario (2013)	30
Gráfico No. 8 Sistema de cobros interbancarios (2013)	31
Gráfico No. 9 Sistema de compensación de cheques (2013)	32
Gráfico No. 10 Sistema de Pagos de Colombia (2012)	35
Gráfico No. 11 Sistema de Pago México (2012)	37
Gráfico No. 12 Sistema de Pago de Perú (2012).....	38
Gráfico No. 13 Estructura Organizacional.....	54
Gráfico No. 14 Consumo de Producto (2013)	55
Gráfico No. 15 Remuneraciones (2013)	56
Gráfico No. 16 Funciones del personal (2013).....	57
Gráfico No. 17 Gastos Varios (2013)	58
Gráfico No. 18 Transferencias Interbancarias de la Cooperativa Actual.....	62
Gráfico No. 19 Sistema de Pagos Interbancarios de la Cooperativa (2013)	63
Gráfico No. 20 Sistema de Cheques de la Cooperativa 2013.....	64
Gráfico No. 21 Margen de Ganancia (2013)	67
Gráfico No. 22 Transacciones Anualmente (2013)	68
Gráfico No. 23 Ingresos Anuales (2013)	69
Gráfico No. 24 Gastos Operativos Anuales (2013)	70
Gráfico No. 25 Total de Ganancia Anuales (2013)	71
Gráfico No. 26 Transferencias Interbancaria (2014)	76
Gráfico No. 27 Pagos Interbancarios (2014).....	77
Gráfico No. 28 Sistema de Cheques (2014)	78
Gráfico No. 29 Acreditaciones de Remesas del Exterior (2014)	79
Gráfico No. 30 Envío de Remesas al Exterior (2014)	80
Gráfico No. 31 Reingeniería del Organigrama (2014).....	81
Gráfico No. 32 Funciones de Puestos (2014)	83
Gráfico No. 33 Publicidad Primer año (2014).....	85
Gráfico No. 34 Remuneraciones Personal (2014)	87
Gráfico No. 35 Inversión Inicial (2014).....	88
Gráfico No. 36 Depreciación (2014).....	89
Gráfico No. 37 Margen de Tarifa de Utilidad (2014)	90
Gráfico No. 38 Transacciones Anuales Positivo (2014).....	91
Gráfico No. 39 Ingresos Proyectados Positivo (2014)	92
Gráfico No. 40 Gastos Operativos Proyectados Positivo (2014).....	93
Gráfico No. 41 Ganancia al Primer Año Proyectados Positivo (2014)	94

Gráfico No. 42 Transacciones Anuales Negativo (2014)	95
Gráfico No. 43 Ingresos Proyectados Negativo (2014)	96
Gráfico No. 44 Gastos Operativos Proyectados Negativo (2014)	97
Gráfico No. 45 Ganancia al Primer Año Proyectados Negativo (2014).....	98
Gráfico No. 46 Actualidad (2013).....	99
Gráfico No. 47 Escenario Positivo (2014)	100
Gráfico No. 48 Escenario Negativo (2014).....	100
Gráfico No. 49 Comparación en Cifras (2014)	101
Gráfico No. 50 Comparación de Escenarios (2014).....	102
Gráfico No. 51 Comparación de Ganancia Proyectados 5 años (2014)	102
Gráfico No. 52 Comparación de Ganancia Proyectados 5 años (2014)	103
Gráfico No. 53 Flujo de Caja del Escenario Actual (2014).....	104
Gráfico No. 54 Índice Financiero Escenario Actual (2014).....	104
Gráfico No. 55 Flujo de Caja del Escenario Positivo (2014)	105
Gráfico No. 56 Índice Financiero Escenario Positivo (2014)	105
Gráfico No. 57 Flujo de Caja del Escenario Negativo (2014).....	106
Gráfico No. 58 Índice Financiero Escenario Negativo (2014)	106
Gráfico No. 59 Índice Financiero de Escenarios (2014).....	107
Gráfico No. 60 Ventajas y Desventajas del SNP (2014)	108

RESUMEN

El presente trabajo de titulación desarrolla un mecanismo útil al alcance de las cooperativas de ahorro y crédito a nivel nacional para dejar de utilizar intermediarios financieros, y así poder ofrecer sus productos bancarios a sus clientes y socios directamente con tarifas bajas acorde al mercado, por lo que se plantea que estas pertenezcan al sistema nacional de pagos a cargo del Banco Central del Ecuador, con el objetivo de que tengan una reingeniería y cambio de modelo de negocio que han venido desarrollando, y que puedan tener mayor utilidad, incrementando su capital de trabajo y dejando de depender de los microcréditos que se ofrecen.

En el primer capítulo se tratará del origen del sistema financiero, importancia de los Bancos Centrales a lo largo de historia, y de su actual innovación que viene desempeñando en el país con el sistema nacional de pagos, así como de la historia de la evolución del sistema financiero tomando en cuenta experiencias de países vecinos como Colombia, México y Perú, y del crecimiento que hoy en día tienen las cooperativas de ahorro y crédito en el mercado financiero del país. En el segundo capítulo se indicará la metodología de la investigación, la cual se llevará en el siguiente trabajo de titulación, tanto como en la investigación, y fuentes de búsqueda de la investigación.

El tercer capítulo se refiere a la actualidad de la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca, tanto en el manejo del servicio que ofrece a sus clientes y socios de los productos bancarios, como la utilidad que le genera, utilizando como intermediario la plataforma informática de Rapipagos. En el cuarto capítulo se desarrolla la propuesta de la implementación del sistema nacional de pagos a la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca, indicando la reingeniería que se debe tomar en cuenta, la inversión que se debe

realizar y la utilidad que se obtendrá aplicando paso a paso y de manera correcta el cambio de modelo de negocio planteada.

Por último se expondrá la propuesta de implementación del sistema nacional de pagos en la cooperativa de ahorro y crédito y el mejoramiento que tendría a futuro tanto en utilidad como de incremento de clientes y socios, así como se recomendará que las demás cooperativas de ahorro y crédito del país sigan el ejemplo para su crecimiento empresarial y para que puedan trabajar como una Institución Financiera grande y no atascarse en el pasado.

Palabras Claves: Banco Central del Ecuador, Sistema Nacional de Pagos, Cooperativa de Ahorro y Crédito, Reingeniería, Productos Bancarios, Nueva Huancavilca, Implementación.

ABSTRACT

This project develops a useful mechanism available to the credit unions to stop using financial intermediaries, and thus able to offer their banking products to its customers and partners directly with low rates according to the market, so which suggests that these belong to the national system of payments by the Central Bank of Ecuador, with the aim of having a reengineering and change of business model that has been developed, which may have greater utility, increasing the working capital and their reliance on microcredit offered.

In the first chapter it will be the beginning of the financial system, the importance of Central Banks throughout history, and the current innovation that has played in the country with the national payments system and the history of the evolution of financial system, taking into account experiences of neighboring countries such as Colombia, Mexico and Peru, and the growth that today have the credit unions in the financial market of the country. In the second chapter it will specify the methodology of the research, as well as type of research, and the finding sources of research.

The third chapter refers to the relevance of the credit union New Huancavilca both management service that offers customers and partners of banking products, such as the utility that generates, using the computing platform of Rapipagos. The fourth chapter refers to the proposal for the implementation of the national payments system to the credit union Nueva Huancavilca indicating reengineering to be taken into account, the investment that must be made and the utility obtained to change the business model.

Finally the conclusion will be reached for the proposed implementation of the national payment system in the credit union and improvements in the future

that would both increase profit as customers and partners will be discussed, as well as provide an corresponding to other credit unions in the country to follow suit recommendation for your business growth so that they can work as a large financial institution.

Keywords: Central Bank of Ecuador, National Payments System, Savings and Credit Cooperative, Reengineering, Banking Products, Nueva Huancavilca, Implementation.

RESUMÉ

Ce projet développe un mécanisme utile à la disposition des coopératives de crédit du pays pour cesser d'utiliser les intermédiaires financiers, et donc d'offrir une mesure prix de produits bancaires aux clients et partenaires directement à bas en fonction des taux du marché, de sorte que ceux-ci appartiennent au système national des paiements de la Banque Centrale de l'Équateur, dans le but d'avoir une réingénierie et que le changement de modèle d'affaires qui a été développé, puisse avoir une plus grande utilité, et augmenter les fonds de roulement et leur dépendance sur le microcrédit offert.

Le premier chapitre, S'agit du système financier, l'importance de banques centrales à travers l'histoire, et de l'innovation actuelle que a joué dans le pays avec le système national de paiement et l'histoire de l'évolution de système financier, en tenant compte des expériences des pays voisins tels que la Colombie, le Mexique et le Pérou, et la croissance que possèdent aujourd'hui les coopératives de crédit sur le marché financier du pays. Le deuxième chapitre s'agit de la méthodologie de la recherche les, ainsi que le type de recherche, et les sources de la recherche.

Le troisième chapitre se réfère à la pertinence de la caisse New Huancavilca, ses services de gestion offerts à ses clients et partenaires des produits bancaires, comme l'utilité qui génère, en utilisant la plate-forme informatique d'intermédiaire de Rapipagos. La proposition de la mise en œuvre du système national de paiement à la caisse Nueva Huancavilca indiquant la réingénierie prise en compte, l'investissement et l'utilité obtenue. Le quatrième chapitre soulevé le modèle d'affaires.

Enfin, le projet de mise en œuvre du système national de paiement et l'amélioration de l'avenir qui à la fois augmente les profits des clients et des partenaires, ainsi que fournit à d'autres coopératives de crédit du pays à des recommandations pour la croissance entreprises afin qu'elles puissent travailler comme une grande institution financière.

Mots-clés: Banque centrale de l'Équateur, du système national de paiements, d'épargne et de crédit coopératif, réingénierie, les produits bancaires, Nueva Huancavilca, la mise en œuvre.

INTRODUCCIÓN

Los sistemas de pagos alrededor del mundo están conformados por procedimientos, herramientas y regulaciones que sirven para conformar una base de datos de cuentas corrientes donde los participantes del sistema financiero de un país puedan realizar diferentes transferencias en el mercado monetario que son manejados por lo general por los bancos centrales. Al contar con el sistema de pago, los países se benefician con la estabilidad económica, liquidez de la moneda, y fluidez del dinero en efectivo y electrónicamente.

El país pionero en América Latina que lleva a cabo la reestructuración e innovación de su sistema nacional de pago es Colombia, por la calidad, rapidez, eficacia y eficiencia que ofrece mediante sus productos bancarios a los ciudadanos de ese país; sus aciertos en las regulaciones que aplica, y el correcto funcionamiento que brinda tanto a los participantes del sistema financiero, como a los usuarios en general que utilizan los productos bancarios, tienen como resultado la experiencia y conocimiento para poder brindar asesoría a los demás países vecinos de la región como lo hace con el Ecuador.

Hoy en día, el Ecuador está pasando por un tiempo de transición y revolución en el sistema de pago, debido a la gestión que realiza el Banco Central del Ecuador, innovando todos sus productos bancarios que ofrece a los ecuatorianos con la finalidad de que existan más usuarios que puedan utilizar esta herramienta, y que no solamente las grandes Instituciones Financieras sean las únicas participes de las ganancias que implica el pertenecer a dicho sistema, sino de integrar financieramente a las medianas y pequeñas Instituciones Financieras al sistema financiero nacional.

Con el objetivo de que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca sea integrada a dicho sistema, el presente trabajo de titulación explicará las ventajas y desventajas que significará tomar dicha decisión en la reingeniería de su sistema de pago, lo que beneficiará a la ciudadanía que habita en la ciudad y provincia de Santa Elena, con la rapidez de las transacciones, el bajo costo de la tarifas, y el tiempo que ahorrará al usuario, por lo que el correcto funcionamiento de la cooperativa ayudará al crecimiento sostenido económico de esta institución en el Ecuador.

CAPITULO 1: DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Antecedentes de la Investigación

A raíz de la crisis económica sufrida en el Ecuador en los años 1999-2000, muchos usuarios han adquirido desconfianza e insatisfacción con respecto al sistema Financiero Nacional, por tal razón los Bancos del Ecuador buscan alternativas para fomentar en el cliente la costumbre del ahorro y así poder brindar créditos. Para realizar estos cambios y recuperar dicha confianza se debe plantear un mejor manejo del dinero en cada Institución Financiera del Ecuador. Por lo que hoy en día, la alternativa que las personas más utilizan es la de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, debido a que ellas practican maneras de principios de solidaridad, ayuda mutua, autogestión y control democrático.

Uno de los pilares de la economía ecuatoriana es el sistema financiero; y el correcto y transparente funcionamiento es total responsabilidad de los actores, privados y públicos. Por lo tanto, los banqueros y el Estado están llamados a velar por la buena salud de la arteria principal por donde se moviliza gran parte de los recursos financieros generados por la sociedad. Por tal motivo, el BCE, tiene clara y definida su agenda estratégica, de la cual el elemento clave es el fortalecimiento del Sistema Nacional de Pagos (SNP).

La ejecución de ese sistema ayudará al país a acelerar un segundo proceso el cual es la inclusión financiera de amplios sectores poblacionales que hoy carecen de acceso seguro, fácil y barato a una serie de productos y servicios que el actual sistema financiero tradicional no les ofrecía, y si les brinda, es a cuentagotas y con altos costos. Cueva, S, et al (2012). Por lo expuesto, dado que el Sistema Nacional de Pagos ya es un sistema antiguo con 15 años de operatividad, aun en épocas como quincenas, fines de mes y el mes

de diciembre, el sistema se sobrecarga de información por la carga de muchas transferencias, debido a que procesa millones de dólares diariamente ayudando a la liquidez de la economía del país y fluidez de la moneda, es por eso que el actual régimen cumple con modernizar el sistema actualizándolo como ya lo han venido haciendo nuestros vecinos países de la Región.

Se pretende estudiar la posibilidad de implementar el moderno SNP, en el sector de las instituciones financieras, específicamente en una Cooperativa de Ahorro y Crédito, que por muchos años ha venido utilizando intermediarios para poder ofrecer sus servicios bancarios a los usuarios. El Ecuador cuenta con muchas cooperativas alrededor del país, que actualmente son reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Las Cooperativas de la región Costa, como la provincia del Guayas en su mayoría están integradas al SNP, otra provincia muy importante en la Región es la de Santa Elena, que no cuenta con el nuevo sistema, por tal motivo se estudiará el caso de la integración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca” al SNP, cooperativa que pertenece a la provincia, específicamente a la ciudad de Santa Elena.

La provincia de Santa Elena, que cuenta con tres ciudades importantes es la capital de la provincia de Santa Elena, que tiene una población de 144.076 habitantes. Se ubica en el litoral ecuatoriano, al occidente del país. La ciudad es el centro político de la provincia. Alberga grandes organismos culturales, financieros, administrativos y comerciales. Tiene una parroquia urbana, la cual se subdivide en barrios pero existen poblaciones populares que albergan microempresarios formales e informales y personas en general que no cuentan con acceso ni rápido ni fácil en las Instituciones Financieras para que brinden los servicios que necesiten, por ello recurren a otras maneras de solventarse como el Chulco, por falta de información.

Una de las principales condiciones para que un mercado como el de la ciudad de Santa Elena funcione de manera eficiente, es que no existan desigualdades de información entre los participantes. La transparencia de la información permite a cada uno de los actores tomar decisiones informadas, lo cual es una condición necesaria para que los recursos sean asignados de manera eficiente y eficaz. En muchas ocasiones, los oferentes de servicios crediticios no conocen las verdaderas características o necesidades de los demandantes; la carencia de información no permite que se acceda a la línea de servicios de crédito requeridos a precios adecuados para dichos sectores a los que usualmente los Bancos y otras Cooperativas no satisfacen.

Esta situación limita el acceso al crédito de segmentos que no poseen activos que sean aceptables como colaterales o puedan presentar garantías o prendas industriales por parte del sistema financiero formal, como es el sector al cual se encuentra dirigido este estudio compuesto por microempresarios formales e informales y personas en general de la Ciudad de Santa Elena. De igual manera el servicio bancario que ofrecen las Instituciones Financieras no brindan una buena atención y los costos de las tarifas son elevados. Con la implementación del nuevo SNP en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca” se espera lograr que dicha entidad sea el ejemplo de la Provincia para terminar con los intermediarios, se pueda incrementar las ganancias por los servicios bancarios, se ofrezca una atención al cliente más personalizada y que llegue a más usuarios, con la finalidad de poder crecer institucionalmente y lograr ser solvente ayudando a crecer la economía de la provincia de Santa Elena.

Así mismo en la ciudad de Santa Elena, es muy difícil realizar pagos por servicios básicos con baja comisión u obtener créditos en Instituciones Financieras, por la cantidad de trámites, requisitos y garantías que solicitan

para poder otorgarlo, pero en realidad no existe una entidad que ayude y que pueda dar préstamos a las personas para el crecimiento micro empresarial. Por lo expuesto el servicio que brinda el BCE a las Instituciones Financieras impide que estas a su vez den el mejor y óptimo servicio que la ciudadanía se merece, y más aún a los usuarios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que deben esperar y pagar mucho por los servicios bancarios; es por eso que optan por usar los servicios de las grandes instituciones financieras. En tal razón es que se pretende estudiar la implementación del nuevo SNP en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca” de la ciudad de Santa Elena.

1.2. Problemas a investigar

1.2.1. Planteamiento del Problema

Los productos bancarios están desactualizados son lentos y tienen problemas informáticos tomando como referencia los sistemas de pagos de los países de la Región, por lo expuesto el BCE (2012) plantea una revolución al sistema de pago existente, con el objetivo de brindar un buen servicio, ágil y seguro para la ciudadanía, con la finalidad de que el sector financiero disminuya la inflación del país, generando más empleos, estabilizando la economía y los precios. Blanchard et al (2010).

Dos ejemplos palpables según cifras del BCE (2013) son la compensación de cheques, que normalmente la demora entre instituciones financieras para los depositados, es de 48 a 72 horas, y entre instituciones financieras y cooperativas es de 72 a 120 horas, y para poder realizar las transferencias interbancarias para montos bajos por lo general es de 24 horas, y que la mayoría de las tarifas cobradas por los productos bancarios que las cooperativas de ahorro y crédito ofrecen a sus clientes y socios son altas.

Con la finalidad de cumplir con las expectativas del segmento de mercado seleccionado de usuarios de la cooperativa de ahorro y crédito en la ciudad de Santa Elena lo que se refiere a obtener un servicio financiero que no ha sido satisfecho en gran parte por el sector financiero tradicional tanto bancario como cooperativo de la localidad, el presente proyecto buscará los procesos de implementación del sistema nacional de pagos en la cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Huancavilca”, permitiendo de esta manera su inserción en el mercado financiero local a través del SNP que ofrece el BCE.

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la eficacia financiera y social en la prestación de los servicios y productos financieros del sistema nacional de pagos que brindará la cooperativa nueva Huancavilca en la ciudad de Santa Elena, permitiendo realizar operaciones ágiles y dinámicas de transacciones a nivel nacional.

1.3.2. Objetivos Específicos

- ✓ Realizar un detalle de la historia del funcionamiento del sistema nacional de pagos
- ✓ Realizar un Estudio Técnico para rediseñar la operatividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca en la ciudad de Santa Elena.
- ✓ Demostrar el impacto financiero del nuevo sistema de pagos de la cooperativa Nueva Huancavilca
- ✓ Concluir y recomendar, a partir del análisis efectuado, el proceso a seguir de la implementación del sistema nacional de pagos en la cooperativa Nueva Huancavilca.

1.4. Justificación

Observando las actividades desarrolladas en la ciudad de Santa Elena, una ciudad de ingresos por pesca y turismo, se ha evidenciado que la mayoría de los servicios de las Instituciones Financieras no pueden llegar a notables segmentos poblacionales, como la compuesta por microempresarios formales e informales que son numerosos en esta ciudad y a los ciudadanos en general; este segmento mencionado no tiene fácil acceso a los servicios que prestan las instituciones financieras ya que si lo hacen; estas operaciones se las realiza con un alto interés y este es un limitante para que las personas acudan a la fuentes ilegales más conocido como el “Chulco” o usura.

Según la Real Academia Española la usura es el préstamo que se brinda a una persona a un alto interés mediante un contrato o pagaré cobrando una utilidad excesiva al préstamo realizado. En Ecuador esta actividad también es conocida como Chulco, existiendo muchos casos de familias que lo pierden todo por este mecanismo, por tal motivo el Ministerio del Interior desde este año según su sitio oficial web indica que se dan recompensas a las denuncias que comparezcan para detener a las personas que lo practican.

El presente trabajo de titulación tiene pensado analizar los procesos de la implementación del sistema nacional de pagos para la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca en la ciudad de Santa Elena, con la finalidad de ofrecer servicios bancarios al igual que una Institución Financiera con bajos intereses y cobros de transacción, teniendo como características ser Corresponsal del BCE para poder brindar un buen servicio y la misión de Integración Social.

Cumpliendo los requerimientos que se necesiten para pertenecer al SNP se podrá estar en igualdad de condiciones con cualquier institución financiera, la cooperativa será competitiva dentro de la provincia, y podrá crecer rápidamente por la calidad de servicio que brindará sin necesidad de que se utilice intermediarios que comúnmente son sus competidores. Por lo expuesto se explicarán las ventajas y falencias que serán parte del sistema nacional de pagos que impulsa el Gobierno Central a las Cooperativas de Ahorro y Crédito para su inclusión en el sistema financiero.

Los servicios de esta Institución estarán dirigidos al Sector Comercial de la ciudad y contarán con las siguientes líneas de servicios: Ahorros a la vista, Captaciones a plazo fijo, Créditos, Servicios de Cobros, y Remesas del Exterior. En lo que concierne a las estrategias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca en la ciudad de Santa Elena perteneciendo al SNP se logrará: Posicionamiento, Penetración, Consolidación en el Mercado, Captación de Socios y Servicio Personalizado al Cliente.

Mientras que a mediano y largo plazo se lograrán principalmente las siguientes: Comunicación con los Clientes, Precios ajustados al Equilibrio del Mercado, y de Incrementarse la Cartera de Servicios en el Mercado se ayudará, de una u otra manera, a que la Institución entre, se posea y se mantenga en el mercado bajo los lineamientos y la custodia de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidario.

1.5. Marco Referencial de la Investigación

1.5.1. Antecedente del Sistema Monetario

El principio de patrón de oro con sus monedas donde los Estados y Príncipes de los diferentes estados hicieron circular rápidamente fronteras para la comercialización entre países. Monedas como el solidus romano, dinar árabe, cospel alemán, ducano veneciano, real de plata y el doblón español, no generaban ningún riesgo puesto que tenían valor en sí mismas, pero con las desventajas del peso y su difícil manejo. A raíz de que la Libra moneda de Gran Bretaña tomó mucha importancia a nivel internacional, dicho país comenzó su producción a gran escala, es por eso que desde 1830 se comenzó a desarrollar los bancos, con el fin de regularizar la moneda y la estabilidad económica del país.

Existen dos pilares fundamentales que ayudaron a sostener el patrón del oro que comenzó a funcionar en el sistema monetario: La teoría de Ricardo (1921), indica que ninguna Institución Pública tendrá la autonomía y poder suficiente para poder manejar la producción del papel moneda, es por eso que siempre estará bajo vigilancia y control de organismos gubernamentales que ayudarán a la estabilización de la economía compensando el papel moneda con la reserva de oro que tiene cada país. El segundo pilar del patrón del oro aparece con la teoría del escocés Humes (1955), quien propone los mecanismos de precios en el mercado tanto nacional como internacional, con los de precios y flujo del papel billete.

Con las Guerras Mundiales, la moneda comenzó a tener problemas, existieron varias investigaciones para poder lograr una moneda o billete único alrededor del mundo que pueda facilitar la comercialización de productos

mediante una única moneda, por tal motivo el plan de Keynes (1943) consistía en descargar la responsabilidad a un solo país la creación de una moneda única, creando una banca internacional con nuevas reglas y que este país no sea Estados Unidos, creando así la unión de los países en un solo sistema monetario contando con una misma moneda el cual facilitaría la comercialización de productos y la fácil circulación de los países integrantes.

Por lo que a partir del plan de Keynes, nacieron los acuerdos de Bretton Woods, llamados así por el lugar donde se desarrollaban las reuniones, cuyo actor principal era Estados Unidos, dando lugar el 22 de julio de 1944 a la constitución de la base del Fondo Monetario Internacional. Y la Institución que tendría cuenta corriente en el Fondo serían los Banco Centrales de los países miembros por la participación en el sistema y facilidad de comercialización que se obtenía, de ahí partió el sistema monetario a nivel internacional.

1.5.1.1. Sistema Monetario Internacional

Para Eichengreen (2000) un sistema monetario es la organización de relaciones de un país que, actúa como vigilante económico utilizando la moneda de cada país a disposición y en función de las necesidades que se presenten. Según teoría de Fisher (1920), indica que el sistema monetario con algunas importantes modificaciones comienza con el estudio sobre el valor del dinero en el tiempo, lo que compone uno de los pilares fundamentales del pensamiento neoclásico tradicional. En América empieza a inicios del siglo XVI desde la llegada de los europeos con metales preciosos.

Después del patrón del oro nace la teoría de Keynes (1942), él planteaba que el sistema monetario gire alrededor de un solo papel moneda a nivel internacional, para ayudar a la comercialización, pero que Estados Unidos no

sea el país encargado de la producción, por lo que estaba enfocado en la política fiscal, mediante impuesto, todo lo contrario para el país norteamericano que se ha caracterizado por ser un país capitalista. Como el plan de Keynes no se pudo realizar, siguió el tratado de Bretton Woods, el cual se realizó en un balneario que lleva el mismo nombre, donde participaron cuarenta y cuatro países.

Bretton Woods, idea original de John Maynard Keynes, consistía en el crecimiento económico global, el cual debía crear dos organismos que se encarguen del mismo, uno de la producción que es el banco mundial, y el otro del control que es el fondo monetario internacional, dando orden a la economía mundial, y al comercio mediante el régimen monetario internacional. El papel moneda es el dólar, dinero que serviría a nivel mundial para la comercialización e intercambio de divisas que cualquier país integrante del Bretton podía obtener y realizar negocios del dólar.

Según Guerrero, Espinosa (2010), el sistema monetario es primordial para un país para poder tener un incremento económico y disminución en la pobreza, debido a que el sistema incurre en problemas del mercado por los costos de las transacciones, fuentes de exclusión y debilidades de las empresas. Por lo que poco a poco se ha dividido el manejo de la divisa a nivel global, por ejemplo en la zona europea que tiene como moneda continental el euro, donde participan 28 estados miembros de la Unión Europea.

Es por eso que el sistema monetario es importante para el desarrollo y crecimiento de la economía de los países, y aún más teniendo como organismos de control a una entidad que por lo general es el Banco Central de cada país encargado de dirigir y establecer reglamentaciones monetarias. Algunas veces tiene como fin la emisión de la moneda legal diseñando y

ejecutando la política monetaria del país correspondiente. Según Lidón (1997), el Banco Central tiene dos objetivos principales que son el mantenimiento de la estabilidad económica y del sistema financiero de un país, protegiendo a los clientes respectivos.

1.5.2. Banco Central

Para Baliño, Johnson y Sundararajan (1996), los primeros Bancos Centrales se crearon con el fin de proteger y mantener a buen recaudo el dinero y mercancías de los depósitos que realizaban los prósperos comerciantes. Después de la Primera Guerra Mundial tomó más protagonismo porque aparte de salvaguardar la moneda del país, establecieron una superestructura cada vez mayor de pasivos sobre una reducida de oro monetario. La importancia de los Bancos Centrales fue importante debido a que los países necesitaban tener un control u organismo de control de reservas mínimas de liquidez.

La Conferencia de Génova (1922), partió de la idea del rol fundamental que tendría un Banco Central de cualquier país, el cual era desarrollar políticas monetarias que no tan solo mantengan la moneda a la par a nivel internacional y nacional sino que también impidan que el poder adquisitivo del oro y que los precios fluctuaran excesivamente, así también como poder fijar las tasas de la economía de un país, y por último ser el organismo que de liquidez y estabilidad a un país, es por eso que la creación del Banco Central era primordial para cualquier Gobierno de un país.

1.5.2.1. Banco Central del Ecuador Reseña Histórica

A raíz de la Revolución de Julio del 9 de julio de 1925, se propulsó el mérito de iniciar el proceso de fundación de un Banco Nacional emisor de

monedas, antes de la creación del Banco Central. El 26 de junio de 1926 se creó la Caja Central de Emisión y Amortización, organismo encargado de la circulación de las monedas. El economista W. Kemmerer, propuso la creación del Banco Central del Ecuador ante el Gobierno Nacional el 11 de febrero de 1927, dando lugar, el 4 de marzo de 1927 que el Presidente de turno Isidro Ayora suscriba la Ley Orgánica del BCE, que tenía como fin regular la moneda nacional mediante un sistema financiero.

1.5.2.2. Actualidad Del Banco Central Del Ecuador

Hoy en día, el objetivo principal del BCE, es la inclusión financiera, con el fin de que las personas de clase alta, media y baja, puedan acceder al sistema financiero, mediante los productos bancarios que el mercado brinda, tales como microcrédito, transacciones de remesas del exterior, crédito de diferente índoles, pagos de servicios básicos, y transferencias interbancarias. Mediante el sistema nacional de pagos las instituciones financieras están obligadas a cambiar su plataforma informática, agilizando los procesos bancarios, brindando seguridad, tiempo y nicho de mercado que en la actualidad es mayoría en las diferentes partes del país.

Para poder cumplir este requerimiento, el BCE propone la Reingeniería del Sistema, obligando a los participantes del mismo, a rediseñar sus productos bancarios que actualmente han venido brindando a la ciudadanía, bajando sus costos. Tomando en cuenta la parte del sobreendeudamiento, evitará que este estrato social contraiga deudas que no estén a su alcance, con las normativas y regulaciones que se están implementando y que el sistema financiero debe acoger. El Gobierno Central del Ecuador a través de la política pública, busca que los productos bancarios puedan ser accesibles para personas de escasos

recursos, ofreciéndoles seguridad y tarifas económicas que brindan el sistema financiero por medio del Sistema de Pagos.

1.5.2.3. Innovación

Según el artículo 3 del Libro 1 – Política Monetaria – Crediticia, título Octavo, Capítulo 1, expedido por el BCE las funciones a desempeñar son las siguientes: Conocer los proyectos que proponga el BCE para innovar o mejorar los mecanismos e instrumentos de pago vigentes, Conocer sobre la ejecución y avance de los proyectos, Conformar grupos de trabajo para analizar y difundir las propuestas relacionadas con el sistema de pagos, presentadas por el Banco Central del Ecuador o, a través de éste, por otra institución del sistema.

Según informe que ofrece el BCE en su sitio web (2013), los participantes que operan en el SNP son bancos, cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas y sociedades financieras, las cuales aperturan cuentas corrientes y por medio de estas pueden realizar diferentes productos bancarios. Así mismo se tiene en cuenta que en el SNP existen instituciones que trabajan indirectamente es decir utilizan el Sistema a través de otras Instituciones participantes que son las que no son reguladas por el Gobierno Central.

En cuanto a la presencia de la banca pública, la Superintendencia de Bancos que es su ente de control, reporta una participación muy poco significativa. El Gobierno Central en la actualidad ha creado el Ministerio de Economía Popular y Solidario con el fin de modernizarse y ser manejada con conocimientos técnicos, para brindar los servicios de una manera eficiente, efectiva y económica. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador ahora constituyen un instrumento alternativo de desarrollo para los sectores populares, principalmente microempresarios, como una respuesta de dignidad

autogestionaria en la búsqueda de la solución de sus propias necesidades colectivas.

De acuerdo al BCE (2013) varios reportes y estudios internacionales mostraron que un amplio acceso a los servicios financieros es un factor crítico para lograr un crecimiento más incluyente y mejorar la calidad de vida de la población, en particular porque permite a grupos tradicionalmente excluidos, personas y microempresas, fortalecer su capacidad de protegerse frente a situaciones adversas e imprevistas. Más aún, el acceso a servicios transaccionales y a los sistemas de pagos típicamente reduce los costos de muchos trámites, mejora la seguridad y los tiempos en el manejo de dinero, y facilita la recepción de remesas y transferencias.

En la reingeniería que ofrece el BCE que arranca desde el 2014, se propone incluir a las pequeñas instituciones financieras que estén ubicadas en zonas rurales de difícil acceso, al SNP, de alta tecnología, estando a la igual que cualquier Institución Financiera grande, con el fin de optimizar el mecanismo de las remesas del exterior, reduciendo los costos y tiempo de envío de las transferencias, y que pueda llegar a más usuarios de zonas rurales, por medio de los canales formales que son las instituciones participantes del SNP, ayudando así a disminuir los riesgos y las tarifas que cobran los intermediarios, que actualmente tienen este nicho de mercado, teniendo en cuenta que se ayudará a la inclusión financiera de este estrato social que son mayoría a nivel nacional.

Un producto bancario muy importante para este sector es el de remesas debido a que la mayoría de personas tienen familiares emigrantes que envían dinero de España y Estados Unidos, cobrándoles una alta tarifa por cada transacción es por eso que el Banco Interamericano de Desarrollo, en conjunto

con el Banco Central del Ecuador, planteó y estableció el proyecto llamado “Canal Alternativo de Remesas para Pequeños Intermediarios Financieros Ecuatorianos”, que ayuda a las Cooperativas de Ahorro y Crédito que están reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria a que puedan brindar este servicio, con el objetivo de captar socios y estas instituciones puedan crecer económicamente ofreciendo tarifas bajas, y agilidad de tiempo, utilizando la plataforma del Sistema Nacional de Pagos.

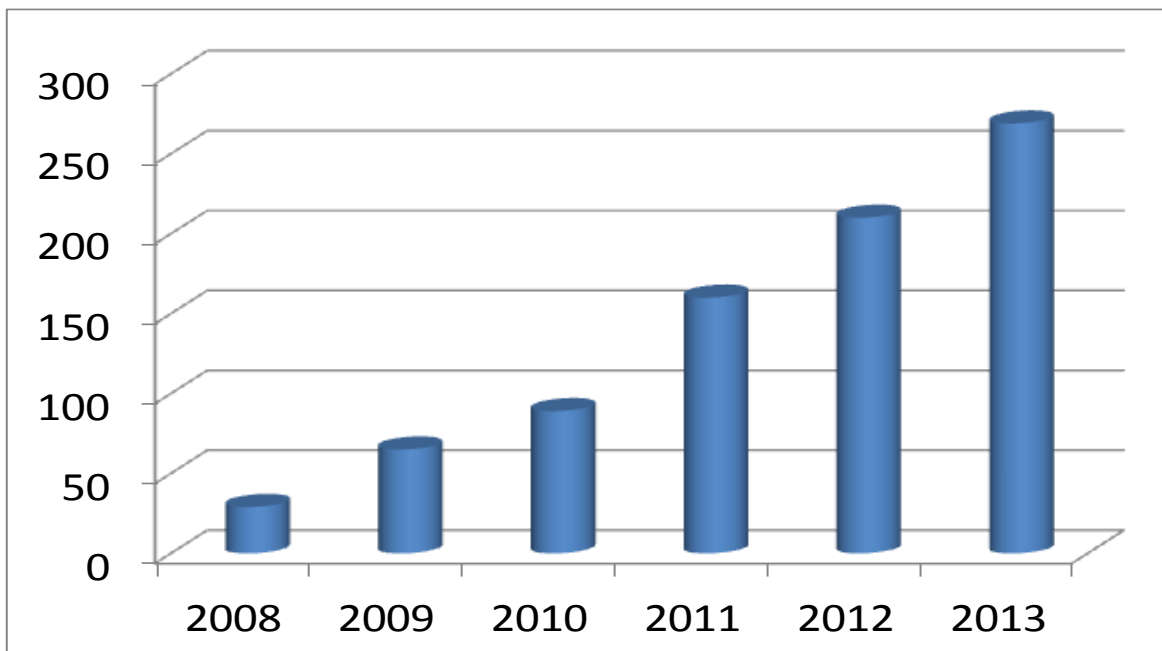
La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en conjunto con el Programa de Finanzas Populares de Emprendimientos, impulsaron el proyecto de la creación de un software que ayude a las Cooperativas de Ahorro y Crédito a poder tener un programa donde puedan realizar la parte administrativa, financiera y contable, que le sea útil para poder realizar las operaciones de los productos bancarios del sistema nacional de pagos, a la cual pertenecen, dando la respectiva capacitación y normativas del uso correcto del programa para el beneficio de los socios y clientes de las cooperativas en general.

El BCE en el 2012, comenzó la fase de capacitación a nivel nacional de los manuales técnicos del uso de los programas que la Superintendencia les brinda a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, dicho software está conectado a la red regional del SNP para el uso de los productos bancarios al igual que una Institución Financiera grande, debido a que el objetivo del BCE en el Plan Nacional de Desarrollo y Buen Vivir que es promovido por el Gobierno Central es que el SNP sea el motor de la integración al sistema financiero, al sector de la economía popular y solidaria para que puedan ser actores principales de los productos bancarios.

El sistema Nacional de Pagos, permite aperturar una cuenta corriente a las pequeñas, medianas y grandes Instituciones Financieras, para que puedan ser participantes del sistema financiero, por lo que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca integrándose al sistema financiero, cumpliendo los requisitos como lo solicita la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, organismo que regula a las Cooperativas de Ahorro y Créditos en el Ecuador, y el BCE que apertura las cuentas corrientes.

Obteniendo la participación al sistema financiero la cooperativa podrá ofrecer servicios financieros adicionales crédito y al ahorro, como por ejemplo pagos a terceras personas, transferencias interbancarias, banca electrónica, remesas del exterior, cambiar cheques, pagos y cobros interbancarios en conjunto con los demás participantes del sistema financiero, con el objetivo de integrar a las personas de zonas rurales que no tienen cerca las grandes instituciones financieras y para que puedan acceder a los servicios bancarios que el sistema financiero ofrece al mercado. El siguiente gráfico indica las cooperativas que en la actualidad se encuentran integradas al Sistema Nacional de Pagos.

Gráfico No. 1 Cooperativas Conectadas al SNP



Fuente: Banco Central del Ecuador (2013)

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

Desde el año 2008 se iniciaron las operaciones para el sector de la economía popular y solidaria, integrándose financieramente al SNP manejado por el BCE. El proyecto para este sector comenzó con 29 cooperativas de ahorro y crédito, llegando hoy en día a 269 cooperativas, dando como resultado que el plan de integración financiera está funcionando correctamente, el siguiente gráfico muestra el incremento del aumento de clientes que acceden al sistema nacional de pagos, a través de las cooperativas de ahorro y crédito.

Gráfico No. 2 Socios con acceso al SNP

AÑO	Cooperativas Conectadas al SNP	Socios con acceso al SNP
2009	29	216108
2010	65	459592
2011	132	801708
2012	187	950519
2013	269	1100330

Fuente: Banco Central del Ecuador (2013)

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

1.5.3. Marco Conceptual – Sistemas de Pagos

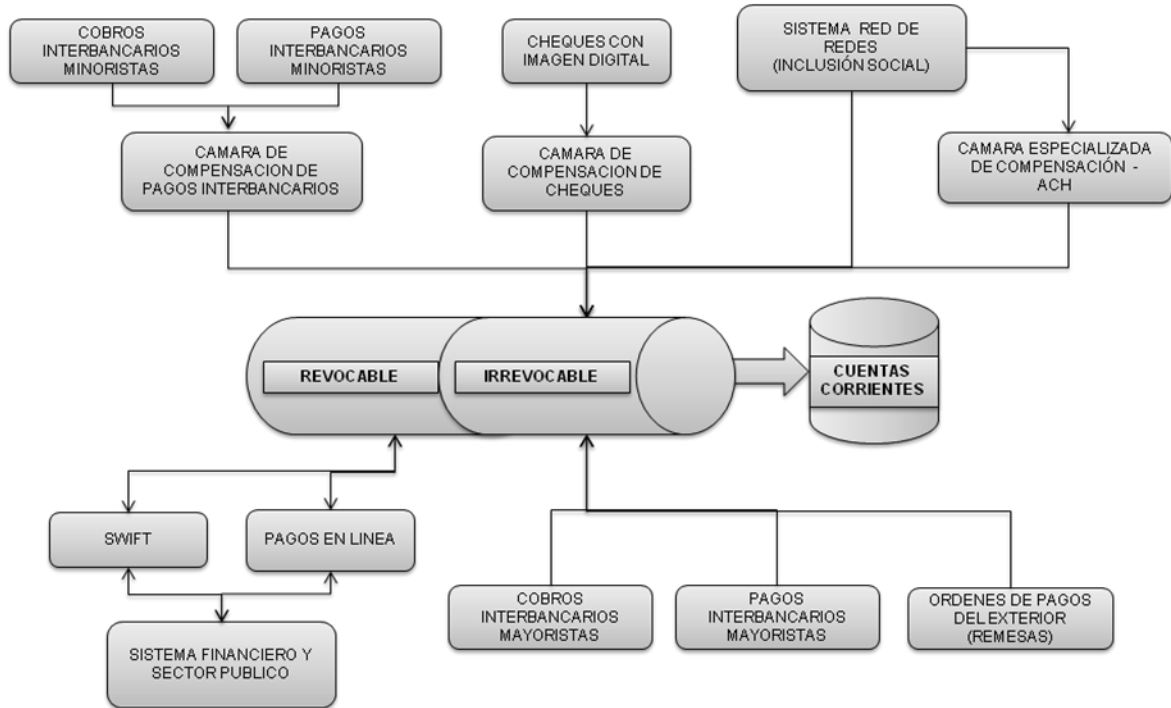
El Sistema Nacional de pagos comenzó como proyecto en el año 1998, siguiendo el ejemplo del vecino de la región, Colombia, país que a partir de 1991, empezó a utilizarlo. Este país es el pionero de las actividades financieras y bancarias en América Latina hasta el día de hoy. Por lo expuesto, después de años de estudio, el BCE en el 2001, ya planteaba el proyecto del sistema de pagos, moderno y con estándares de niveles internacionales. Por tal motivo se planteó implementar una red virtual de comunicaciones entre las instituciones financieras y el sector público, enlazadas con cuentas corrientes manejadas y reglamentadas por el BCE llegando a tener como resultado un sistema de pago especializado en procesos batch de liquidación de valores netos, resultados de procesos de compensación de operaciones.

Desarrollando los productos y servicios interbancarios, tomando en cuenta los parámetros legales, informáticos, comunicación y seguridad que internacionalmente se han acogido para poder tener un sistema nacional de pagos de acuerdo a los estándares mundiales. La estructura organizacional del

sistema va de la mano con el sistema de pagos, por lo que el rol del BCE es fundamental para administrar y velar la seguridad y rapidez del sistema, formando así un equipo de informáticos, operativos de sistemas, analistas legales y de riesgos y un comité del SNP, que ayudan a tener un área sólida y compacta para brindar un servicio excelente a los ciudadanos del país, que muchas veces desconocen el contexto de las transferencias y servicios bancarios en general.

El sistema nacional de pagos que la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca se propone, funciona al igual que una Institución Bancaria, con los mismos productos bancarios, dejando atrás la parte del uso de intermediarios y pagos de comisiones a ellos, para poder obtener más ganancias, cobrando menos comisiones a los socios y clientes en general de la cooperativa, para poder ser competitivo, y poder crecer en el sistema financiero. El siguiente gráfico explica a manera de esquema los productos bancarios que brindará la cooperativa a través del sistema nacional de pagos.

Gráfico No. 3 Esquema del Sistema de Pagos (2013)



Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

1.5.3.1. Organismos de Control del Sistema de Pagos

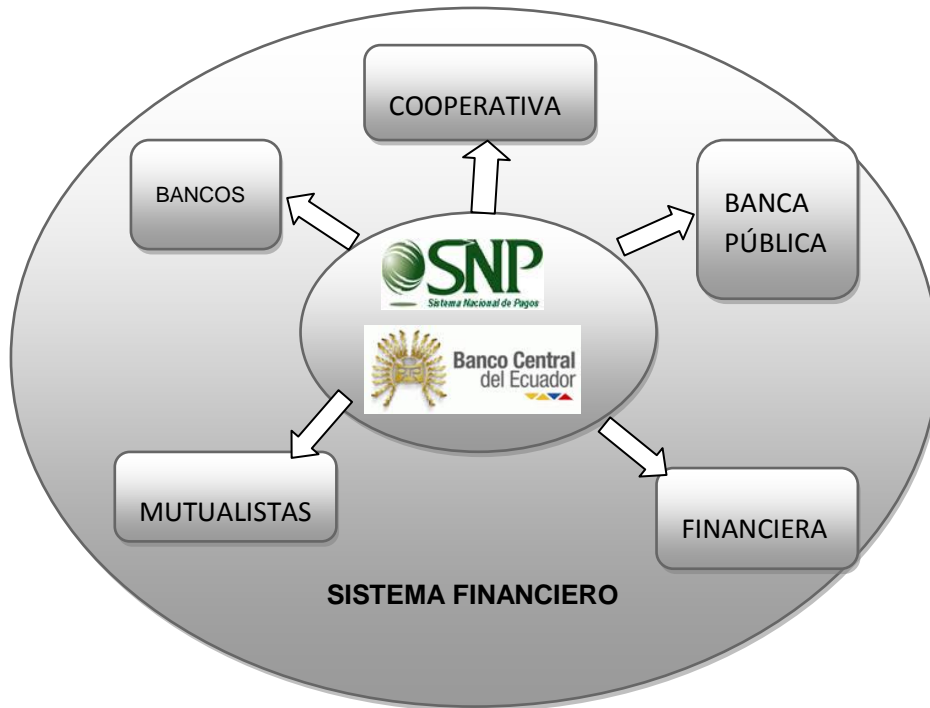
El Organismo de Control de SNP, está conformado por los siguientes funcionarios: Presidente del Directorio del BCE, Superintendente de Bancos, Gerente General del BCE, un representante de la Asociación de Bancos Privados, un representante de la asociación de sociedades financieras, un representante designado por las Instituciones Financieras del Sector Público, un representante de la Asociación de Cooperativas controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, un representante de la Bolsa de Valores de Quito y un representante de la Bolsa de Valores de Guayaquil.

Los representantes de los grupos de trabajo constituidos a pedido de este comité, participarán con capacidad decisoria en nombre de la institución o sector que representen, formularán recomendaciones al Comité de Operaciones del BCE, relacionadas con reformas o nuevos proyectos del Sistema de Pagos y establecerán los mecanismos más adecuados para la difusión de los temas tratados a nivel de este comité. El Sistema Nacional de Pagos es un sistema del que la mayoría de los ciudadanos desconoce el funcionamiento e importancia que tiene.

1.5.3.2. Participantes del Sistema Financiero

Para poder determinar el funcionamiento del sistema nacional de pagos se debe tener en cuenta quienes conforman el sistema financiero de pagos, que son las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Bancos Privados, Banca Pública, Mutualistas y Financieras. Según cifras del Inec tomadas de su sitio web del 2013, que muestra el conjunto de las instituciones financieras y de seguros en la provincia de Santa Elena dando un total de 22. El siguiente gráfico muestra cómo está integrado el sistema Nacional de Pagos, teniendo en cuenta que el BCE con su SNP es la base del sistema financiero.

Gráfico No. 4 Conformación Del Sistema Financiero (2013)



Fuente: Banco Central del Ecuador (2013)

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

Para poder explicar el gráfico 1 de mejor manera hay que tener en cuenta que según cifras del BCE del 2013, el Sistema Nacional de Pagos está conformado por 25 Banco Privados, 269 Cooperativas de Ahorro y Crédito, 4 Bancos Públicos, 4 Mutualistas y 6 Financieras. Todos los participantes interactúan con sus usuarios y ciudadanía en general a través de los diferentes servicios bancarios con que cada participante del sistema cuenta, los cuales son: transferencias interbancarias, depósitos monetarios, pagos de servicios básicos, remesas del exterior, transferencias en línea, giros y depósitos de cheques. Para tener más detallada la idea de los servicios bancarios que pueden ofrecer los participantes del SNP, a continuación se especificará uno a uno los productos que pueden ofrecer.

1.5.3.3. Clasificación de los Sistemas de Pagos

El BCE desarrolló el sistema de Liquidación Bruta en Tiempo Real en su SNP para transferencias electrónicas; solamente para las entidades que mantengan cuentas en el BCE, ésta es la única desventaja del sistema nacional de pagos en el Ecuador en comparación con el resto de países de la Región. Los principales beneficios que brinda el SNP es la estabilidad de la economía en el Ecuador, debido a que a través de la plataforma pasa la totalidad de los recursos económicos del país, de entidades financieras, públicas y privadas. Así mismo recibe todos los giros que el Ecuador recibe del extranjero, a través de sus seis productos que tiene en su plataforma que son: cámara de compensación de cheques, sistema de pago interbancario, Swift, sistema SH que son de los cajeros y las tarjetas de créditos, remesas recibidas del exterior y sistema de cobros interbancarios, todos los productos se compensan y liquidan a través del sistema del BCE.

Como resultado el sistema nacional de pagos procesa 144000 operaciones dando como resultado en dólares, ciento cincuenta millones de dólares diariamente en el sistema de pagos interbancarios, este sistema en el mercado, cuenta con ocho años, el sistema de cobros interbancarios procesa 26000 operaciones teniendo como resultado veinte y seis millones de dólares. En la cámara de compensación de cheques maneja 160000 operaciones que en moneda nacional da como resultado doscientos cincuenta y tres millones de dólares, y en lo que respecta a Swift, sistema que sirve a las instituciones a hacer transferencias en línea entre cuentas del Banco, 1243 operaciones al día, dando como resultado setecientos veinte y ocho millones de dólares que diariamente se procesa en el SNP. Como todos los sistemas de América Latina tienen falencias, el del Ecuador no se queda atrás, uno de los principales es el

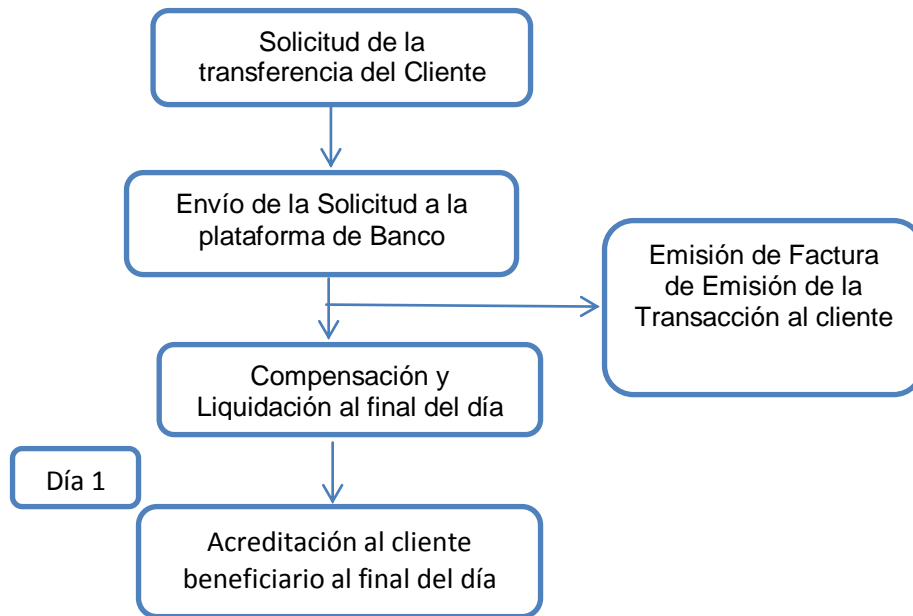
Fondo de Liquidez, que son los recursos que toda institución financiera mantiene en cuenta corriente en el BCE.

Debido a que como las operaciones son diarias, y las compensaciones de las cuentas son al final del día, el BCE debe de tener las garantías de las transacciones que se realicen, para poder tener la liquidez en la economía del país. La segunda falencia es que el sistema es antiguo debido a que sus procesos son lentos, demoran en realizar las operaciones, y su plataforma no se abastece para la cantidad de transacciones que diariamente canaliza el sistema. La tercera falencia es que cuando se colapsa un producto del sistema, los demás no pueden avanzar por lo que cada uno va de la mano, y si el problema no llegase a solucionar, ocurriría una catástrofe financiera. La cuarta falencia es que cada producto se demora de entre 4 a 8 horas y son manejadas por muchas manos de personas por lo que es más proclive a errores.

A. Transferencias Interbancarias

Las transferencias interbancarias según el manual del BCE funciona cuando una persona en este caso llamado cliente ordenante desea hacer una transferencia ya sea por ventanilla o medio electrónico a otra persona en este caso llamado cliente receptor por un monto de entre 0 a 999 dólares tomando en cuenta que cada uno pertenece a diferentes Instituciones Financieras, el proceso normalmente toma 24 horas y funciona de la siguiente manera.

Gráfico No. 5 Transferencias Interbancarias del Sistema Financiero (2013)



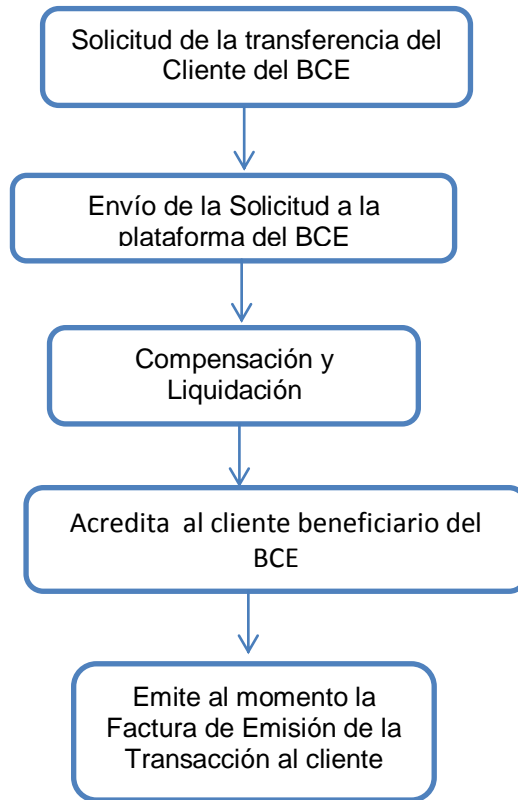
Fuente: Banco Central del Ecuador (2013)

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

B. Sistema De Transferencias En Línea

Por principio del BCE, las transferencias en línea que cuentan con las Instituciones Financieras que son participantes del SNP brindan el servicio a los usuarios que soliciten enviar transferencias por montos mayores a 1000 dólares y se lo puede visualizar a los pocos segundos. El gráfico 2 explica el mecanismo de este producto, debido a que funciona con el mismo procedimiento de una transferencia interbancaria, con las diferencias del monto y el tiempo que cambian. Como los demás productos éste también cuenta con horario establecido que es de 9h00am a 17h00pm, teniendo en cuenta que en este lapso de tiempo las Instituciones Financieras lo pueden realizar.

Gráfico No. 6 Sistema de Transferencia en Línea (2013)



Fuente: Banco Central Del Ecuador

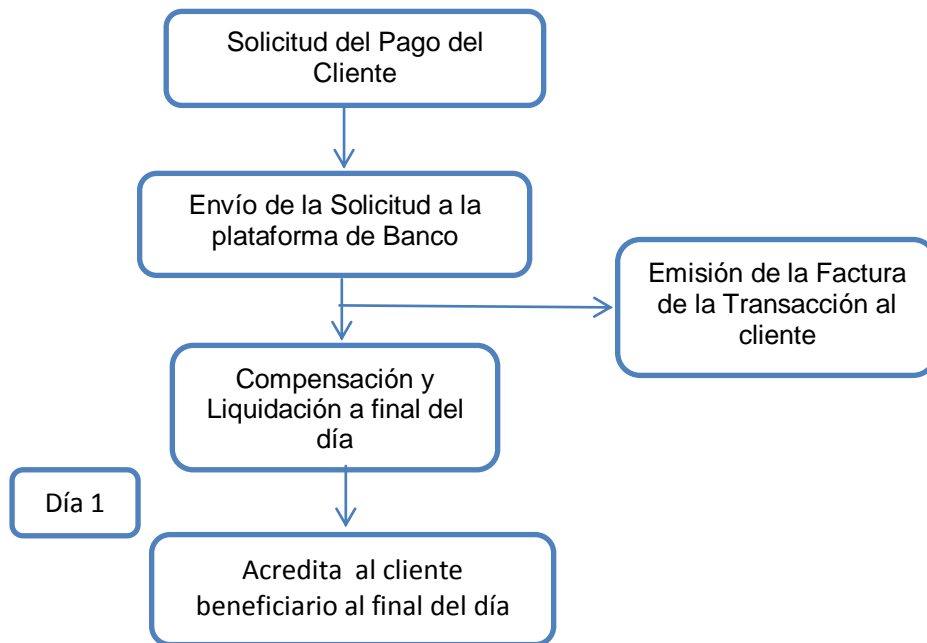
Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

C. Sistema De Pagos Interbancarios

En lo que respecta a los pagos de diferentes índoles, como por ejemplo pago de desarrollo humano, pagos de nóminas a servidores públicos, el funcionamiento es igual al de las transferencias interbancarias, con dos cambios que son el tiempo y los ordenantes. El Sistema de Pagos Interbancarios (SPI), cuenta con tres escenarios donde solamente las Instituciones Financieras, Instituciones Públicas que cuentan con cuentas en el BCE, realizan sus transferencias a usuarios en general tomando en cuenta los que son a las 8h30am, 13h30pm y 17h30, que son los horarios donde las

transferencias se comienzan a hacer efectivas. En este sistema los beneficiarios son proveedores, servidores públicos, usuarios del bono solidario y bono de desnutrición cero.

Gráfico No. 7 Sistema de pago interbancario (2013)



Fuente: Banco Central Del Ecuador

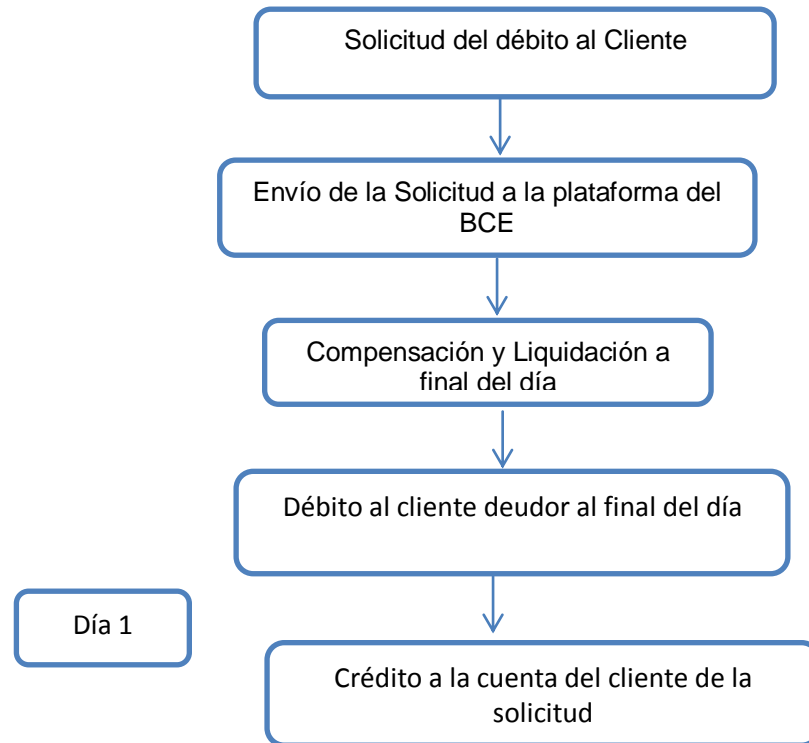
Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

D. Sistemas De Cobros Interbancarios

El Banco Central del Ecuador en su página web informa que el Sistema de Cobros Interbancarios es un sistema que funciona con dos actores que son las entidades que solicitan se descuente un monto específico por un servicio, deuda o juicio que ha adquirido una persona natural o jurídica el cual se lo debita de la cuenta corriente o ahorro que mantiene en cualquier Institución Financiera que participa en el SNP. Hay que tener en cuenta que este sistema funciona una vez al día y en un horario específico que es de 12h00pm a

16h00pm, en el cual se realizan los débitos respectivos. El siguiente gráfico explica mejor el sistema.

Gráfico No. 8 Sistema de cobros interbancarios (2013)



Fuente: Banco Central Del Ecuador

Elaborador por: Jonathan Burgos Tandazo

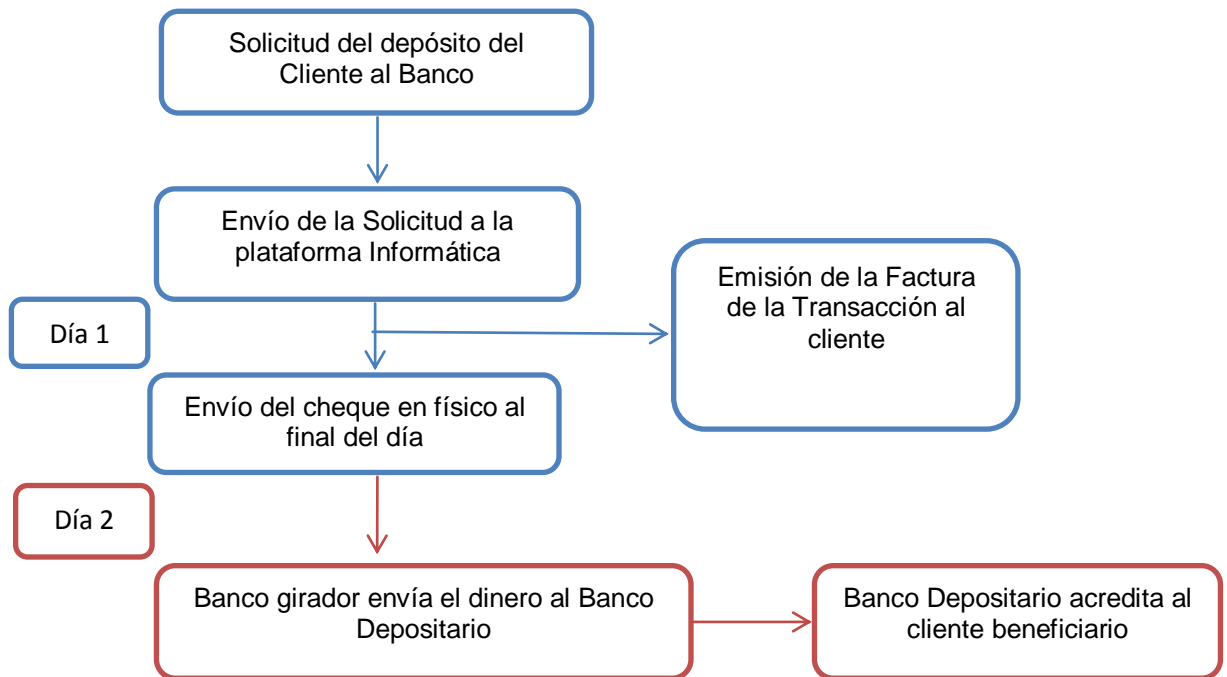
E. Sistema De Compensación De Cheques

El Banco Central del Ecuador presenta el producto bancario del sistema de compensación de cheques en dos escenarios para las instituciones financieras, que son: Bancos Privados, Públicos y Cooperativas de Ahorro y Crédito. El escenario de los Bancos Privados y Públicos se diferencia en el tiempo de compensar los cheques recibidos, éstos toman 48 horas para poder efectivizarlo, debido a su plataforma informática, y a la cantidad de cheques que reciben por día, es que hace rentable procesarlos. Por otro lado las

Cooperativas tardan de 72 a 120 horas para poder efectivizar sus cheques por la plataforma.

Recibir los cheques es parte de la movilización de los cheques en físico de un lado a otro. Por el coste de blindados y la seguridad que se debe tomar, existe rentabilidad para el Banco, debido a que recibe una cantidad elevada de cheques es que les permite agilizar la movilización de los mismos, todo lo contrario le sucede a la Cooperativa que espera una cantidad de cheques para poder realizar el proceso y realizar el procedimiento de efectivizarlos. Hay que tomar en cuenta que la movilización sirve para la verificación del cheque de la Institución de donde sale el giro y de la Institución que recibe el mismo. Para poder entender mejor este sistema, a continuación el siguiente gráfico lo explica.

Gráfico No. 9 Sistema de compensación de cheques (2013)



Fuente: Banco Central Del Ecuador

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

F. Tarifas

Según el Libro I. Política Monetaria-Crediticia, Título Séptimo: Tarifa y Tasas por Servicios, en el artículo 1, el BCE cobrará las siguientes tasas, tarifas y portes por la prestación de servicios bancarios que prestará a sus clientes que mantienen cuentas corrientes en el Banco que se los puede visualizar en anexos, en tabla 1, donde indica en detalle numérico el valor de cada transferencia que la institución participante del sistema nacional de pagos debe cumplir y pagar por los diferentes productos bancarios utilizados.

1.5.4. Marco Referencial - Sistemas de Pagos de la Actualidad en el Ámbito Internacional

En los estudios de caso del presente trabajo de titulación se ha tomado a 3 países, que son Perú, Colombia y México por los siguientes motivos: Colombia es el primer país en Latinoamérica que utilizó el Sistema de Pagos y el que actualmente cuenta con la mejor tecnología, rapidez, y seguridad en el sistema, por tal motivo el BCE, contrató el soporte del estudio del sistema de ese país, para verificar la factibilidad de implementarlo en las instituciones financieras y luego en las Cooperativas. Perú es el segundo país después de Colombia en la Región que ha tenido un crecimiento económico en los últimos años y que cuenta con un sistema de pagos muy avanzado, y México es el mejor país económicamente hablando del centro del continente, ya que cuenta con uno de los mejores sistemas de pagos en el Continente, la siguiente tabla 2 en anexos explica la base legal de cada país.

1.5.4.1. Sistema De Pago De Colombia

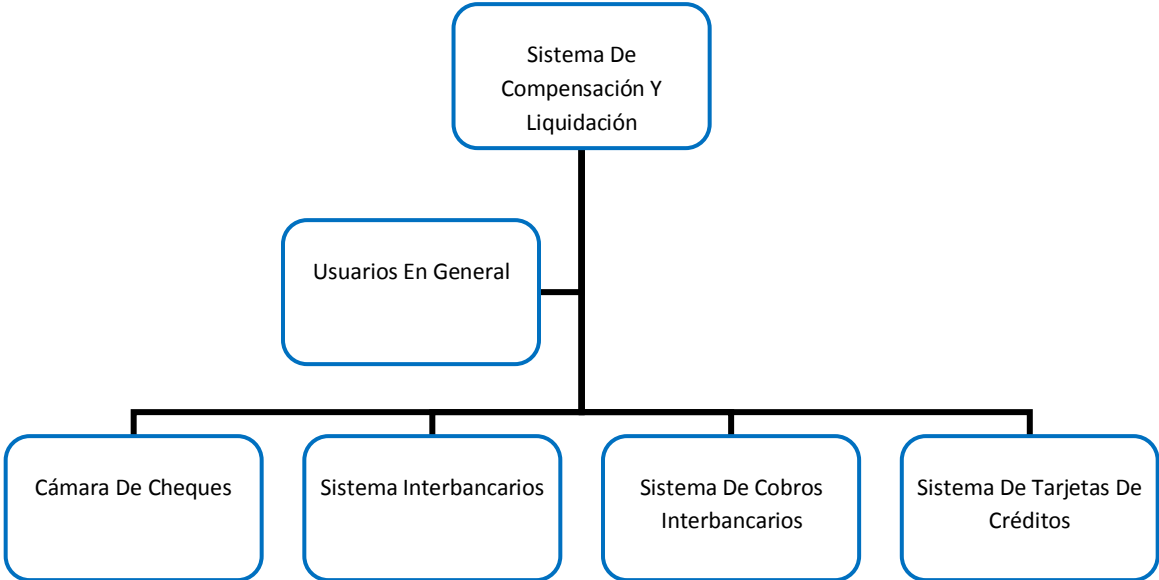
El Banco Central de Colombia tiene como organismo de control en su sistema financiero el sistema de compensación electrónica nacional interbancaria, que es una cámara de compensación automatizada en línea, que lo administran directamente los funcionarios del Banco, el cual brinda el servicio de compensación de las transferencias que se realizan en el país de Colombia por vías de ventanillas y electrónicas a un bajo costo. Las instituciones que participan en el Sistema Nacional de Pagos son las Instituciones Bancarias, Ministerio de Finanzas que es el ente que regula los pagos a nivel nacional de todas las transacciones que realizan la banca pública, el Instituto de Seguridad Social, y la Dirección General de Crédito Público.

El sistema de pagos de Colombia comenzó su operatividad desde finales de la década de los ochenta, desde allí ha venido modernizándose hasta hoy en día, su mayor canalización de recursos es por pagos electrónicos, dándoles seguridad y agilidad con menores tarifas a los ciudadanos colombianos. Las dos Instituciones Públicas de Colombia, que trabajan en conjunto para poder brindar un buen servicio son Deceval que se encarga de la atención del servicio de la morosidad de los clientes de las Instituciones Bancarias y el Banco Central que vela por la estabilidad económica del país y el sistema financiero del país, brindando confianza a los usuarios.

Las transacciones recurrentes que pasan a través del Sistema Nacional de Pagos de Colombia son transferencias interbancarias, cobros interbancarios, pagos del sector público, recaudaciones por diferentes conceptos y transferencias electrónicas. El procedimiento que realiza el sistema de compensación que lo maneja directamente el Banco Central, es de afectar las cuentas corrientes de las Instituciones Financieras dependiendo de las

transferencias que se realicen ya sea electrónicamente como de ventanilla, ofreciendo al usuario los servicios bancarios en tiempo real, debido a que la interconexión que tiene el sistema financiero ayuda con validar la información que diariamente se procesa de la mañana a la tarde, brindándoles mayor seguridad de las transferencias, agilidad y facilidad a los colombianos.

Gráfico No. 10 Sistema de Pagos de Colombia (2012)



Fuente: Banco Central de Colombia

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

1.5.4.2. Sistema De Pago De México

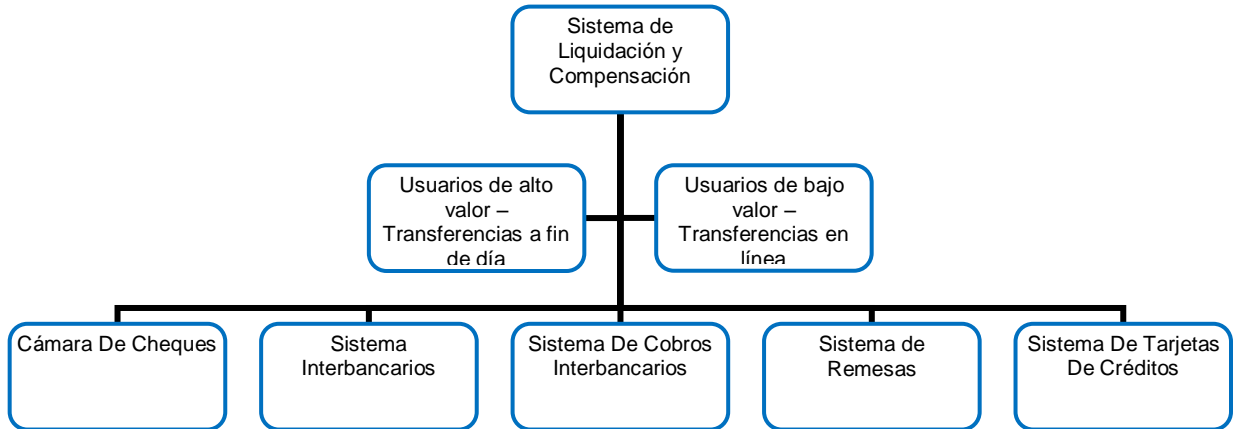
El sistema de pago en México está compuesto por instrumentos, normas y procedimientos con las cuales las instituciones financieras realizan sus transacciones de las cuentas corrientes que mantienen en el Banco Central de México, es por eso que es necesario que el sistema funcione correctamente, para la liquidez del país debido a la movilización de recursos que existe en el sistema de pagos. El Banco Central funciona con un sistema en dos partes:

sistema de alto y bajo valor. El sistema de alto valor es el medio por el cual los bancos liquidan sus transacciones entre sus clientes y los demás bancos, y la herramienta del Banco de México puede proveer liquidez hacia las demás instituciones financieras, para su correcto funcionamiento a través del sistema de pagos. En lo que respecta al sistema de bajo valor tenemos, los cheques, transferencias electrónicas de fondos y tarjetas bancarias.

El Gobierno de México en el año 2001, acogió a su sistema financiero el documento “Principios Básicos para los Sistemas de Pago Sistemáticamente”, que el Comité de Sistemas de Pago y Liquidación de Gobernadores de Banco Centrales del G-10 recopilaba en las mejoras de diseño y operación del sistema de pago, con la finalidad de dar importancia a la estabilidad de los mercados financieros de cada país, es por eso que como resultado del documento, el rol del Banco Central es verificar, propiciar el correcto uso de los sistemas de pagos, dándole una base legal del uso y mecanismos del sistema pago en el país de México y poder identificar la mitigación de riesgos en diferentes escenarios que exista en el sistema de pagos. Los riesgos que pueden pasar son los siguientes: Liquidez, Crédito, Principal, Legal, y Sistemático.

En el siguiente gráfico se puede ver la importancia del sistema en un país como México, el primer gráfico indica las operaciones que se vienen realizando desde Junio del 2010 hasta Mayo del 2013, y en el segundo la operatividad del sistema de pagos, marcados en días, tomados desde Junio de 2010 hasta Junio d 2013.

Gráfico No. 11 Sistema de Pago México (2012)



Fuente: Banco Central De México

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

1.5.4.3. Sistema de Pago de Perú

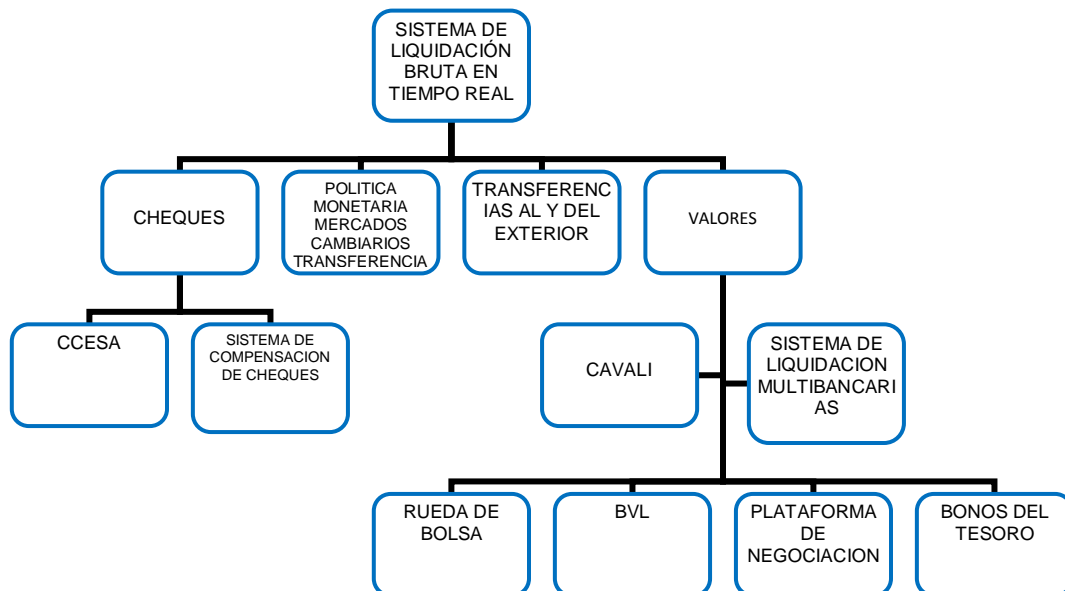
El Banco Central de Perú desde 1997, fue uno de los propulsores de la modernización del sistema de pagos en la Región, ya que tiene planteado como objetivo ayudar a mejorar los niveles de seguridad de las operaciones que realicen los usuarios a través del sistema, estabilizando el sistema bancario donde participan las Instituciones Financieras, para promover otro medio de pago alternativo al efectivo como operaciones electrónicas., y agilizar la movilización de los recursos económicos con la finalidad de tener una economía bursátil.

La nueva etapa del sistema de pago fue de la mano con las instituciones financieras participantes y con las entidades encargadas de la supervisión de las empresas bancarias, dando como resultado en el año 2000 la creación del Sistema de Liquidación Bruta en Tiempo Real, y la Cámara de Compensación Electrónica. El Sistema de Liquidación Bruta en Tiempo Real es un sistema de pagos electrónico de alto valor, donde las órdenes de pago se liquidan una a

una en tiempo real, es decir en línea, siempre que el participante o institución financiera cuente con dinero disponible en la cuenta que mantiene en el Banco Central.

La Cámara de Compensación de Cheques es un sistema de pagos de bajo valor y masivo con un gran número de operaciones, en el que se liquidan los saldos netos en un plazo diferido con relación a la instrucción de pago de cheques que se ordenan entre Instituciones Financieras en tan solo 24 horas, dando como resultado que estos sistemas facilite el flujo de fondos en la economía, de una manera rápida y segura. El siguiente gráfico indica en imágenes el proceso del sistema de pagos que realiza el Banco Central de Perú en síntesis, con los sistemas que ayudan al funcionamiento de la economía y movilización de fondos, teniendo en cuenta que dichos sistemas han sido mejorados en dos ocasiones en el año 2005 y 2007.

Gráfico No. 12 Sistema de Pago de Perú (2012)



Fuente: Banco Central De Perú

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

1.5.5. Marco Legal

1.5.5.1. Reseña Histórica del Cooperativismo

A lo largo de su historia, el movimiento cooperativo ha cambiado constantemente y lo seguirá haciendo sin interrupción en el futuro. Sin embargo, subyace un respeto fundamental por todos los seres humanos y una creencia en su capacidad para mejorar económica y socialmente mediante la ayuda de sí mismos y la ayuda mutua. Además, el movimiento cooperativo cree que los procedimientos democráticos aplicados a las actividades económicas son deseables, factibles y eficientes para toda la población.

Según Westley D., Branch B. (2000) las cooperativas de ahorro y crédito son muy importantes para Latino América por tres razones muy importantes: primero porque son la fuente de crédito semiformal más importante para las microempresas. En segundo lugar, las cooperativas poseen un enorme potencial de expansión y crecimiento, aunque, los préstamos que otorgan no llegan ni al 5% del total de préstamos y depósito del sistema bancario en la mayoría de los países. Como último punto, estas cooperativas llegan a grandes cantidades de personas de bajos recursos que abarcan las Instituciones Financieras.

De acuerdo a Guerrero, Focke (2010), desde el año 1980 existieron muchos avances importantes en la manera de brindar microcréditos a los diferentes usuarios, formando así un modelo sostenible con cobertura del nicho de mercado que ofrecía el crédito. En 1990 la palabra microcrédito tuvo un gran cambio a micro finanzas, por el tamaño de la empresa y capital, pero uniendo todas las micros finanzas llega a ser más pesado que la ordinaria, ayudando a que el modelo de negocio de un giro grande por la ampliación de su idea de

modelo de su mono producto a multiproducto, aprovechando el nicho de las micro finanzas del sector rural y urbano que podrán ganar mucho más de lo que se acostumbra a través de un intermediario.

1.5.5.2. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria

La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario indica en su resolución SEPS-IGPJ-IEN-2013-048, de su artículo 46, la creación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que será administrada por un Superintendente que es elegido por el Gobierno Central, quien se encargará de ser la institución que organizará las cooperativas de ahorro y créditos que existen a nivel nacional, con jurisdicción nacional, patrimonio y autonomía propio, ya sea financiera y administrativa con jurisdicción de coactiva. Según el artículo 146 de esta misma resolución, este organismo tendrá la facultad de crear y expedir leyes, normativas, y regulaciones para un mejor desempeño de las pequeñas, medianas y grandes cooperativas que ofrecen su servicio a nivel nacional.

Así mismo, es importante mencionar que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria de acuerdo al título 1 de la misma resolución, el organismo tiene como su principal objetivo de defender y velar por los derechos de los clientes que forman parte de las cooperativas de ahorro y crédito a nivel nacional, que en su mayoría son personas de estrato social medio y bajo. También de las necesidades que este nicho de mercado requiere en lo que respecta a servicios bancarios con costos bajos, como de regular las tarifas, producción, comercialización, crédito y productos bancarios en general que ofrecen a la ciudadanía, orientada al buen vivir que practica hoy en día el estado del Ecuador.

1.5.5.3. Cooperativas En El Ecuador

En general, las micras, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) enfrentan múltiples barreras de acceso, al igual que la población de menores ingresos. La cultura financiera y la brecha de exclusión tecnológica son dos de las más importantes. De forma particular, las restricciones a la inclusión se agrupan desde el punto de vista de la oferta y de la demanda de servicios financieros. Desde la oferta, un primer aspecto se centra alrededor de los costos de acercar la prestación de servicios a los usuarios como costos fijos, tamaño del mercado, tecnología disponible, infraestructura y comunicaciones, ingreso per cápita y distribución, políticas macroeconómicas, efectividad de los sistemas de información y contractuales.

Un segundo factor se relaciona con las dificultades para asumir el riesgo de cierto tipo de operaciones. Guerrero, Focke, (2010). Así, la dificultad de tener información adecuada, en especial de los sectores informales, impide cuantificar los ingresos de un micro o pequeño empresario, pero se extiende a las dificultades para cubrirse de esos riesgos, por falta de normatividad adecuada en materia de derechos de los acreedores, problemas en la ejecución de garantías, que se ven exacerbados por cargas impositivas distorsionantes, controles a tasas de interés y préstamos dirigidos. Ferraro, Stumpo. (2010).

Las normas sobre prevención del riesgo de lavado de activos, conocidas como KYC (know your customer) limitan el acceso a servicios financieros de la población de bajos ingresos o de quienes se dedican a actividades productivas informales. En general, estas personas carecen de la documentación requerida para abrir una cuenta respecto al ámbito de acción de reguladores y supervisores, se requiere adecuar los requisitos KYC en productos pasivos de bajo monto, también la autorización de canales novedosos y el uso de

tecnología de punta, unidos a normas de protección al consumidor especial. Guerrero, Focke, Mejía de Pereira, (2010).

Existe el dilema de promover la protección al usuario, controlando los costos, con iniciativas de regulación de tarifas como techos en la tasas de interés, lo que podría sin embargo reducir el acceso de personas de la base de la pirámide social. Por la existente demanda de servicios financieros, las restricciones se centran alrededor del ingreso, precio de los servicios, educación financiera y factores culturales. La oferta y demanda combinadas determinan la proporción de la población a la cual el sector financiero puede llegar con servicios de pagos, ahorro y crédito, BCE (2013).

1.5.5.4. Conformación de una Cooperativa

Una cooperativa de ahorro y crédito debe de tener unas personas que la administren, es por eso que el ente regulador que es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, obliga a que para poder empezar deben conformar una asamblea formada por los socios, eligiendo un representante que se encargará de dirigir la misma para poder conformar la organización que escogerá un Directorio, un Presidente, un Secretario, y un Tesorero, que se encargarán de presentar su estatuto, situación económica y de socios al organismo que la regula para poder empezar a trabajar legalmente, ofreciendo los diferentes productos bancarios a la ciudadanía.

En lo que respecta a los depósitos del capital que tenga la cooperativa estará encargado por el Consede, entidad que regula el Gobierno Central brindando confianza, seguridad del dinero de los usuarios, según la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, sección III, en su artículo No. 111, explica que todos los depósitos de

los clientes de la cooperativa de ahorro y crédito estarán cubiertos y seguros por esta entidad para su respectiva devolución en corto y plazo fijo, debido a que el Consede llevará una contabilización de los activos, pasivos y estado financiero de las entidades que son reguladas de acuerdo al reglamento, normativas y regulaciones que expenden dicho organismo a las cooperativas.

Las cooperativas de ahorro y crédito que actualmente integran el sistema nacional de pagos en el Ecuador y que mantienen cuentas corrientes en el BCE, actualmente son 269, todas reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Teniendo en cuenta la integración, esta les ha ayudado a conseguir más clientela y mayor utilidad en los servicios bancarios que brinda. La tabla No. 3 ubicada en anexos muestra en detalle el nombre de la cooperativa de ahorro y crédito, y lugar donde pertenece a nivel nacional.

En la tabla No. 3 de anexos muestra por provincias y cantones la mayoría de las cooperativas de ahorro y créditos que califican para poder utilizar el sistema nacional de pagos pertenecientes a la región Sierra, llegando a tener un 20% de cooperativas pertenecientes a la región Costa. Es así que en la provincia de Santa Elena, sólo existe una cooperativa de ahorro y crédito calificada para poder realizar las operaciones bancarias por medio del sistema nacional de pagos, que es la cooperativa La Libertad, con el antecedente expuesto podemos indicar que en la ciudad de Santa Elena, la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca puede llegar a ser la primera institución con la innovación del sistema nacional de pagos y alcanzar mayor utilidad de los productos bancarios del sistema financiero.

CAPITULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Aspectos Metodológicos de la Investigación

Para Rodríguez Manuel (2011), a la metodología de la investigación como una disciplina que elabora, sistematiza y evalúa la manera de la búsqueda de información, y construcción del conocimiento científico, consiste en un grupo fundamental de técnicas y procedimientos que tienen como finalidad implementar los procesos de recolección, clasificación y validación de datos con experiencias tomadas de la vida real, es por eso la importancia de este capítulo de metodología en el trabajo de titulación. La metodología de la investigación tiene como propósito generar conocimientos y realizar teorías, resolviendo los problemas prácticos que existan en la realidad de una sociedad.

En el presente trabajo de titulación la metodología de la investigación será la combinación de la descriptiva y exploratoria, con el tipo de estudio cuantitativo y deductivo. Se plantea el problema que tiene la ciudadanía de la provincia de Santa Elena, en lo que respecta al servicio financiero que los Bancos y Cooperativas ofrecen en el mercado, que aún no llegan en su totalidad a satisfacer las necesidades de las personas de la provincia debido a la lentitud e inseguridad. En consecuencia se buscará que la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca implemente en su sistema informático el sistema nacional de pagos, para poder solucionar los problemas y quejas que existen, tomando en cuenta las experiencias de casos de países amigos latinoamericanos que cuentan con este sistema y principalmente de las cooperativas a nivel nacional que han crecido institucionalmente en capital por el buen uso del sistema.

2.2. Tipo de Estudio

2.2.1. Investigación Exploratoria

Según Selltiz (1980), la investigación exploratoria es la que se hace sobre un tema poco conocido, estudiado y muchas veces desconocido, que da como resultado una visión sobre el tema estudiado. La investigación exploratoria tiene como objetivo indagar sobre un problema que ha tenido poco estudio y se tiene una nueva idea innovadora, que ayuda a realizar conceptos para nuevos estudios que necesite la ciudadanía. Es por eso que el SNP se la investigará desde otro punto de vista al que están acostumbradas las instituciones financieras pequeñas de realizar para una mejor ganancia tanto de las cooperativas como de las personas que utilizan este servicio debido a que tienen la necesidad de que los productos financieros sean más ágiles y tarifas bajas, llegando a tener mayor accesibilidad del territorio nacional.

Los productos bancarios que se ofrece en la provincia de Santa Elena son poco innovadores debido a la falta de mejoramiento de procedimientos para poder realizar las transacciones, al alto cobro de tarifa que se recauda, y al desinterés de las cooperativas principalmente en buscar mecanismos para poder ser competitivos en el mercado que actualmente existe en la provincia de Santa Elena. La investigación exploratoria permitirá obtener un resultado nuevo e innovador que podrá ser utilizado por la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca, para poder crecer institucionalmente y llegar a ser competitiva en el mercado de la ciudad y provincia de Santa Elena, a partir de un estudio de caso de los procesos que llevan actualmente las cooperativas que integran el sistema nacional de pagos, y que han logrado el objetivo de ganar más utilidades, clientes y socios, llevan un correcto desempeño de sus procesos.

2.2.2. Investigación Descriptiva

Para Danhke (1989) la investigación descriptiva especifica las características individuales de un ser humano, grupo, comunidades, cosas o fenómenos las cuales pasan por un análisis. Como Arias, (2006) él menciona que la investigación descriptiva se fundamenta en la caracterización de un fenómeno, persona, comunidad, o hecho, para identificar el comportamiento del mismo. También se fundamenta de la investigaciones correlacionales debido a que ayudan a encontrar información sobres los perfiles y características de comunidades y grupos de personas, llegando a tener información más detallada. Por lo que en el presente trabajo de titulación nos ayudará a definir paso a paso los detalles de los sistemas indicando los beneficios y ganancias que se obtendrán a partir de su uso, permitiendo indicar puntualmente las dimensiones del problema planteado, sacando las conclusiones respectivas para su implementación.

La investigación descriptiva ayudará a definir mediante diagramas de flujos y a especificar los correctos procedimientos que debe llevar la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca en su proceso de realizar las transacciones de sus clientes y socios, definiendo las características del sistema nacional de pagos y del comportamiento positivo que influye en ciudadanía a partir de estudios de casos de cooperativas de otras ciudades que ya utilizan el sistema nacional de pagos, y de los grandes resultados que se obtienen, tanto monetario como de fidelización. Permitted tener paso a paso los procedimientos y costos en detalle del sistema nacional de pagos para la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca, es por eso que la investigación descriptiva es importante en el presente trabajo para poder lograr el objetivo trazado y llegar a contestar las hipótesis planteadas.

2.2.3. Método de Investigación

Para Arias (2006) el método de investigación deductivo, funciona mediante estudios de casos de experiencias generales hacia una explicación particular, para la comprobación de la hipótesis que se plantea, con el razonamiento que se tiene a partir de las conclusiones a las que se llegan sobre el tema planteado. Según Pheby (1988), el método deductivo facilita el análisis matemático y estadístico, que permite obtener un resultado determinado sobre un problema o fenómeno. Con el antecedente expuesto el método deductivo ayudará a poder encontrar un resultado para la mejora que necesita la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca para poder llegar a ser competitiva en el sistema financiero.

Para este caso la información del sistema nacional de pagos las experiencias y las conclusiones de los sistemas de pagos de países vecinos, ayudarán a poder consolidar en una sola teoría las mejoras a tomarse en cuenta para la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca, para el SNP que beneficie al crecimiento de la institución tanto en capital como en clientes. Mediante el método deductivo se podrán lograr los correctos procedimientos por medio de diagramas de flujos del funcionamiento del sistema, en base a la experiencia de las cooperativas que integran el SNP y de países amigos de América latina.

2.3. Fuentes para la recolección de información

En lo que concierne a la fuente de recolección de información, ésta ayudará a recopilar la información general para poder comparar los casos de estudios con experiencias y trabajos que en otros lados utilizan, y se dividirán en primarias y secundarias. Así mismo la técnica que se empleará para la

investigación es la del muestreo intencional que para Namakforoosh (2000), tiene como característica que el autor selecciona los elementos muestrales de la población. Para Patton (1990), los muestreos que se escoja van de la mano con la investigación cualitativa. Para Bonilla Castro y Rodríguez Sehk (2005), el investigador tiene los conocimientos previos de los elementos que se escogerán por lo que desde el principio del trabajo ya se tiene una decisión tomada.

2.3.1. Fuentes Primarias

Entre las fuentes primarias tenemos dos principalmente donde se encontrará la base de la investigación del presente trabajo que son Banco Central del Ecuador y Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca. La información que se obtendrá del Banco Central del Ecuador servirá para poder identificar los procesos e información en detalle de cada producto bancario que el sistema nacional de pagos ofrecería a la cooperativa de ahorro y crédito y que necesitaría en la propuesta de su integración en el sistema financiero. La información que ofrece el Banco es de fácil acceso debido a que se encuentra en su sitio web en detalle, para poder realizar esta investigación de manera correcta y actualizada.

La información que se obtendrá de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca será por medio de dos vías, la primera de su sitio web que cuenta con información en general sobre el funcionamiento, organigrama, ubicación y productos bancarios que ofrece en el mercado de la Provincia de Santa Elena, y la segunda fuente donde se encontrará la información es por medio de visitas personales a las instalaciones de la cooperativa debido a que actualmente están en un proceso de selección para la integración al sistema financiero y así se podrán estudiar los procedimientos que tienen para realizar transacciones, tarifas cobradas, utilidades por los servicios que ofrecen,

cantidad de socios con los que cuenta y clientes que de lunes a sábados atienden en sus dos sucursales con las que cuenta en la Provincia.

2.3.2. Fuentes Secundarias

En lo que respecta a las fuentes secundarias, éstas se tomarán de los sitios web oficiales gubernamentales de los Bancos Centrales de los países amigos de América Latina, para poder realizar un estudio de caso, en base de las experiencias y procesos que llevan a cabo con sus sistemas de pagos, las que explican con bastante claridad la organización del mismo. También se tomarán datos del Instituto Nacional Ecuatoriano de Censos (INEC), donde se podrá obtener información en detalle de la población de la provincia de Santa Elena que se necesitará para conocer en detalle la muestra y demanda que el sistema nacional de pago necesitaría en la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca.

Por último se tomará en cuenta los datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y de la Superintendencia de Bancos, organismo encargado de la regulación de las cooperativas de ahorro y créditos del país, importante información para la investigación en detalle del procedimiento de ser legalmente constituida, normas y leyes que deben de seguir, así como de sitios web y libros financieros y de metodología para poder consolidar la información del presente trabajo. Para poder lograr el resultado sobre las hipótesis planteadas, se tomarán en cuenta datos de las cooperativas de ahorro y crédito que actualmente ya están integradas, y que tienen la información del pasado, presente y futuro de su actual situación tanto financiero como de posicionamiento con la ayuda que le ha brindado el formar parte del sistema nacional de pagos.

2.4. Procesamiento de datos

En el procesamiento de datos que se tomará en cuenta en el presente trabajo de titulación constan la consolidación de información de datos de tarifas, números de transacciones, números de clientes, socios, que se lo hará en tablas dinámicas en Excel para poder obtener una información en detalle y diferentes escenarios del estudio de caso. En cuanto a los procesos, se lo realizará en diagramas de flujos que se los explicará paso a paso según el procedimiento de cada producto bancario para su correcto funcionamiento obteniendo en detalle el tiempo que dura cada producto, con el fin de tener la comparación del antes y después de la aplicación del sistema nacional de pagos en la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca en la provincia de Santa Elena.

CAPITULO III: COOPERATIVA NUEVA HUANCAVILCA: ANALISIS DE SU ACTUAL SISTEMA DE PAGO

3.1. Cooperativa Nueva Huancavilca: Antecedentes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca se inició en diciembre del 2002, mediante la unión de un grupo de comerciantes que tenían como meta dar la mano a microempresarios de la Provincia de Santa Elena para que puedan desarrollarse comercialmente, otorgándoles créditos con el requisito que ahorren en la entidad una cierta cantidad de dinero, teniendo como misión la cooperación y la solidaridad entre los socios y clientes de la Institución.

La Organización hoy en día ha llegado a las ciudades de Santa Elena y La libertad, así como también a sectores rurales, donde se encuentran el mayor porcentaje de clientes, parroquias como Anconcito, Ballenita, y Palmar, llegando a tener un buen posicionamiento en la provincia a pesar de la competencia que tiene. La confianza, transparencia, seguridad, y ayuda que durante 11 años ha venido brindando a la ciudadanía ha ayudado a captar ahorros de más de 5000 familias, las cuales ya tienen acceso a los productos bancarios del sistema financiero.

Los valores de la organización que mantienen son: compromiso, eficiencia, confianza, lealtad, puntualidad, honestidad, seguridad, responsabilidad e innovación, teniendo como misión organizacional el de dar servicios eficaces con calidad de atención al cliente, ofreciendo la seguridad y honestidad del caso. Como visión la Institución tiene que captar más socios, clientes y captaciones de clientes, innovando la personalización de sus productos bancarios, cambiando el giro del negocio, brindando agilidad en el

tiempo de las transacciones, dejando de depender de un tercero para poder tener la operatividad, generando mayores ingresos y creciendo en el mercado, llegando a ser una Cooperativa conocida a nivel nacional.

En lo que respecta a la plataforma contable de la Cooperativa cuenta con un software contable que está interconectado con la parte informática para poder cumplir con las necesidades de la comunidad, obteniendo un mayor control de registros de información sobre las cuentas de transacciones que se realizan durante el día, y la cual está vigilada constantemente por los consejos de administración, de vigilancia y del gerente para evitar cualquier inconveniente y futuros problemas con el organismo de control que actualmente es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, imagen No. 1 en anexos indica la agencia ubicada en la ciudad de Santa Elena.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, hoy en día cuenta con dos agencias una ubicada en la ciudad de Santa Elena, y la otra en la ciudad de La Libertad, contando con el slogan “Contribuyendo al desarrollo de la Península de Santa Elena”. Al momento se adjunta la foto del logo y agencia en la ciudad de Santa Elena.

3.2. Macro ubicación

La ubicación de la cooperativa de ahorro y crédito está ubicada en dos ciudades de la provincia de Santa Elena. En La Libertad, se encuentra su comienzo, finalizando en la ciudad de Santa Elena, cerca del cementerio general de La Libertad, tiene una ventaja sobre sus competidores debido a que la mayoría se encuentra lejos, porque están ubicados en el malecón de la misma ciudad, es por eso que en esta ciudad también tiene bastante acogida,

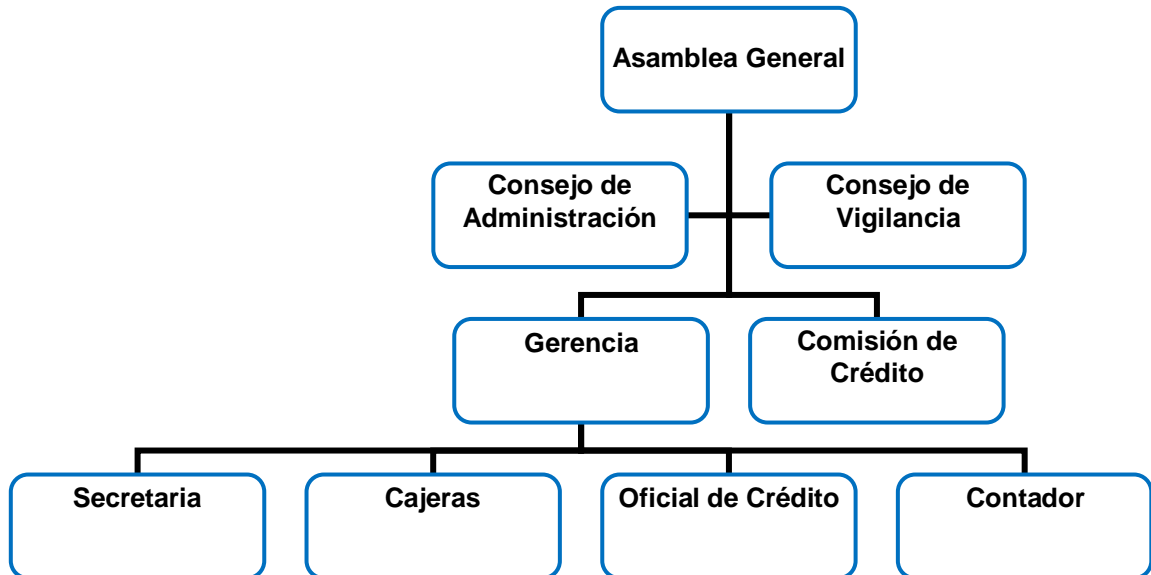
llegando a tener la misma cantidad de clientes muchas veces. El siguiente gráfico tomado por el google map, indica en detalle la ubicación de la agencia y sus alrededores, en Imagen No. 2 en anexos esta la ubicación de la sucursal de La Libertad.

La ciudad de Santa Elena cuenta con una ubicación privilegiada, debido a que se encuentra a una cuadra del edificio más importante de la ciudad que es el Gobierno Municipal del Cantón, estando en una calle céntrica y de fácil acceso para los clientes y socios de la cooperativa. Es por eso que actualmente la cooperativa cuenta con mucha demanda de sus productos bancarios hoy en día. El siguiente gráfico se detalle su ubicación exacta de la institución, en Imagen No. 3 en anexos esta la ubicación de la ciudad de Santa Elena.

3.3. Estructura Organizacional

La Cooperativa de Ahorro y Crédito cuenta con una estructura organizacional muy sólida, compuesta por la asamblea general de socios, en la cual se toman decisiones administrativas, y financieras que la institución necesita, esta elige un consejo de administración y consejo de vigilancia, los cuales tienen la obligación de velar para la seguridad por el buen manejo de los recursos de capital de los socios. El consejo de Administración a su vez escoge al Gerente General, que será el representante legal de la institución para afrontar cualquier tema que la cooperativa lo requiera. El Gerente contratará un grupo de trabajo que será la parte operativa de la Entidad integrada por secretaria, contador, cajera, oficial de crédito, y supervisor. La estructura la podemos diagramar de la siguiente manera.

Gráfico No. 13 Estructura Organizacional



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca (2013)

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

La Asamblea de socios es la parte fundamental de la Cooperativa, el Presidente elegido democráticamente por los socios es el que guía la organización y al que se le debe dar información sobre la administración financiera de los balances, y el crecimiento de la organización cada seis meses, y las personas que se encargan de este informe es el Gerente General, Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia. En lo que respecta a la parte social, los consejos en conjunto con el Gerente realizan diferentes eventos sociales tales como: bingos, tours, fiesta de navidad, año nuevo y aniversario de la Cooperativa. Y en la parte formativa se brinda charlas y capacitaciones a los directivos y socios para una mejor integración.

3.3.1. Clientes y Socios

A lo largo de la historia la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca ha tenido un crecimiento anual de 5% de socios y clientes llegando

hoy en día a tener un total de 5.000 de personas, los cuales consumen sus productos bancarios como depósitos, microcréditos y transacciones bancarias. En lo que respecta a la cantidad de transacciones que hacen anualmente sobrepasan las 18.000 transacciones, llegando a tener una utilidad medianamente buena en comparación a su producto estrella que son los microcréditos, donde obtiene mayores ganancias. El siguiente gráfico detalla los valores en mención.

Gráfico No. 14 Consumo de Producto (2013)

Producto	Otorgados	Montos	Total	Interés	Utilidad
Microcréditos	2.500	\$ 1.000	\$ 2.500.000	15%	\$ 375.000
Servicios Bancarios	\$ 48355,2				

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca (2013)

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

3.3.2. SEGURIDAD

El presupuesto por la seguridad de la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca en sus dos sucursales, proviene actualmente de la utilidad que es generada por los créditos que ofrece a sus usuarios por un total de 375.000 dólares anuales. El servicio de seguridad que tiene la entidad es el de la empresa Prisegur, por un monto de 60.000 dólares anuales, el cual incluye vigilancia las 24 horas en cada sucursal y sus alrededores. Así como el servicio del transporte de valores que se realiza dos veces por semana, monitoreando por medio de cámaras, puertas y botones de seguridad.

Teniendo en consideración que su capital está en el Banco Guayaquil en la ciudad de La Libertad. La infraestructura de la cooperativa de ahorro y crédito, es financiado por un monto de 15.000 dólares, el cual incluye el mantenimiento de la caja fuerte, paredes y pisos de la cooperativa debido a que cuentan con un equipamiento especial por la seguridad que debe de tener la entidad al contar con dinero en sus edificaciones. El seguro con Coopseguros S.A. por un monto de 12.500 dólares anuales tiene cobertura de su capital en sus edificaciones por robo, incendios, o catástrofe naturales.

3.4. Gastos Administrativos

En lo que respecta a los gastos administrativos se lo puede dividir en dos vías, que es la de remuneraciones, servicios básicos, mantenimiento, y otros, que anualmente la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca lo sufre principalmente a través de los ingresos de los créditos brindados a sus socios, y en parte por los servicios bancarios que ofrece a los clientes de la institución, que permite tener un rendimiento aceptable para poder subsistir en el mercado financiero de la provincia de Santa Elena. El siguiente gráfico muestra la escala de remuneraciones y la cantidad de personal que en la actualidad funciona en las dos sucursales.

Gráfico No. 15 Remuneraciones (2013)

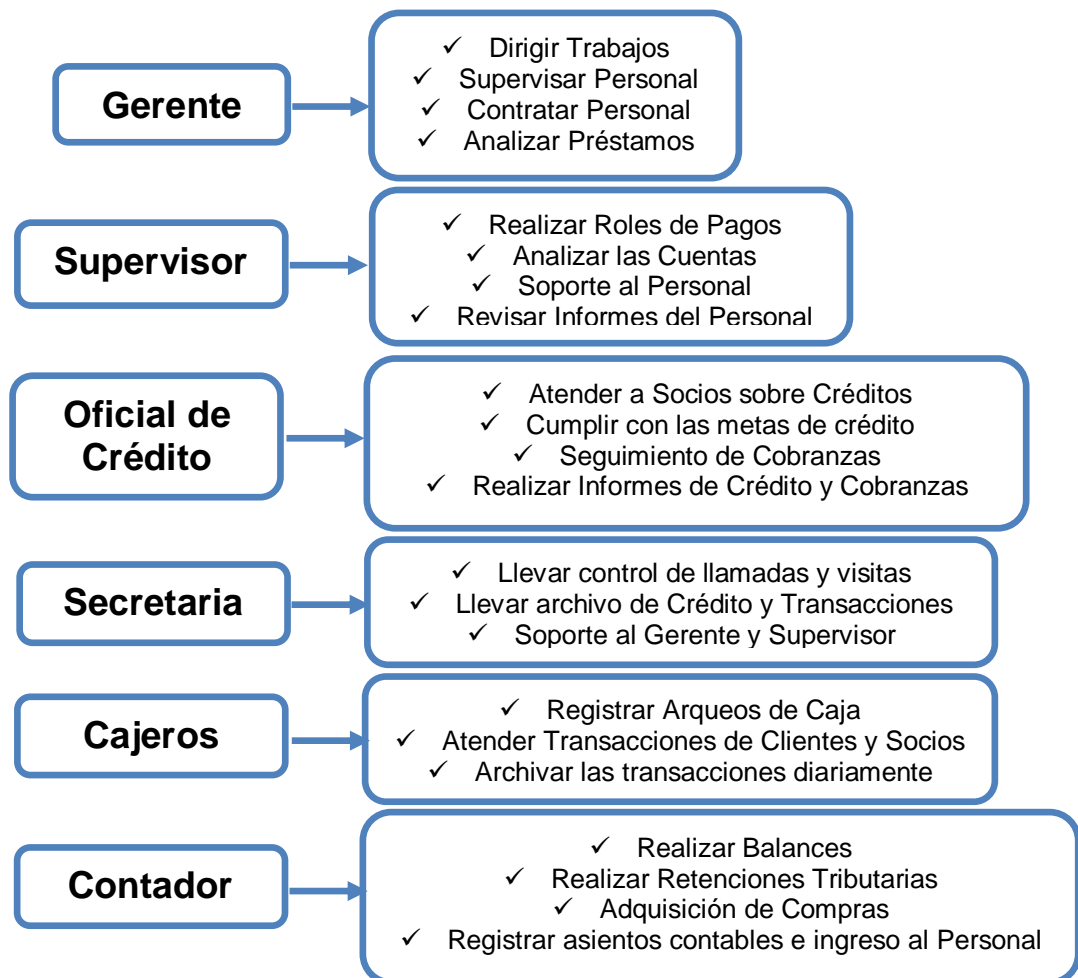
Personal	No.	R.M.U.	Subtotal
Cajeros	2	320	640
Supervisor	1	400	400
Gerente	1	500	500
Contador	1	360	360
Secretaria	1	340	340
Oficial de Crédito	2	320	640
			2880

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca (2013)

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

El gráfico anterior explica que mensualmente el gasto por remuneración es de \$2880 dólares y corresponden a dos cajeros, 1 supervisor, 1 gerente, 1 contador, 1 secretaria y 2 oficiales de crédito los cuales cuentan con actividades específicas de trabajo, y que deben de seguir un manual de trabajo que la cooperativa de ahorro y crédito en la actualidad les brinda. El siguiente gráfico indica en detalle las características de cada cargo con las actividades a realizar.

Gráfico No. 16 Funciones del personal (2013)



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca (2013)

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

En los gastos varios que la cooperativa tendrá que tomar en cuenta están los de mantenimiento de equipos de computación y muebles de oficina, limpieza de las sucursales y pagos de servicios básicos que en el siguiente gráfico muestra en detalle de los valores anuales que la cooperativa debe incurrir para una mejor presentación de la instalaciones de la institución y mejor atención a los socios y clientes.

Gráfico No. 17 Gastos Varios (2013)

Año	2013
Seguridad	1100
Mantenimiento	800
Limpieza	900
Servicios Básicos	1400
Otros	300

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca (2013)

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

3.4.1. Proveedores

Los proveedores forman parte fundamental para la operatividad de la institución debido a que como es una organización financiera, necesita un buen servicio de internet, que actualmente cuenta con el de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, Rapipagos entidad que presta su infraestructura tecnológica interconectada vía una portada virtual privada que le brinda a diferentes pequeñas y muchas veces medianas empresas financieras que no cuentan con el capital para poder montar una infraestructura informática, servicios de seguridad por medio de la empresa Gas.

3.4.2. Actividades Bancarias

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca, ofrece su servicio en tres partes que son la de productos de ahorros, productos de crédito y servicios. El siguiente gráfico explica de mejor manera las características de cada producto bancario que sirve a la comunidad de la Provincia de Santa Elena, en la parte de anexos puede visualizar los productos bancarios y su composición.

A. Productos de Ahorro

Para poder formar parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito y poder ser socio debe cumplir los siguientes requisitos, teniendo en cuenta un punto importante que debe al menos mensualmente depositar 20 dólares.

- ✓ Copia a color de cédula y votación
- ✓ Copia de Planilla de Servicios Básicos
- ✓ Depósito de 20 dólares
- ✓ Una foto tamaño carnet

En lo que respecta al ahorro de depósitos a la vista se trata del ahorro que parcialmente realiza el socio y que no es frecuente, el ahorro de plazo fijo es un monto que se fija con el socio para realizar depósitos mensualmente, quincenalmente, semanalmente o diariamente, durante un periodo de tiempo fijado previamente y que ayuda a solicitar y generarle un microcrédito fácilmente. Por último en lo que es fondos de reserva se le debita al socio un monto que se lo deposita por lo general en sueldos, para el ahorro a un futuro.

B. Productos de Crédito

La parte de productos de créditos se maneja por tipos de necesidades que el socio necesite, ya sea en monto, tiempo, plazo y garantía, que disponga en su cuenta de ahorros. Esto se explica en el siguiente gráfico con los requisitos y montos que se otorga dependiendo del crédito que requiera el socio de la cooperativa de ahorro y crédito, en anexos en la tabla No. 4 se visualiza los tipos de créditos que se pueden realizar.

C. Microcrédito

En lo que respecta al microcrédito la Cooperativa de ahorro y Crédito ofrece respaldo a los comerciantes de la provincia de Santa Elena, por lo que le da un monto de hasta 20000 dólares, dependiendo del tamaño del negocio, sin entrada de depósito, solamente el respaldo de los años de funcionamiento del negocio y dando la garantía al mismo, por lo que el plazo que le otorga es de hasta 48 meses, pero con un punto importante que es el de haber depositado montos de 100 dólares y más durante un año. Así mismo en este crédito también se le puede dar un préstamo a nivel grupal de pequeños, mediano empresarios que tengan un buen historial crediticio.

3.5. Sistema de Pagos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca

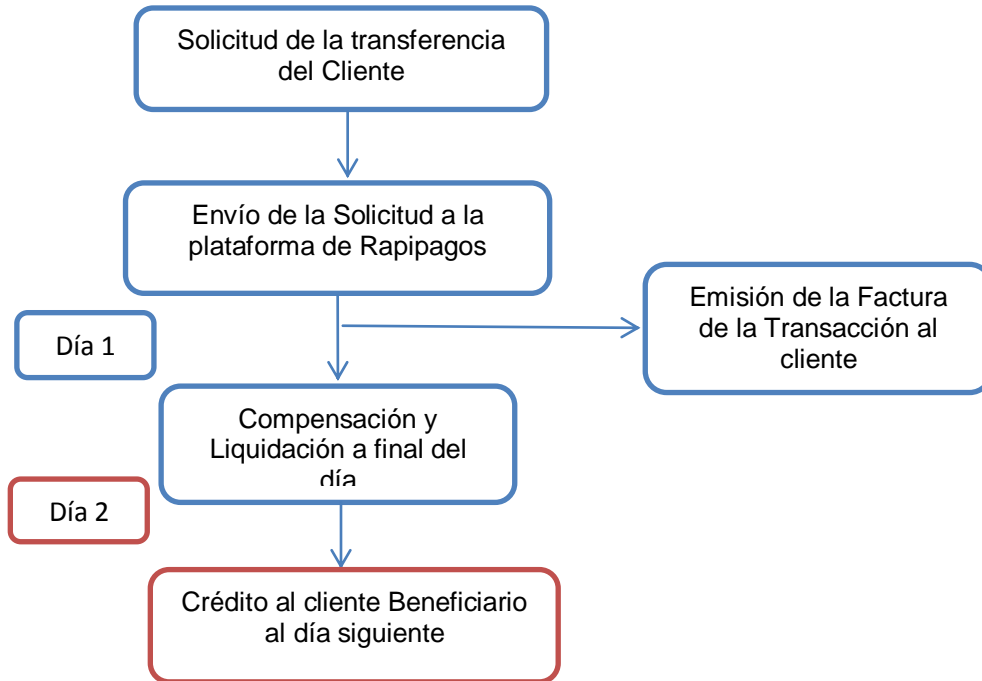
Los productos bancarios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca, son transferencias bancarias, pago de bonos de desarrollo humano, ventas del Soat, pagos de remesas del exterior, servicios de cobros interbancarios, cobros del Sri, y pagos de servicios básicos incluyendo recargas de cualquier operadora. Todos estos servicios se ofrecen a través de

intermediarios debido a que como la mayoría de las Cooperativas a nivel nacional, no cuenta con la plataforma informática para poder realizar directamente las transacciones, en Imagen No. 4 y 5, en anexos indica las imágenes de la plataforma de Rapipagos, y el software de Rapipagos, que utiliza la cooperativa de ahorro y crédito.

D. Transferencias Interbancarias de la Cooperativa

Para poder realizar las transferencias interbancarias, la Cooperativa de Ahorro y Crédito lo hace mediante la base de un intermediario bancario que le ofrece el servicio, debido a que la infraestructura es muy cara, lo que el producto final ofrecido al consumidor final es un poco alta, y funciona de la siguiente manera. El intermediario es Rapipagos, teniendo en cuenta que Western Unión, Pago Fácil y Servipagos son las entidades que acaparan el mercado de los productos bancarios para las pequeñas y medianas Instituciones Financieras.

Gráfico No. 18 Transferencias Interbancarias de la Cooperativa Actual



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca (2013)

Elaborado: Jonathan Burgos Tandazo

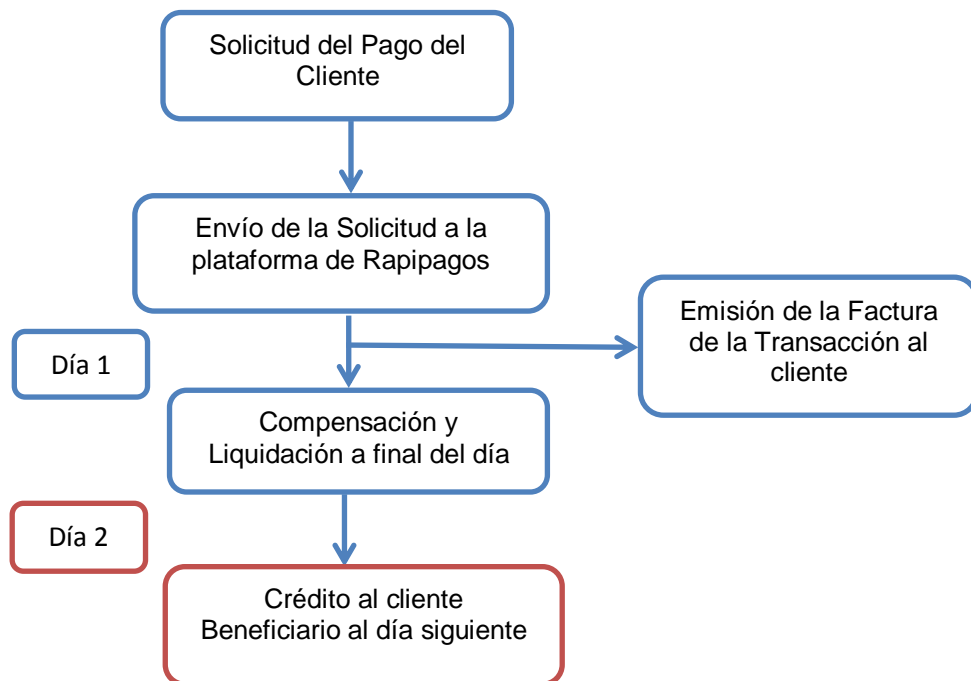
El gráfico anterior indica que el usuario ya sea socio o cliente externo de la cooperativa se acerca a las ventanillas de las agencias para realizar las transferencias con el monto que necesita transferir hacia un cliente beneficiario que tiene cuenta bancaria en alguna Institución Financiera que pertenezca al Sistema Financiero, la cual se atiende en 2 minutos, pero para compensar y liquidar la transferencia y que pueda estar efectiva en la cuenta del beneficiario toma 24 horas. El costo por realizar la transferencia es de 0,75 centavos que la cooperativa le cobra al cliente que ordena la transacción.

E. Sistema de Pagos Interbancarios de la Cooperativa

El sistema de pagos interbancarios es el sistema en el cual se realizan las siguientes transacciones: pagos de servicios básicos, recargas, pagos del

SRI, pagos de Soat, Pagos de Yanbal, Oriflame, y pagos de predios urbanos. El tiempo de pago demora 24 horas y el costo es de 0,75 centavos de tarifa por cada transacción realizada. El sistema funciona a través de la red de interconexión que tiene la institución financiera intermediaria en el sistema financiero para poder realizar las acreditaciones a los beneficiarios. El siguiente gráfico lo explica mejor.

Gráfico No. 19 Sistema de Pagos Interbancarios de la Cooperativa (2013)



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca

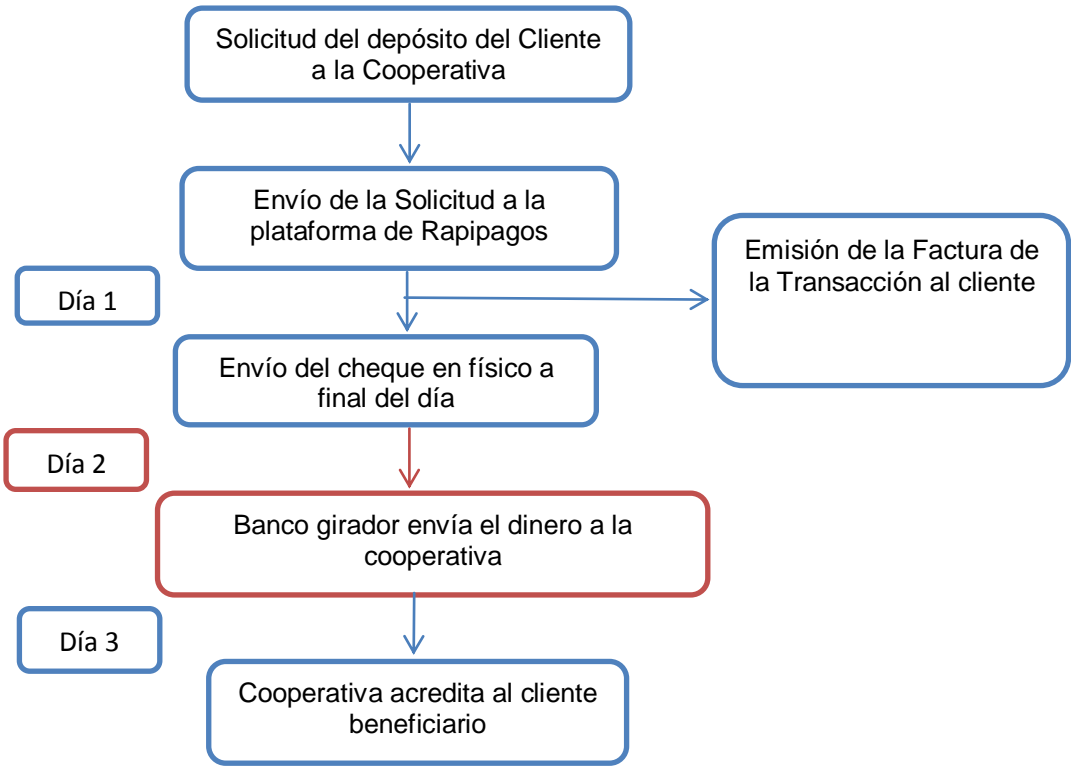
Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

F. Sistema de Cheques de la Cooperativa

El sistema de cheques de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca funciona de la siguiente manera, el cliente se acerca a las ventanillas a depositar un cheque de una Institución Financiera participante del Sistema Financiero, la cooperativa recibe el cheque en el día 1, al día 2 envía el

físico a la Institución que emite el cheque, espera al día 3 para que ya se le haga efectivo y al día 4 procesa y le liquida el monto al cliente que hizo el depósito a la cuenta de la cooperativa, es decir se toma 48 horas para poder realizar esta transacción siendo el costo de 1 dólar, en este sistema no se necesita intermediarios debido a que la cooperativa se arregla directamente con la institución financiera que gira el cheque. Por tal motivo es que los usuarios de la cooperativa prefieren hacerlo directamente con la institución financiera para evitar esperar mucho tiempo a pesar de la distancia que se encuentre y la tarifa que le cobre por realizar dicha transacción, el siguiente gráfico explica en detalle cómo funciona el sistema de cheques en la cooperativa.

Gráfico No. 20 Sistema de Cheques de la Cooperativa 2013



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

3.6. Competencia

La única competencia directa que tiene la cooperativa de ahorro y crédito es el Banco del Barrio, del Banco Guayaquil, el cual tiene dos sucursales en dos diferentes sectores de la ciudad de Santa Elena, ubicadas en una ferretería y una farmacia respectivamente. El banco del barrio tiene como propósito llegar a las personas que tengan difícil acceso a obtener los servicios financieros, para beneficiar los barrios urbanos rurales del país. El servicio que cuenta el Banco del Barrio es de recibir depósitos de hasta \$200 dólares, retiros de hasta \$100 dólares diarios, y así mismo de poder realizar consultas de saldos solamente de la cuenta del Banco de Guayaquil, y pagos de servicios básicos, en Imagen No. 6 en anexos se indica el logo del Banco del Barrio.

La desventaja en la parte operativa del Banco del Barrio es que no se puede realizar retiros altos, y la tarifa que cobran por comisiones es de 0.75 centavos por transacción realizada, por lo que no es una competencia directa para la cooperativa a pesar del servicio que tiene, y la plataforma de internet que utiliza del Banco de Guayaquil, tiene la misma cantidad de sucursales y las mismas tarifas. En lo que respecta a La Libertad, la cooperativa tiene más competencia debido a que están ubicados los grandes bancos como Pichincha, Pacifico, Fomento, y Guayaquil, que cuentan con una propia plataforma y son muy competitivos.

3.7. Situación Financiera Actual

La situación financiera actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca, depende mucho de los créditos que ofrece a los socios principalmente, teniendo mucha ganancia de los intereses cobrados por los préstamos que a diario se otorgan, es por eso que el incremento del capital

depende mucho del pago a tiempo de las mensualidades y de la baja tarifa que debe de tener de morosidad. En cambio los servicios bancarios obtienen poca ganancia debido a que deben de pagar un intermediario para poder realizar los productos bancarios, por tal motivo no promocionan mucho este producto.

Los productos bancarios que la cooperativa ofrece son completos pero con tarifas altas, debido a que deben utilizar la plataforma informática para poder realizar los servicios, como lo es el de Rapipagos, por tal motivo al consumidor final, el producto le resulta muy caro y no es competitivo en el mercado de la provincia de Santa Elena. A continuación se explica con más detalle las ganancias en tarifas, ingresos, gastos operativos, y utilidad neta que saca la cooperativa mensual y anualmente.

3.7.1. Tarifas de la Cooperativa

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca, cuenta con variedades de tarifas en los productos bancarios que ofrece, pero siempre depende de un intermediario como lo es Rapipagos que le cobra a su vez una tarifa para poder realizar las transacciones bancarias, es por eso que la tarifa que tiene en el mercado no es competitivo en la Provincia debido a que son elevados y muchas personas no acceden a realizar las transacciones, en el siguiente gráfico se muestra en detalle lo mencionado, y lo que obtiene de ganancia la cooperativa de tarifa.

Gráfico No. 21 Margen de Ganancia (2013)

Productos Bancarios	Tarifa del Rapipagos	Tarifa de la Cooperativa	Margen de Ganancia
Teléfono	0,4	0,8	0,4
Electricidad	0,4	0,8	0,4
Agua Potable	0,4	0,8	0,4
Internet	0,4	0,8	0,4
Televisión por Cable	0,4	0,8	0,4
Pagos de Ventas Por Catálogos	0,4	0,8	0,4
Seguros	0,4	0,8	0,4
Impuestos	0,4	0,8	0,4
Telefonía Móvil	0,4	0,8	0,4
Transferencias Interbancarias	0,4	0,8	0,4
Cambio de cheques	0,75	1,5	0,75
Envío de Dinero al Exterior	1	2	1
Recibir Dinero del Exterior	0,75	1,5	0,75

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

3.7.2. Transacciones Realizadas Anualmente

La Cooperativa realiza 247 transacciones bancarias diariamente, llegando a cumplir anualmente un total de 71136 transacciones a pesar de la tarifa cobrada, los productos bancarios que ofrece la cooperativa aun es atractiva para el mercado de la provincia de Santa Elena. El siguiente gráfico explica detalladamente las transacciones diarias, mensuales y anuales.

Gráfico No. 22 Transacciones Anualmente (2013)

Productos Bancarios	No. Transacción al día	No. Transacción mensual	No. Transacción anual
Teléfono	34	816	9792
Electricidad	33	792	9504
Agua Potable	34	816	9792
Internet	34	816	9792
Televisión por Cable	33	792	9504
Pagos de Ventas Por Catálogos	78	1872	22464
Seguros	18	432	5184
Impuestos	21	504	6048
Telefonía Móvil	76	1824	21888
Transferencias Interbancarias	35	840	10080
Cambio de cheques	2	48	576
Envío de Dinero al Exterior	2	48	576
Recibir Dinero del Exterior	8	192	2304
			117504

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

3.7.3. Ingresos Anuales

Los ingresos por servicios bancarios anuales por las transacciones realizadas y por las tarifas que cobra por cada una, es de 54.936 dólares, siendo un resultado bajo por la poca ganancia que se obtiene, debido a esto es que la cooperativa no promociona mucho sus servicios, para una mejor explicación se detalla en el siguiente gráfico cada producto y la ganancia que se obtiene anualmente.

Gráfico No. 23 Ingresos Anuales (2013)

Productos Bancarios	No. Transacción anual	Tarifa de la Cooperativa	Total
Teléfono	9792	0,8	7833,6
Electricidad	9504	0,8	7603,2
Agua Potable	9792	0,8	7833,6
Internet	9792	0,8	7833,6
Televisión por Cable	9504	0,8	7603,2
Pagos de Ventas Por Catálogos	22464	0,8	17971,2
Seguros	5184	0,8	4147,2
Impuestos	6048	0,8	4838,4
Telefonía Móvil	21888	0,8	17510,4
Transferencias Interbancarias	10080	0,8	8064
Cambio de cheques	576	1,5	864
Envío de Dinero al Exterior	576	2	1152
Recibir Dinero del Exterior	2304	1,5	3456
			96710,4

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

3.7.4. Gastos operativos

Los gastos operativos a los que la cooperativa tiene que incurrir debido a que utiliza la plataforma informática de un intermediario, en este caso Rapipagos para poder realizar las transacciones de los productos bancarios que ofrece, da un total de 29.203,2 dólares, el siguiente gráfico indica en detalle por producto al total anual.

Gráfico No. 24 Gastos Operativos Anuales (2013)

Productos Bancarios	No. Transacción anual	Tarifa del Rapipagos	Total
Teléfono	9792	0,4	3916,8
Electricidad	9504	0,4	3801,6
Agua Potable	9792	0,4	3916,8
Internet	9792	0,4	3916,8
Televisión por Cable	9504	0,4	3801,6
Pagos de Ventas Por Catálogos	22464	0,4	8985,6
Seguros	5184	0,4	2073,6
Impuestos	6048	0,4	2419,2
Telefonía Móvil	21888	0,4	8755,2
Transferencias Interbancarias	10080	0,4	4032
Cambio de cheques	576	0,75	432
Envío de Dinero al Exterior	576	1	576
Recibir Dinero del Exterior	2304	0,75	1728
			48355,2

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

3.7.5. Ingresos totales

Los ingresos totales por servicios financieros que ofrece la cooperativa se da por la substracción de los ingresos y gastos operativos, dando como resultado un ingreso neto o ganancia de 18.662,4 dólares, siendo un resultado bajo a lo que la cooperativa espera, es por eso que este producto no es muy aceptado tanto por la cooperativa por su poca ganancia, y los clientes por la tarifa muy alta. El siguiente gráfico indica el total por producto bancario.

Gráfico No. 25 Total de Ganancia Anuales (2013)

Productos Bancarios	Ingresos Mensuales	Gastos Operativos	Ganancia
Teléfono	7833,6	3916,8	3916,8
Electricidad	7603,2	3801,6	3801,6
Agua Potable	7833,6	3916,8	3916,8
Internet	7833,6	3916,8	3916,8
Televisión por Cable	7603,2	3801,6	3801,6
Pagos de Ventas Por Catálogos	17971,2	8985,6	8985,6
Seguros	4147,2	2073,6	2073,6
Impuestos	4838,4	2419,2	2419,2
Telefonía Móvil	17510,4	8755,2	8755,2
Transferencias Interbancarias	8064	4032	4032
Cambio de cheques	864	432	432
Envío de Dinero al Exterior	1152	576	576
Recibir Dinero del Exterior	3456	1728	1728
			48355,2

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

CAPITULO IV : PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE PAGOS DE LA COOPERATIVA NUEVA HUANCAVILCA CON EL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

4.1. Propuesta para el ingreso al SNP

La propuesta para la implementación del sistema nacional de pagos a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca beneficiaría mucho a la institución por que incrementaría sus recursos económicos y de capital, sin depender de tantos desembolsos de crédito para poder obtener más utilidad, ni preocuparse de los pagos a los socios y clientes, dando un giro a su modelo de negocio que comúnmente ha venido desarrollando, como es el de los servicios financieros mediante los productos bancarios, con su propia plataforma. Para poder ingresar al sistema de pagos se deben de considerar los requisitos del Banco Central del Ecuador.

4.1.1. Requisitos para ingresar al SNP

Los requisitos que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca deben presentar en las oficinas del Banco Central, Oficinas de Servicios Bancarios Nacionales se dividen en dos instancias para poder formar parte del Sistema Nacional de Pagos debido a que primero debe calificarse para poder entrar y después para poder aperturar la cuenta corriente; para poder calificarse se requiere son los siguientes documentos:

- ✓ Oficio de Solicitud firmada por el Representante Legal al SNP
- ✓ Copia certificada del certificado de inscripción actualizado en la Dirección Nacional de Cooperativas del MIES
- ✓ Certificaciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

- ✓ Copia protocolizada del Nombramiento del Representante Legal, inscrita en el MIES
- ✓ Nómina de los Miembros del Consejo de Administración
- ✓ Listado de socios y clientes activos
- ✓ Oficio de información detallada de la Cooperativa (dirección, números)
- ✓ Reglamento Interno
- ✓ Estados financieros anuales
- ✓ Disponibilidad de una conexión de internet de ancho de banda de 128kbps mínimo.

Cabe indicar que el proceso dura aproximadamente dos meses dependiendo de los requisitos solicitados, que sería uno para poder presentar los documentos para poder calificarse, y el otro mes para poder presentar para la apertura de cuenta corriente. Los documentos para la apertura cuenta corriente previamente calificada, son los siguientes:

- ✓ Oficio firmado por la máxima autoridad donde solicite la apertura de la cuenta corriente
- ✓ Llenar formulario de apertura de cuenta corriente
- ✓ 4 oficios firmados por la máxima autoridad donde solicite el acceso a los 4 sistemas, (SPI, SCI, SPL, Remesas del Exterior).
- ✓ Estatutos de la Cooperativa
- ✓ Formulario DSBN-PLA-002 llenado por la máxima autoridad y persona que maneje sistema
- ✓ Copia del Ruc de la Cooperativa
- ✓ Copia de una planilla de servicios básicos
- ✓ Oficio firmado por la máxima autoridad donde solicite el registro de firmas de las personas que manejen el sistema
- ✓ 4 nombramientos notariados de la máxima autoridad

- ✓ Copia de la cédula de ciudadanía y certificado de votación a colores de la máxima autoridad y personas que manejen el sistema
- ✓ Certificado emitido por la Superintendencia de Bancos de las personas que manejen el sistema
- ✓ Copia de los nombramientos, acción de personal o certificado laboral de las personas que manejen el sistema.

Luego de presentar los requisitos de la apertura, la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca debe esperar 48 horas, para que pueda tener su número de cuenta bancaria en el BCE, que manejará los sistemas para poder ofrecer los productos bancarios del sistema financiero. La Dirección de Oficina de Servicios Bancarios Nacionales en Guayaquil del Banco Central del Ecuador se encargará de capacitar las veces necesarias al personal de la cooperativa de ahorro y crédito para el correcto manejo de los sistemas con los que contará.

4.2. Aplicación del Sistema Nacional de Pagos

El manejo de los sistemas informáticos en los productos bancarios serán los mismos que se han venido realizando, pero con la diferencia que serán de los procesos que se venían llevando, tiempo que tomaba, y las tarifas que se les cobraba a los socios y clientes de la cooperativa. Por tal motivo éste ayudará a la cooperativa a tener una mayor rentabilidad en lo que respecta a la liquidez que significará los ingresos que se tendrá a menudo. Los productos bancarios que se ofrecerán son los siguientes: Sistema de Transferencias Interbancarias, Sistema de Remesas al Exterior, en este caso a España y Estados Unidos, Sistema de Cheques, y Sistema de Pagos Interbancarios.

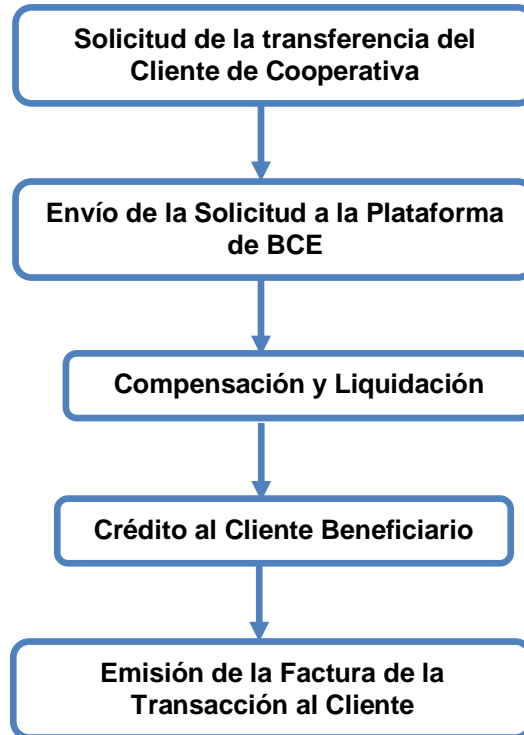
El portal del sistema nacional de pagos es directamente el sitio web que el BCE tiene en internet y que previamente capacita para su utilización que ofrece

a las cooperativas que funcionan a través de claves y coordenadas, y que las personas encargadas del manejo del sistema deben utilizar. El siguiente gráfico muestra el sitio web que la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca utilizará para poder realizar las transacciones bancarias a sus socios, en Imagen No. 7 en anexos está la pantalla del portal del Sistema Nacional de Pagos.

A. Sistema de Transferencias Interbancarias

El sistema de transferencias interbancarias que la cooperativa procederá a utilizar funcionará en un horario específico que es de 8h00 a 16h00, para que la transferencia sea compensada y liquidada al momento, tomando en cuenta que se lo puede hacer de la cooperativa a cualquier banco privado o público, mutualista, otra cooperativa o sociedad financiera. La tarifa que tendrá cada transacción para la cooperativa será de 0.10 centavos, y se puede sintetizar el proceso de la transferencia con un cliente o socio en el siguiente gráfico.

Gráfico No. 26 Transferencias Interbancaria (2014)



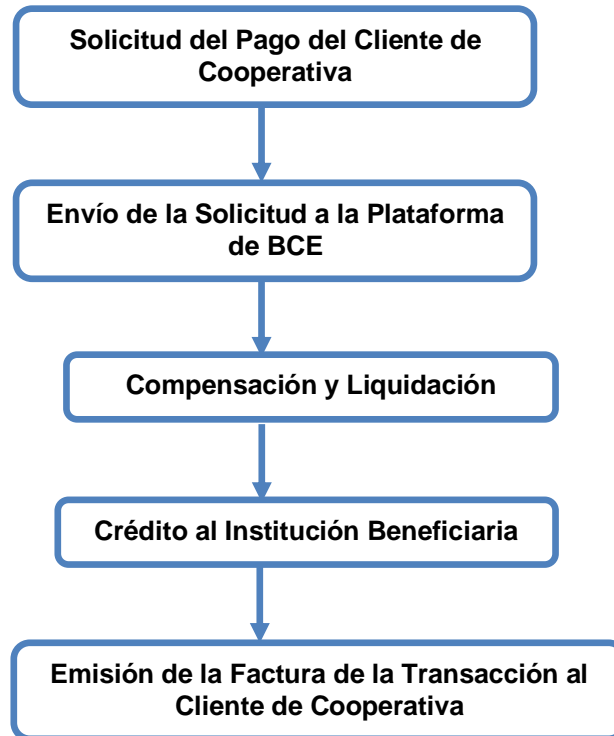
Fuente: Banco Central del Ecuador, 2014.

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

B. Sistema de Pagos Interbancarios

El Sistema de Pagos Interbancarios tiene como característica el pago de cualquier servicio básico o letra de alguna deuda que posea el cliente o socio de la cooperativa en alguna empresa como por ejemplo Claro, Movistar, Yanbal, Créditos Económicos, etc. El horario para poder realizar los pagos son de 8h30 a 16h30, para que puedan ser efectivos al momento, de lo contrario se hace efectivo al siguiente día laborable. La tarifa que el BCE cobra a la cooperativa es de 0,25 centavos por transacción efectuada, quedando libre para la cooperativa cobrar la tarifa deseada. El siguiente gráfico indica en detalle el funcionamiento de un cliente o socio cuando realiza un pago.

Gráfico No. 27 Pagos Interbancarios (2014)



Fuente: Banco Central del Ecuador, 2014.

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

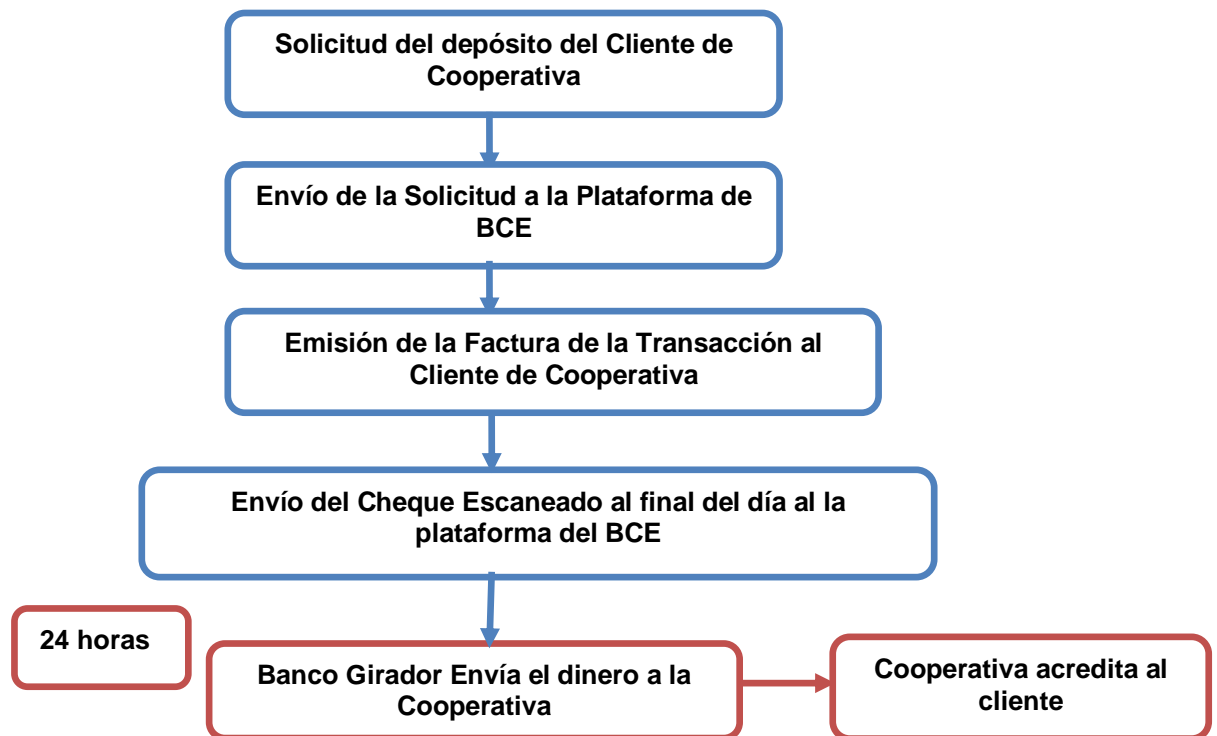
C. Sistema de Cheques

El sistema de cheques es un producto que desde noviembre del 2013 se encuentra en vigencia, donde el cliente o socio puede hacer efectivo el cheque de cualquier banco que gire el mismo en un tiempo de 24 horas, ahorrándose la mitad del tiempo de lo que se venía trabajando, y disminuyendo el gasto operativo que significaba efectivizar el cheque del cliente o socio que la cooperativa lo hacía por no perder su buen servicio al cliente, a pesar de que no era negocio realizar esta actividad.

La reingeniería verá más efecto en este producto debido a que el proceso de efectivizar el cheque da un giro de 180 grados, debido a que el

procedimiento ya no dependerá del cheque en físico para que el banco girador pueda dar el efectivo en este caso a la cooperativa, por lo que con la imagen digital del cheque enviándose a la base de datos del BCE, el banco girador tiene la obligación de enviar el dinero a la cooperativa sin necesidad del físico, ahorrando tiempo y disminuyendo el trámite para efectivizar el cheque, es por eso que hoy en día se demora tan solo 24 horas, tomando en cuenta que la tarifa que cobra el BCE es de 0.25 por transacción realizada y el siguiente gráfico demuestra el procedimiento.

Gráfico No. 28 Sistema de Cheques (2014)



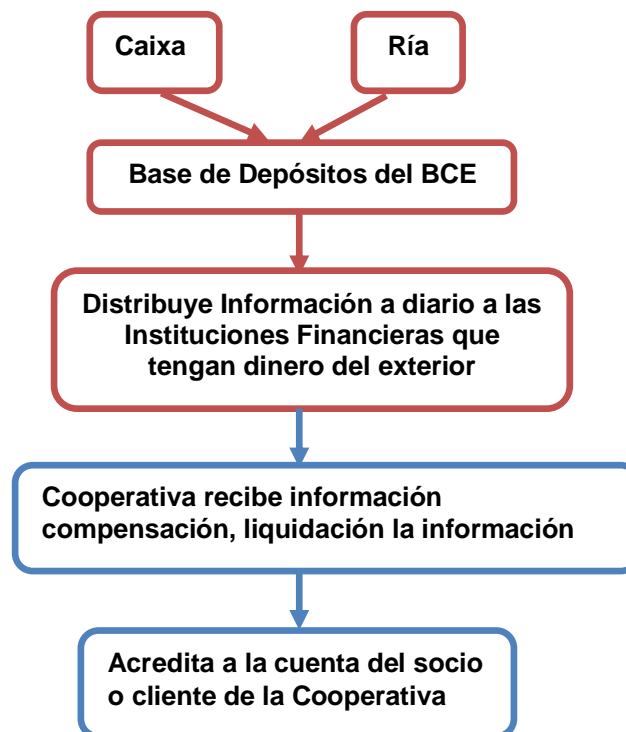
Fuente: Banco Central del Ecuador, 2014.

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

D. Sistema de Remesas del Exterior

El producto bancario de remesas del exterior que la cooperativa podrá realizar requiere dos procedimientos, el primero es de recibir dinero solamente de los países de Estados Unidos y España, debido a que el BCE mantiene un convenio con los Bancos Ría y Caixa, pertenecientes a los países en mención respectivamente y montos no mayores a \$500 dólares. La tarifa que cobra el BCE por cada transacción realizada es de 0,25 centavos. Cabe indicar que en estos países es donde radica la mayor cantidad de migrantes de la provincia de Santa Elena, el siguiente gráfico muestra un ejemplo cuando un socio o cliente de la cooperativa recibe dinero del exterior.

Gráfico No. 29 Acreditaciones de Remesas del Exterior (2014)

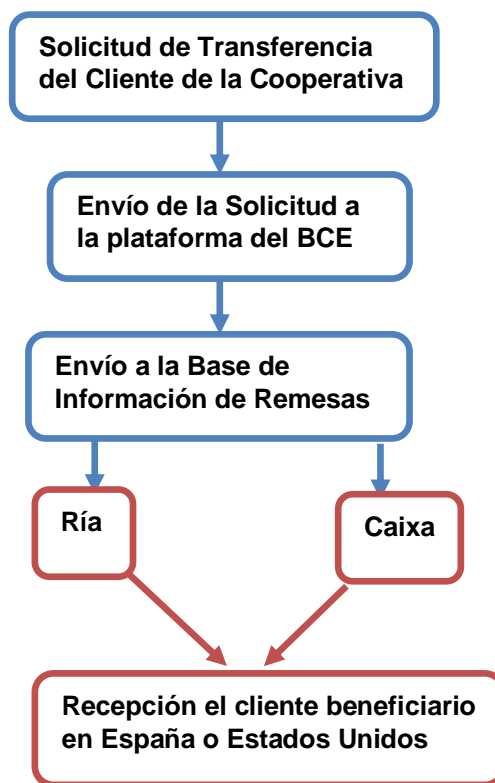


Fuente: Banco Central del Ecuador, 2014.

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

El segundo procedimiento con el que cuenta la cooperativa es cuando un cliente o socio necesita enviar dinero a España o Estados Unidos, lo puede realizar tranquilamente hasta montos no mayores a \$500 dólares americanos, debido a que mayores a esta cantidad se debe pagar un 5% de la cantidad a transferir y realizar una serie de trámites que demoran más la transferencia, es por eso que la cooperativa impulsa hasta \$500 dólares, teniendo en cuenta que la transferencia dura 24 horas, el siguiente gráfico indica en detalle un ejemplo de la transacción que se realiza.

Gráfico No. 30 Envío de Remesas al Exterior (2014)



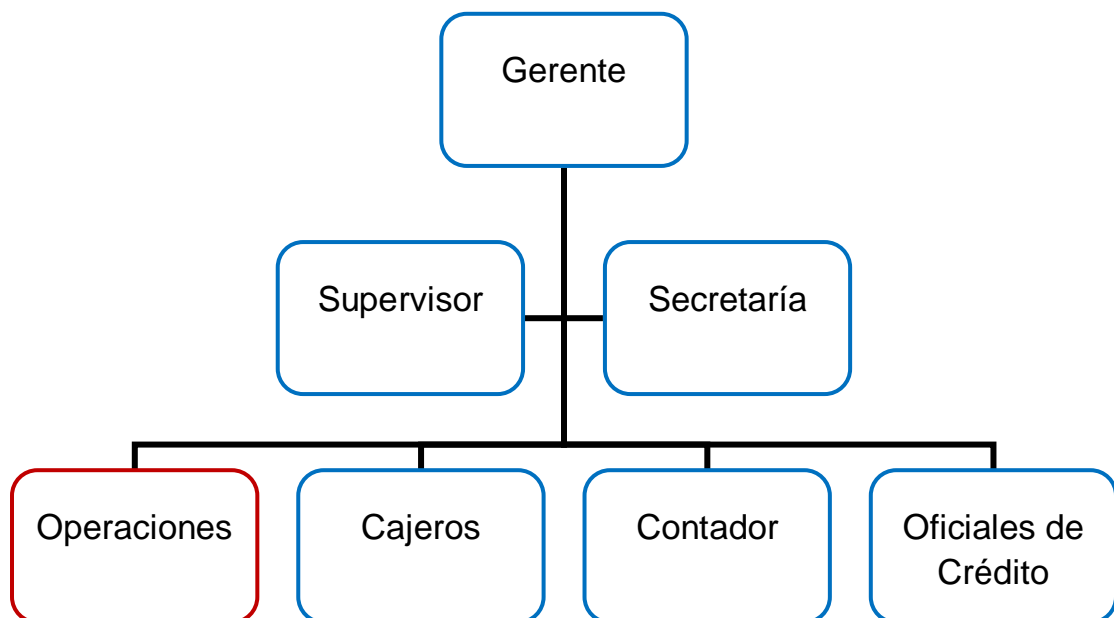
Fuente: Banco Central del Ecuador, 2014

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

4.3. Personal de los Sistemas de la Cooperativa

El personal con el que cuenta la cooperativa hoy en día: es cajera, supervisor, oficial de crédito que son la base para el funcionamiento de la misma, pero con la reingeniería se necesitaría por obligación incrementar dos personas mínimo para que en turnos rotativos estén pendiente de la parte de las operaciones que la cooperativa empezaría a manejar, ellos deberían de ser informáticos, y capacitados por el BCE para el manejo de los sistemas, quedando el organigrama de la siguiente manera que lo muestra el siguiente gráfico.

Gráfico No. 31 Reingeniería del Organigrama (2014)



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca, 2014.

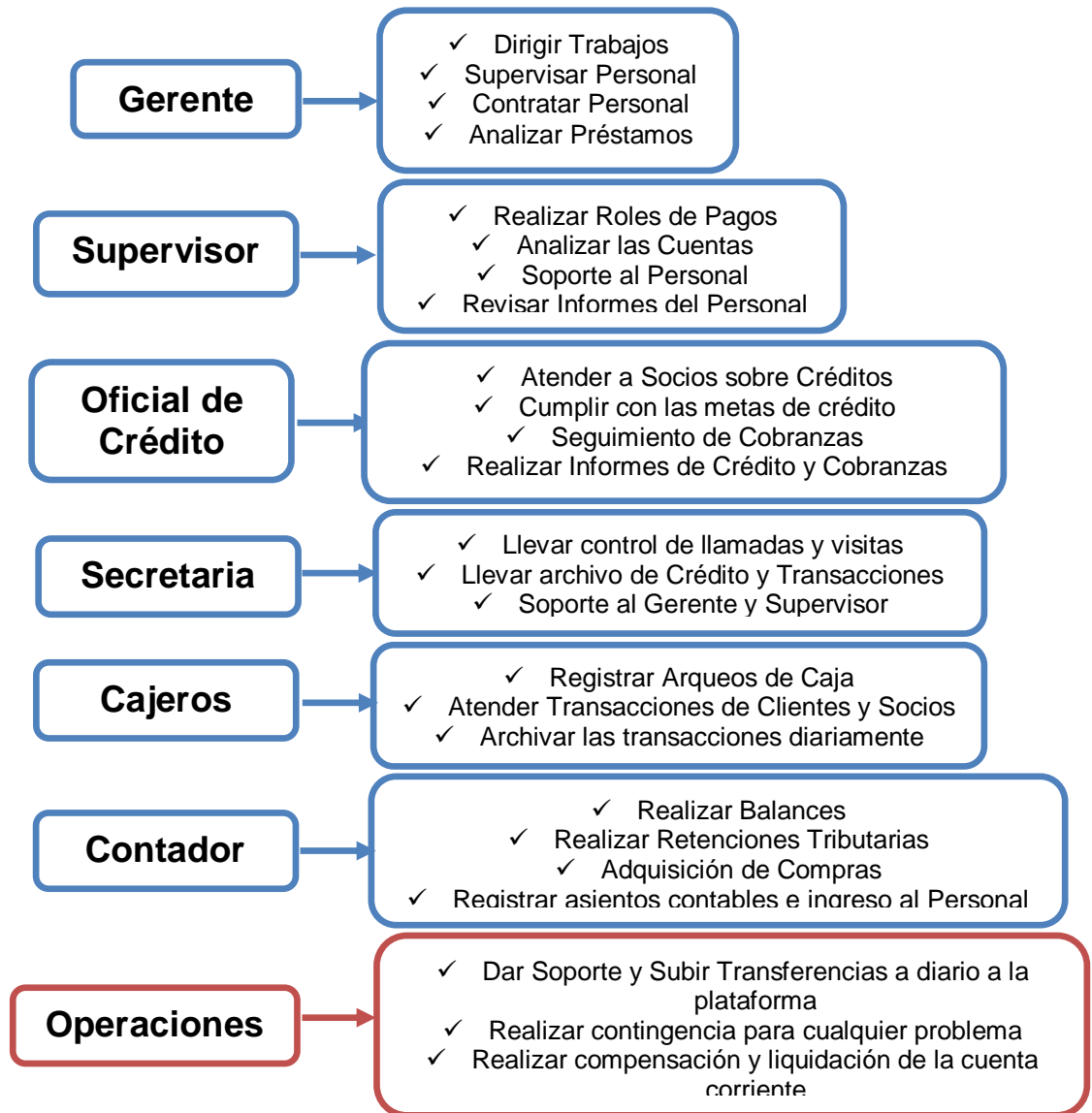
Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

4.3.1. Funciones del Personal

Con la Reingeniería del manejo de los sistemas que utilizan en la actualidad los productos bancarios, se debe incrementar un área llamada la parte de operaciones, la cual se encargará de tener control sobre la plataforma de las transacciones que a diario se haría, así como dar todo el soporte para cualquier contingencia a los cajeros que realizan esta labor, llegando a ser la base de la cooperativa. Las personas serán capacitadas por el personal de Banco Central del Ecuador tanto informáticamente como para el manejo de los sistemas. El gráfico No. 30 muestra en detalle los cargos que tendría la cooperativa con la reingeniería.

Cabe indicar que el personal se mantendrá realizando las mismas actividades, desempeñando su trabajo con normalidad, sólo que con el incremento de cajeros y el área de operaciones, el volumen de atención al cliente, papeles y archivo incrementará, pero igualmente está proyectado para que los empleados puedan seguir realizando sus actividades diarias con normalidad, estar más activos, y continuamente capacitándose en mejorar la atención al cliente, y buena predisposición para el trabajo ya que la cooperativa tiene proyectado invertir para mejorar a la institución.

Gráfico No. 32 Funciones de Puestos (2014)



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca, 2014

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

4.3.2. Atención al cliente

Para Albrecht (1998) la calidad al servicio al cliente que los empleados sin excepción deben ofrecer tanto a clientes como a socios es un valor

agregado que la institución brinda al cliente para su regreso o para que nunca más se acerque a la empresa. Así mismo indica que las empresas deben difundir un lema adecuado al mercado para que puedan ser identificadas rápidamente ya sea por su estilo, calidad del servicio y atención al cliente.

Según Berry (1989), el tiempo que debe de demorar la atención al cliente es de prontitud para servir, con eficiencia debido a que se demuestra al cliente o socio que se lo aprecia, que se le da su preferencia con el fin de conservar su visita. Tomando en cuenta que los ecuatorianos por lo general siempre andan con el tiempo y con poca paciencia, es por eso que los empleados serán capacitados para que tengan claro que el cliente o socio siempre tendrá la razón y debe de ser atendido con rapidez y agilidad respondiendo a sus inquietudes y resolviendo sus problemas. El tiempo promedio que tomarán sería de 2 a 5 minutos dependiendo del volumen de atención que requiera cada cliente.

4.4. Publicidad

La publicidad será fundamental para que el sistema nacional de pagos pueda llegar a más ciudadanos no solamente de la ciudad de Santa Elena, sino de otras ciudades, juntas parroquiales vecinas, debido a que se planteará promocionar por 3 mecanismos. El primero, será de hojas volantes que se repartirán dos veces a la semana durante un año, dos vallas publicitarias que estarán instaladas en la carretera principal de la ciudad de Santa Elena y la otra en el nuevo y único terminal que está ubicado en Ballenita, y por último publicidad por radio. En este caso será tomado en cuenta Radio Amor, por ser la emisora que más radioescuchas tiene en la provincia de Santa Elena, el siguiente gráfico muestra en detalle el gasto por publicidad que tendrá la cooperativa para empezar su operatividad con el sistema nacional de pagos.

Gráfico No. 33 Publicidad Primer año (2014)

Tipo de Publicidad	Cantidad	Valor Unitario	Valor Semanal	Valar Mensual	Valor Anual
Hojas Volantes	30.000	\$ 0,01	\$ 300,00	\$ 1.200	\$ 14.400
Radio Amor	60	\$ 10	\$ 600,00	\$ 2.400	\$ 2.412
Valla	2	\$ 20.000			\$ 40.000
TOTAL			\$ 75	\$ 220	\$ 56.812

Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
\$ 56.812	\$ 26145.33	\$ 27478.67	\$ 28812	\$ 29312	\$ 29.812

Fuente: Radio Amor – Zata Publicidad

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

El diseño de la valla estaría ubicada junto al Nuevo Terminal Terrestre que se encuentra ubicado en Ballenita, debido a que es el sitio ideal por la afluencia de personas que a diario utilizan este terminal debido a que es el único que funciona con normalidad en la provincia de Santa Elena, y es el punto de partida hacia las otras ciudades y juntas parroquiales, así como de visitantes. Y la otra valla estaría ubicada en carretera principal de Santa Elena donde ciudadanos pueden visualizar la publicidad fácilmente, teniendo en cuenta que el costo de las vallas tiene un monto inicial que se lo realizará en el primer año y a partir del segundo año sólo se pagaría valores mensuales. La Imagen No. 8 en anexos indica el ejemplo de la valla publicitaria que se implementará.

4.5. Seguridad

En la propuesta de la implementación de la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca se mantendrá el costo que cobra la empresa Prisegur, por la vigilancia, monitoreo de cámaras, puertas y botones de seguridad de la cooperativa y uno que otro transporte de dinero que tenga que realizar por asuntos especiales la entidad, debido a que el Banco Central del Ecuador ofrece el servicio de transporte del dinero diariamente. Teniendo en cuenta que el capital dejará las arcas del Banco de Guayaquil y pasará al BCE, el costo será de 45000 dólares anuales que se lo seguirá tomando de las utilidades de los créditos que se otorga a los usuarios.

En cuanto a la infraestructura los costos se mantendrán iguales por el mantenimiento que anualmente se le tiene que dar a las edificaciones de la Institución. De igual manera el convenio que se mantiene con Coopseguros S.A. por un monto de 12.500 dólares anuales tiene cobertura de su capital en sus edificaciones por robo, incendios, o catástrofes naturales seguirá en la propuesta de la implementación. Cabe señalar en consideración que el fuerte capital que se encuentra en el BCE está asegurado por el Cosede, entidad del Gobierno Central encargada del aseguramiento gratuito del dinero de los participantes del sistema nacional de pagos.

4.6. Proyecciones

En el Estado Financiero Proyectado para la implementación del Sistema Nacional de Pagos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca, se debe tomar en cuenta que debe existir una reingeniería del manejo de la institución tanto en la operatividad, servicio al cliente, promoción y capacitación al personal, por lo que se plantea cambiar la estructura en cantidad de las

personas que trabajan en la agencia principal ubicada en la ciudad de Santa Elena, por lo que se adjunta el siguiente gráfico del incremento en cantidad y creación de un departamento encargado de manejar el proceso y manejo de los sistemas para ofrecer correctamente los productos bancarios a los clientes y socios.

Gráfico No. 34 Remuneraciones Personal (2014)

Personal	No.	R.M.U.	Subtotal
Cajeros	3	360	1080
Operaciones	2	360	720
Total			1800

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

El gráfico anterior explica que mensualmente se gastará en sueldos y salarios 1.800 dólares para poder contar con un servicio más ágil, eficaz, eficiente aumentando la producción de transacciones que se pretende emprender, debido a que la cooperativa con tan solo ofrece los servicios bancarios que podrán contar con capital suficiente para poder realizar préstamos a socios, ganando captación de clientes, competitividad en el mercado para poder llegar a ser una de las mejores instituciones financieras en la provincia de Santa Elena. El siguiente gráfico explica la inversión inicial que se va necesitar para poder emprender la reingeniería del negocio.

Gráfico No. 35 Inversión Inicial (2014)

Inversión Inicial		100692				
Producto	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Computadoras	3000	1666.667	833.3333	0		0
Internet	480	480	480	480	480	480
Software	10000					
Capacitación	6000	4000	4000	4000	4000	4000
Personal	21600	24000	26400	28800	31200	33600
Muebles de Oficina	2500	2000	1500	1000	500	0
Suministro de oficina	300					
Publicidad	56812	26145.3333	27478.6667	28812	29312	29812
Total	100692	58292	60692	63092	65492	67892

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

El gráfico No. 35 explica en detalle la inversión inicial que se hará durante el primer año para poder realizar la reingeniería del software de la cooperativa. Tanto del personal como administrativamente se necesitará una inversión inicial de 100.692 dólares que después de eso año a año serán cantidades inferiores, por lo que el capital actualmente lo tiene para poder emprender la reestructuración de la empresa con el único fin de llegar a captar más socios, clientes, y capital para poder llegar a ser una competencia para cualquier institución financiera grande en el país.

4.6.1. Depreciación

La depreciación de los activos que se compren para la propuesta de la implementación depende de dos factores básicamente, por desgaste y uso, que por lo general cuentan con una vida útil de los muebles enseres de oficina son de 5 años, y 3 años para las computadoras debido a que con el tiempo se desgasta y pierde valor por el uso continuo que se le da sufriendo desperfectos que deben ser canalizado en la parte de la propuesta para el respectivo arreglo o cambio por uno nuevo o sofisticado. El siguiente gráfico indica la depreciación de los muebles 20% y computadoras 33.33%.

Gráfico No. 36 Depreciación (2014)

Producto	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Computadoras	3000	2400	1800	1200	600	0
Muebles de Oficina	2500	1666.667	833.3333	0		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

4.6.2. Interconexión

En la parte de interconexión que tendrá la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca, entre sucursales será principalmente mediante el software que se comprará en la inversión inicial y el cual estará enlazado directamente con la red del BCE, y el SNP para poder realizar las transacciones bancarias solicitadas en línea en cualquier ventanillas de las oficinas que mantienen la cooperativa en la provincia de Santa Elena.

4.6.3. Tarifas del Banco Central del Ecuador

Las tarifas que se tomarán en cuenta en la reingeniería serán muy importantes debido a que la cooperativa será una institución que ofrecerá su servicio directo y sin intermediarios, sólo dependiendo de las tarifas que el Banco Central del Ecuador cobra, las cuales son mínimas a lo que estaba acostumbrado a pagar por la plataforma informática. Con esto las tarifas de la cooperativa disminuirán por cada transacción permitiendo captar más clientes, llegando a tener la fidelidad de ser socios de la misma para llegar a tener más descuentos. El siguiente gráfico muestra en detalle la diferencia que tendrá de ganancia la cooperativa por la tarifa de los cobros de los diferentes productos bancarios.

Gráfico No. 37 Margen de Tarifa de Utilidad (2014)

Productos Bancarios	Tarifa del BCE	Tarifa de la Cooperativa	Tarifa de Ganancia
Teléfono	0,1	0,6	0,5
Electricidad	0,1	0,6	0,5
Agua Potable	0,1	0,6	0,5
Internet	0,1	0,6	0,5
Televisión por Cable	0,1	0,6	0,5
Pagos de Ventas Por Catálogos	0,1	0,6	0,5
Seguros	0,1	0,6	0,5
Impuestos	0,1	0,6	0,5
Telefonía Móvil	0,1	0,6	0,5
Transferencias Interbancarias	0,1	0,6	0,5
Cambio de cheques	0,25	1	0,75
Envío de Dinero al Exterior	0,25	1	0,75
Recibir Dinero del Exterior	0,25	1	0,75

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

4.7. Escenario Positivo

4.7.1. Transacciones Anuales Proyectados

En lo que respecta al escenario positivo en las transacciones que se realizarán en la cooperativa serán superiores a lo que se ha venido realizando, debido a que con la reingeniería la institución dará un giro enfocándose más a los servicios bancarios por lo que se espera incrementar el número de transacciones teniendo en cuenta que la actualidad solo se atienden 5000 clientes, que realizan más de 50.000 transacciones al año, por lo que se espera duplicar y poder a llegar a los 10.000 clientes llegando a tener más de 200.000 transacciones al año, el siguiente gráfico muestra el detalle.

Gráfico No. 38 Transacciones Anuales Positivo (2014)

Productos Bancarios	No. Transacción al día	No. Transacción mensual	No. Transacción anual
Teléfono	54	1296	15552
Electricidad	55	1320	15840
Agua Potable	54	1296	15552
Internet	55	1320	15840
Televisión por Cable	49	1176	14112
Pagos de Ventas Por Catálogos	205	4920	59040
Seguros	21	504	6048
Impuestos	20	480	5760
Telefonía Móvil	190	4560	54720
Transferencias Interbancarias	95	2280	27360
Cambio de cheques	12	288	3456
Envío de Dinero al Exterior	12	288	3456
Recibir Dinero del Exterior	23	552	6624
			243360

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

4.7.2. Ingresos proyectados

En lo que respecta a los ingresos proyectados que la cooperativa esperará obtener por la reingeniería y cambio del modelo de negocio que se llevaba tanto en el sistema como de empleados, la expectativa es muy alta por la cantidad de transacciones que se espera atender diariamente, por la inversión en publicidad tanto como vallas, hojas volantes publicidad por radio, se espera tener un ingreso arriba de los 150.000 dólares, el siguiente gráfico muestra en detalle por servicio de los ingresos anuales.

Gráfico No. 39 Ingresos Proyectados Positivo (2014)

Productos Bancarios	No. Transacción anual	Tarifa de la Cooperativa	Total
Teléfono	15552	0,6	9331,2
Electricidad	15840	0,6	9504
Agua Potable	15552	0,6	9331,2
Internet	15840	0,6	9504
Televisión por Cable	14112	0,6	8467,2
Pagos de Ventas Por Catálogos	59040	0,6	35424
Seguros	6048	0,6	3628,8
Impuestos	5760	0,6	3456
Telefonía Móvil	54720	0,6	32832
Transferencias Interbancarias	27360	0,6	16416
Cambio de cheques	3456	1	3456
Envío de Dinero al Exterior	3456	1	3456
Recibir Dinero del Exterior	6624	1	6624
			151430,4

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

4.7.3. Gastos Operativos Proyectados

En el Gasto Operativos serán de la utilización de la plataforma informática por los productos bancarios que se ofrecerá a los clientes y socios de la cooperativa, para aquello se muestra las transacciones anuales que se realizarán restando la tarifa cobrada por el Banco Central del Ecuador, dando un valor en dólares de gastos de 26366,4 dólares que deberá incurrir la cooperativa para poder ser efectivo cada transacción.

Gráfico No. 40 Gastos Operativos Proyectados Positivo (2014)

Productos Bancarios	No. Transacción anual	Tarifa del BCE	Total
Teléfono	15552	0,1	1555,2
Electricidad	15840	0,1	1584
Agua Potable	15552	0,1	1555,2
Internet	15840	0,1	1584
Televisión por Cable	14112	0,1	1411,2
Pagos de Ventas Por Catálogos	59040	0,1	5904
Seguros	6048	0,1	604,8
Impuestos	5760	0,1	576
Telefonía Móvil	54720	0,1	5472
Transferencias Interbancarias	27360	0,1	2736
Cambio de cheques	3456	0,25	864
Envío de Dinero al Exterior	3456	0,25	864
Recibir Dinero del Exterior	6624	0,25	1656
			26366,4

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca

Elaborado: Jonathan Burgos Tandazo

4.7.4. Utilidad

Para la ganancia total tendremos la resta de los gastos operativos que la cooperativa tendrá que incurrir para realizar las transacciones anuales y los ingresos anuales que tendrá la cooperativa solamente por realizar el servicio de los productos bancarios a través de transacciones, el siguiente gráfico muestra en detalle por producto y la utilidad de más de 110.000 anuales que tendrá en el primer año, teniendo como expectativa el porcentaje de incremento año a año durante los próximos 5 años de 8%.

Gráfico No. 41 Ganancia al Primer Año Proyectados Positivo (2014)

Productos Bancarios	Ingresos Mensuales	Gastos Operativos	Total Ganancia
Teléfono	9331,2	1555,2	7776
Electricidad	9504	1584	7920
Agua Potable	9331,2	1555,2	7776
Internet	9504	1584	7920
Televisión por Cable	8467,2	1411,2	7056
Pagos de Ventas Por Catálogos	35424	5904	29520
Seguros	3628,8	604,8	3024
Impuestos	3456	576	2880
Telefonía Móvil	32832	5472	27360
Transferencias Interbancarias	16416	2736	13680
Cambio de cheques	3456	864	2592
Envío de Dinero al Exterior	3456	864	2592
Recibir Dinero del Exterior	6624	1656	4968
			125064

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca, 2014

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

4.8. Escenario Negativo

4.8.1. Transacciones Anuales Projectados

En lo que respecta al escenario negativo del presente proyecto se tomará en cuenta la mitad de la cantidad de se hizo en el incremento del escenario positivo es decir que ascendería de 5000 clientes a 7500 clientes que tendrá la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca debido a que la inversión inicial en publicidad será grande y tendrá acogida mínima de 2500 clientes más de la actualidad. Por lo tanto el siguiente gráfico se mostrará en detalle los productos bancarios con los números de transacciones que se procesarán diariamente, mensualmente y anualmente.

Gráfico No. 42 Transacciones Anuales Negativo (2014)

Productos Bancarios	No. Transacción al día	No. Transacción mensual	No. Transacción anual
Teléfono	45	1080	12960
Electricidad	45	1080	12960
Agua Potable	44	1056	12672
Internet	44	1056	12672
Televisión por Cable	40	960	11520
Pagos de Ventas Por Catálogos	195	4680	56160
Seguros	29	696	8352
Impuestos	36	864	10368
Telefonía Móvil	195	4680	56160
Transferencias Interbancarias	75	1800	21600
Cambio de cheques	8	192	2304
Envío de Dinero al Exterior	8	192	2304
Recibir Dinero del Exterior	15	360	4320
			224352

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca, 2014.

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

4.8.2. Ingresos Proyectados

En los ingresos proyectado negativo, se toma en cuenta las transacciones de los productos bancarios que se tendrá anualmente por las tarifas que cobrará del servicio financiero que la cooperativa de ahorro y crédito cobrará a sus clientes y socios, la cual no variará en ningún escenario. Se adjunta los valores correspondientes llegando a tener un valor total de 138.182,4 dólares de ingresos anuales.

Gráfico No. 43 Ingresos Proyectados Negativo (2014)

Productos Bancarios	No. Transacción anual	Tarifa de la Cooperativa	Total
Teléfono	12960	0,6	7776
Electricidad	12960	0,6	7776
Agua Potable	12672	0,6	7603,2
Internet	12672	0,6	7603,2
Televisión por Cable	11520	0,6	6912
Pagos de Ventas Por Catálogos	56160	0,6	33696
Seguros	8352	0,6	5011,2
Impuestos	10368	0,6	6220,8
Telefonía Móvil	56160	0,6	33696
Transferencias Interbancarias	21600	0,6	12960
Cambio de cheques	2304	1	2304
Envío de Dinero al Exterior	2304	1	2304
Recibir Dinero del Exterior	4320	1	4320
			138182,4

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

4.8.3. Gastos Operativos Proyectados

En los gastos operativos que tendrá que incurrir la cooperativa de ahorro y crédito se compone por el número total de transacciones durante el año y la tarifa que cobra el Banco Central del Ecuador, la cual se mantendrá en ambos escenarios debido a que son costos fijos que se tomarán en cuenta. El siguiente gráfico contiene los valores correspondientes, dando un total de 23.744,4 dólares en gastos operativos.

Gráfico No. 44 Gastos Operativos Proyectados Negativo (2014)

Productos Bancarios	No. Transacción anual	Tarifa del BCE	Total
Teléfono	12960	0,1	1296
Electricidad	12960	0,1	1296
Agua Potable	12672	0,1	1267,2
Internet	12672	0,1	1267,2
Televisión por Cable	11520	0,1	1152
Pagos de Ventas Por Catálogos	56160	0,1	5616
Seguros	8352	0,1	835,2
Impuestos	10368	0,1	1036,8
Telefonía Móvil	56160	0,1	5616
Transferencias Interbancarias	21600	0,1	2160
Cambio de cheques	2304	0,25	576
Envío de Dinero al Exterior	2304	0,25	576
Recibir Dinero del Exterior	4320	0,25	1080
			23774,4

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

4.8.4. Margen de Ganancia

En la parte de utilidad que se tomará en cuenta para poder totalizar las utilidades en el escenario negativo es la resta de los gastos operativos de la cooperativa de ahorro y crédito que tiene que incurrir, menos los ingresos anuales por los productos bancarios ofrecidos. Por lo que como resultado obtenemos el siguiente gráfico, cuyas cifras son superiores a la que se tienen en la actualidad e inferiores al escenario positivo, teniendo que el porcentaje se tomarán de 4% de incremento de transacciones año a año, menor al porcentaje de 5% a la actualidad y 8% al escenario positivo.

Gráfico No. 45 Ganancia al Primer Año Projectados Negativo (2014)

Productos Bancarios	Ingresos Mensuales	Gastos Operativos	Total Ganancia
Teléfono	7776	1296	6480
Electricidad	7776	1296	6480
Agua Potable	7603,2	1267,2	6336
Internet	7603,2	1267,2	6336
Televisión por Cable	6912	1152	5760
Pagos de Ventas Por Catálogos	33696	5616	28080
Seguros	5011,2	835,2	4176
Impuestos	6220,8	1036,8	5184
Telefonía Móvil	33696	5616	28080
Transferencias Interbancarias	12960	2160	10800
Cambio de cheques	2304	576	1728
Envío de Dinero al Exterior	2304	576	1728
Recibir Dinero del Exterior	4320	1080	3240
			114408

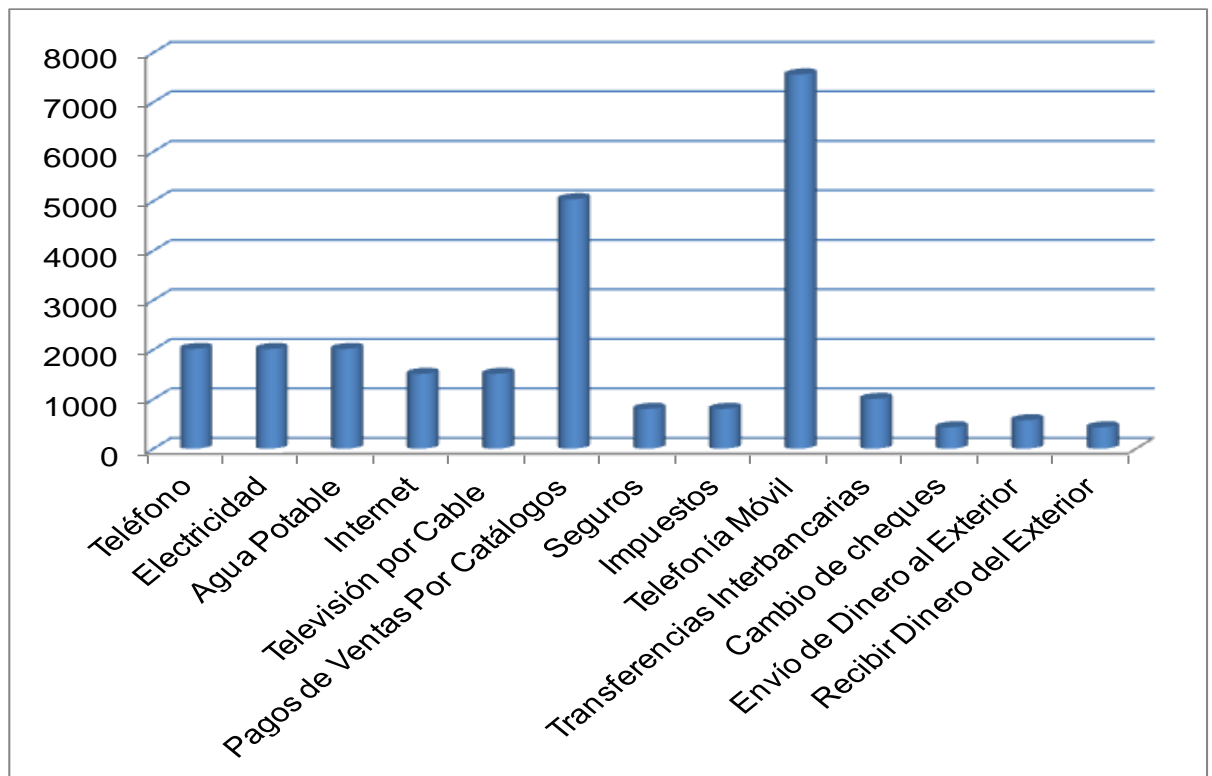
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

4.9. Viabilidad del Proyecto

En la parte de viabilidad del presente proyecto se tomó como referencia dos escenarios positivo y negativo. En la propuesta de implementación del Sistema Nacional de Pagos en la cooperativa de ahorro y crédito, se plantea una inversión inicial de 21.996 dólares, en la cual incluyen computadoras, software, ancho de banda del internet, ingreso de nuevo personal, capacitación, suministro de oficina y publicidad; con la expectativa de incrementar sus ganancias y dejar de depender de intermediarios financieros que ofrecían su plataforma informática para realizar sus servicios bancarios.

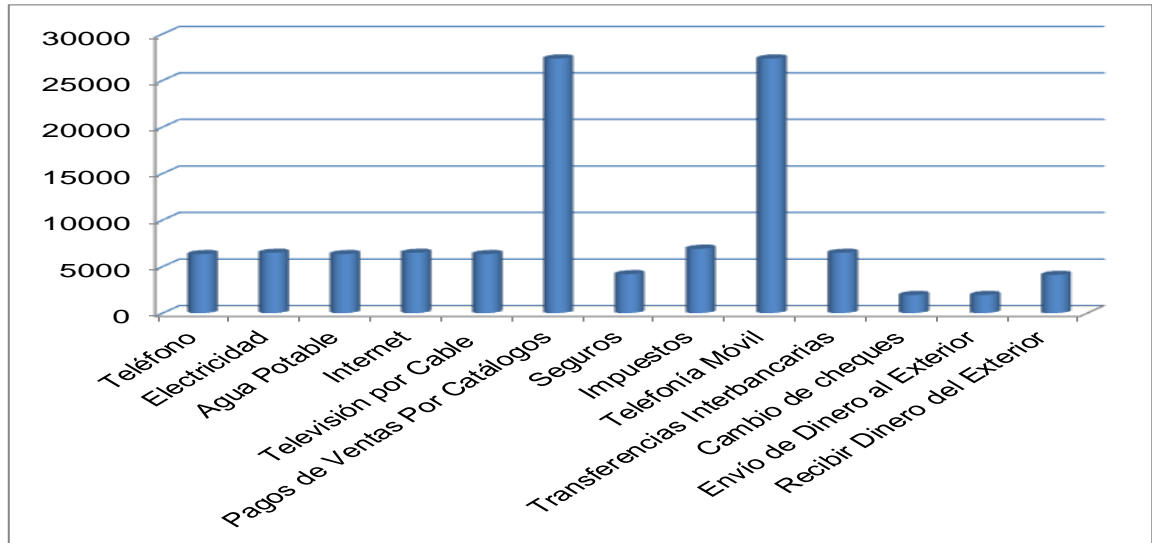
Gráfico No. 46 Actualidad (2013)



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

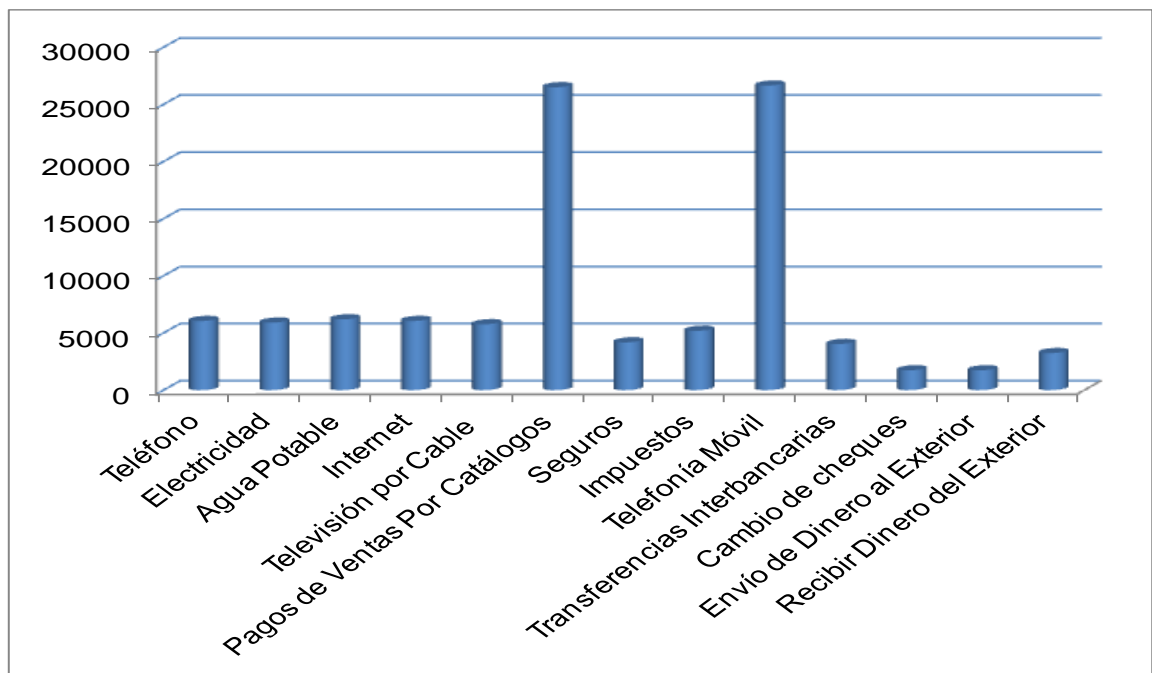
Gráfico No. 47 Escenario Positivo (2014)



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

Gráfico No. 48 Escenario Negativo (2014)



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

En los gráficos No. 45,46 y 47 explican las cantidades de transacciones de la actualidad, en los escenarios positivo y negativo realizan la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca, donde indican las variaciones que tiene en cada gráfico. Teniendo en cuenta que el escenario positivo se obtiene mayor ingresos, y en la actualidad se tiene menores utilidades. Por lo que la propuesta de implementación del sistema nacional de pagos, es satisfactoria en los escenarios que se plantean. Los siguientes gráficos indican detalladamente las comparaciones tanto en cifras como en gráfico de cada producto bancario que la cooperativa de ahorro y crédito ofrece a sus clientes y socios.

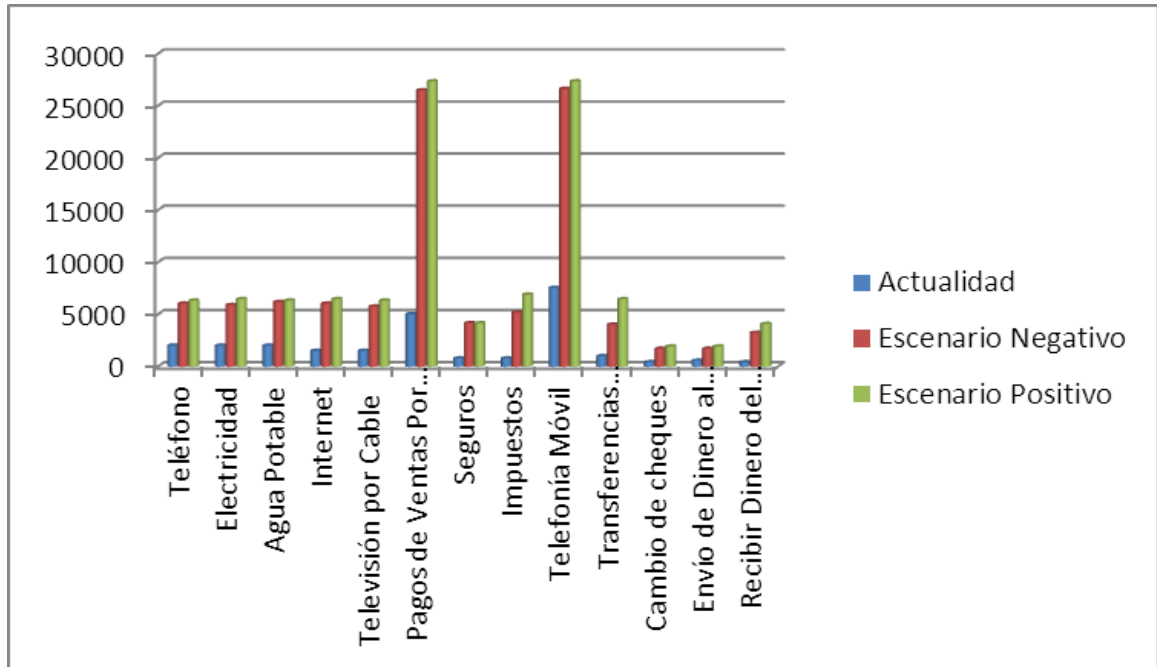
Gráfico No. 49 Comparación en Cifras (2014)

Productos Bancarios	Actualidad	Escenario Negativo	Escenario Positivo
Teléfono	2016	6048	6336
Electricidad	2016	5904	6480
Agua Potable	2016	6192	6336
Internet	1512	6048	6480
Televisión por Cable	1512	5760	6336
Pagos de Ventas Por Catálogos	5040	26496	27360
Seguros	806,4	4176	4176
Impuestos	806,4	5184	6912
Telefonía Móvil	7560	26640	27360
Transferencias Interbancarias	1008	4032	6480
Cambio de cheques	432	1728	1944
Envío de Dinero al Exterior	576	1728	1944
Recibir Dinero del Exterior	432	3240	4104

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

Gráfico No. 50 Comparación de Escenarios (2014)



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

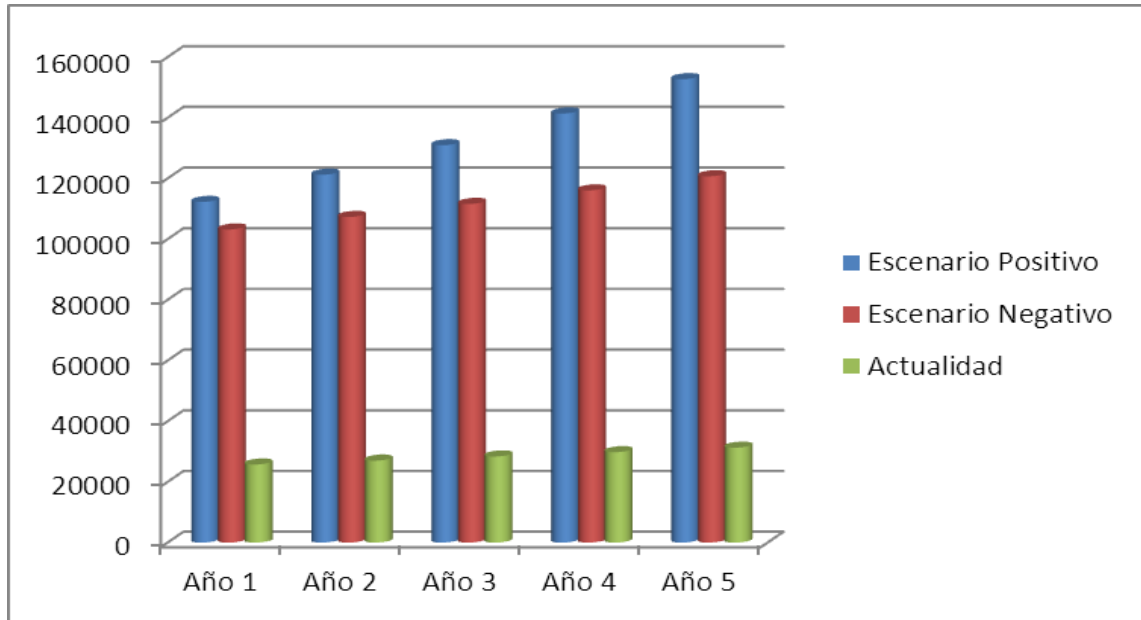
Gráfico No. 51 Comparación de Ganancia Proyectados 5 años (2014)

Año	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Escenario Positivo	112248	121227,84	130926,0672	141400,1526	152712,1648
Escenario Negativo	103176	107303,04	111595,1616	116058,9681	120701,3268
Actualidad	25732,8	27019,44	28370,412	29788,9326	31278,37923

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

Gráfico No. 52 Comparación de Ganancia Projectados 5 años (2014)



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

Como resultado tenemos que la viabilidad del presente trabajo en el proceso de implementación del sistema nacional de pagos administrado por el Banco Central del Ecuador en los escenarios planteados tanto negativo como positivo son rentables y se obtiene mayores utilidades que en lo que la actualidad se genera. Teniendo en cuenta que la inversión inicial se la recupera al primer año, y que a partir del segundo solamente se obtiene ganancias.

4.10. Indicadores Financieros

Los indicadores financieros se indica en 3 escenarios se compone en actual, positivo y negativo, para que se pueda comparar con el número de transacciones con el número de clientes y socios que la cooperativa tendría en 5 años que el presente trabajo de titulación de vida útil. En el escenario actual, muestra una TIR de 21%, VAN de 25.585,23, donde el monto que se gana no

es considerable con el servicio del microcrédito que brinda la cooperativa pero que sirve para poder cubrir los egresos por los servicios bancarios y tener utilidades, primer gráfico indica el flujo de caja del escenario actual y en el siguiente gráfico indica en detalle TIR y VAN.

Gráfico No. 53 Flujo de Caja del Escenario Actual (2014)

Inversión	EGRESOS	TOTAL
		-39560
48355.2	39060	9295.2
50772.96	39060	11712.96
53311.608	39060	14251.608
55977.1884	39060	16917.1884
58776.04782	39060	19716.04782

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

Gráfico No. 54 Índice Financiero Escenario Actual (2014)

Escenario Actual	
Año	Valores
0	-39560
1	9295,2
2	11712,96
3	14251,608
4	16917,19
5	19716,05

N	5
T	0,03
VAN	\$ 25.585,23
TIR	21%

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

En los indicadores financieros encontraremos que la recuperación de la inversión en el escenario positivo se lo hará durante el segundo año se operatividad de la implementación del sistema nacional de pagos, teniendo como TIR un 28% y un valor actual neto de 122.146,67 dólares. Un dato

importante es que el crecimiento anual de clientes y socios que se tomó es de 8% como crecimiento de clientes y socios por la historia de la cooperativa de ahorro y crédito tenido los últimos 5 años. El primer gráfico indica el flujo de caja del escenario positivo y el siguiente gráfico muestra en detalle de los 5 años de vida útil que se planteará en el presente trabajo.

Gráfico No. 55 Flujo de Caja del Escenario Positivo (2014)

Inversión	Egresos	Total
	100692	-100692
125064	158984	-33920
135069.12	94612	40457.12
145874.6496	63092	82782.6496
157544.6216	65492	92052.62157
170148.1913	67892	102256.1913

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

Gráfico No. 56 Índice Financiero Escenario Positivo (2014)

Escenario Positivo	
Año	Valores
0	-100692
1	-33920
2	40457,12
3	82782,6496
4	92052,62157
5	102256,1913

N	5
T	0,06
VAN	\$ 122.146,67
TIR	28%

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

En los indicadores financieros, en el escenario negativo se tendrá que la recuperación de la inversión, será a partir del segundo año de operatividad del sistema nacional de pagos, teniendo como TIR un 10%, y un valor actual neto de 19.729,50 dólares. El crecimiento anual de clientes y socios que tendrá la cooperativa de ahorro y crédito en este escenario será la mitad del incremento del escenario positivo que sería de un 4%. El primer gráfico indica el flujo de caja del escenario negativo y el siguiente gráfico indica en detalle de los 5 años de vida útil que se planteará en el presente trabajo del escenario.

Gráfico No. 57 Flujo de Caja del Escenario Negativo (2014)

Inversión	EGRESOS	TOTAL
	100692	-100692
114408	158984	-44576
118984.32	105268	13716.32
123743.6928	63092	60651.6928
128693.4405	65492	63201.44051
133841.1781	67892	65949.17813

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

Gráfico No. 58 Índice Financiero Escenario Negativo (2014)

Escenario Negativo			
Año	Valores		
0	-80892		
1	-38008	n	5
2	8803,04	t	0,06
3	50903,1616	VAN	\$ 19.729,50
4	55166,96806	TIR	10%
5	59609,32679		

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

Por lo expuesto en los índices financieros, nos indica que el proyecto es rentable en todos los escenarios, con la novedad que con la implementación los gastos operativos que incurriría la cooperativa de ahorro y crédito sería menor a la que se viene llevando en la actualidad por la intermediación que se dejaría. Así mismo la reingeniería que se llevará a cabo servirá para poder crecer en el mercado y sobrevivir en el mismo, así como de obtener mayores ganancias y ventajas sobre las demás instituciones financieras que aún no piensan en el futuro. El siguiente gráfico indica en resumen los porcentajes de la TIR y VAN de los escenarios que se han planteados en el presente trabajo.

Gráfico No. 59 Índice Financiero de Escenarios (2014)

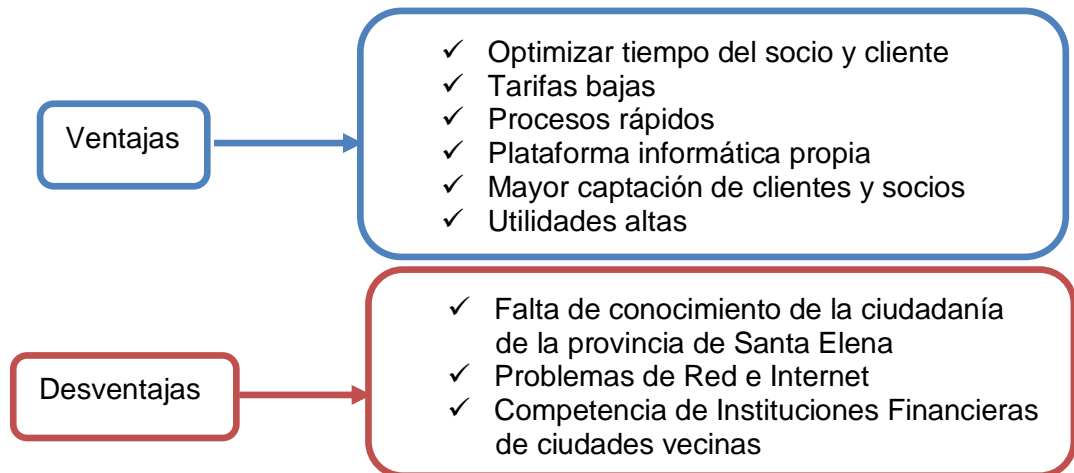
ESCENARIOS	ACTUAL	POSITIVO	NEGATIVO
TIR	21%	28%	10%
VNA	25585,23	122146,67	19729,5

Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

4.11. Ventajas y Desventajas del Sistema

El sistema nacional de pagos para las cooperativas de ahorro y créditos, es una herramienta que les ayudará a poder ser autónomos en los procesos informáticos de sus transacciones bancarias que a diario realizan de sus clientes y socios. Para la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca le ayudará a dejar de utilizar y pagar costo de operación elevados a su intermediario financiero Rapipagos, poder cobrar una tarifa baja y competitiva a la igual que una institución financiera de la provincia de Santa Elena. El siguiente gráfico muestra en matriz una comparación de las ventajas y desventajas del sistema nacional de pagos para la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca.

Gráfico No. 60 Ventajas y Desventajas del SNP (2014)



Elaborado por: Jonathan Burgos Tandazo

4.12. Seguridad del Sistema Informático

La seguridad del sistema que debe tener la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca con el sistema nacional de pagos será a través de una plataforma de internet rápida protegida por un antivirus con licencia profesional, codificada la navegación con la base del BCE, practicando

contingencias de los procesos del manejo del sistema en caso de problemas futuros. La base informática del Banco Central del Ecuador y de la cooperativa de ahorro y crédito permite que los clientes y socios puedan estar seguros que de sus transacciones se realizarán satisfactoriamente, ágilmente sin mayores contratiempos y con tarifas bajas como en cualquier Institución Financiera grande que existe en la provincia de Santa Elena.

Las personas dejarán de tener las preocupaciones sobre el dinero por la seguridad tanto de internet como informático que el SNP ofrece a la cooperativa y esta a su vez a los usuarios, ya que la parte operativa de la cooperativa, personas con amplio conocimiento en la parte informática, tendrán el software para poder blindar la base de información sobre las transferencias de los productos bancarios que a diario los usuarios soliciten, con el fin de mantener la información resguardada. Por lo que el sistema de seguridad informático tendrá doble seguridad tanto la que brinda el BCE y software propio de la cooperativa.

CONCLUSIONES

En conclusión indica que la innovación del Banco Central del Ecuador que le está dando al sistema nacional de pagos beneficiará tanto a pequeñas, medianas y grandes instituciones financieras, en especial a las cooperativas de ahorro y crédito con el objetivo de que ya puedan desistir de utilizar instituciones intermediarias al momento de realizar las diferentes transacciones de sus productos bancarios, así dejarán de pagar tarifas altas y poder ganar más clientes y capital del trabajo. Para ello se ha explicado detalladamente, la historia, el manejo y operatividad del sistema nacional de pagos tanto de países vecinos, como la del Banco Central.

Se ha demostrado con la propuesta de la implementación al sistema nacional de pagos y la reingeniería de la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca que se planteó realizar a su personal y productos bancarios, mediante escenarios de proyección y diagramas de flujos de los procesos de cada sistema, se demostró que la utilidad que tendrá la institución comparando con el manejo de los sistemas que se lleva en la actualidad será satisfactoria, debido a que las tarifas son bajas, rápidas, y de fácil acceso para ofrecer a sus clientes y socios.

Mediante la publicidad que se propuso como inversión en publicidad como valla publicitaria, spot en Radio Amor, volantes que se repartirán por toda la provincia de Santa Elena, se estimó incrementar la captación de clientes y socios para la cooperativa de ahorro y crédito, y sistematización de procesos para que la operatividad del sistema nacional de pagos lo maneje directamente la institución. Las novedades que se presentarán serán las contingencias en los procesos realizados directamente por la empresa.

En los indicadores financieros nos indica la viabilidad que tiene el presente trabajo de titulación mediante los escenarios que se han planteado, donde nos indica que la inversión inicial se la puede recuperar rápidamente en el primer año de operatividad y las utilidades que en cada etapa nos deja, donde la TIR y el VAN son positivos para el inicio de la implementación. Por lo expuesto la propuesta del proyecto es rentable para que la cooperativa realice la reingeniería a nivel global de la institución para que pueda cumplir con las normas que el Gobierno Central actualmente solicita y pueda crecer en el mercado de las instituciones financieras.

Por lo expuesto se concluye que la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca será una empresa financiera grande, solvente, segura y competitiva en el sistema financiero a nivel nacional y llegará a abarcar el mercado del servicio financiero tanto en la ciudad de Santa Elena como en las ciudades y juntas parroquiales vecinas, mediante la inserción y reingeniería de la institución al sistema nacional de pagos con la finalidad de que tenga crecimiento de capital y de empresa.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que se plantean en el presente trabajo de titulación son las que las cooperativas de ahorro y crédito del país, pueden acogerse a la implementación de la reingeniería de su sistema informático de los productos bancarios que llevan en la actualidad, con el fin de mejorar su atención, captación de clientes y socios para obtener utilidades altas, y de poder llegar a ser protagonistas en el mercado financiero a nivel nacional teniendo su propio sistema operativo.

En lo que respecta a la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca, se recomienda que para su crecimiento en el mercado financiero en el Ecuador, realice la reingeniería tanto de su sistema informático como el del personal con el que actualmente cuenta, ingresando al plan de cuentas corrientes que el Banco Central administra en el sistema financiero nacional, así poder llevar su transacciones sin pagar a ningún intermediario que le impedía que los productos bancarios sean atractivos y tarifas bajas para los clientes y socios de la institución.

El futuro de las pequeñas y medianas instituciones financieras para permanecer en el sistema financiero nacional, deben seguir el plan del Gobierno Central que viene trabajando a través del Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para la integración financiera al sistema nacional de pagos de las cooperativas de ahorro y crédito a nivel nacional, por lo que se les recomienda para que puedan sobrevivir en el mercado financiero, deben realizar su inserción al sistema nacional de pagos en el plan de cuentas corrientes del Banco Central del Ecuador.

BIBLIOGRAFIA

Albrecht, K., & Bradford, L. J. (1998). *¡La excelencia en el servicio: Conozca y comprenda a sus clientes!*

Angulo Salazar, L. (2008). *La definición cotidiana de la política de microfinanciamiento. El SIFRA: Actores, alianzas y negociaciones.* (Tesis de Doctorado, Universidad de Guadalajara). Recuperada de: <http://ciesasdocencia.mx/Tesis/PDF/149.pdf>

Arias, F. G. (s. f.). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 5ta. Edición.* Fidas G. Arias Odón.

Arriola, J., & Guerrero, D. (2000). *La nueva economía política de la globalización.* Universidad del País Vasco, Servicio Editorial = Euskal Herriko Unibertsitatea, Argitalpen Zerbitzua.

Banco Central del Ecuador (2011). Informe de la Unidad Ejecutora "Subproceso Sector Financiero Popular y Solidario", Proyecto BID BCE ATN/ME-10389-EC. Quito.

Banco Central del Ecuador (2013). Evolución del Crédito y tasas de Interés efectivas referenciales. Recuperado a partir de: <http://www.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/BoletinTasasInteres/ect201303.pdf>

Barragán, R, et al (2003). *Guía para la formulación y ejecución de Proyectos de Investigación.* La Paz. Fundación Pieb Formación.

Berry, L. Leonard, David R. Bennet, Carter W. Brown (1989), *Calidad de servicios, una ventaja estratégica para instituciones financieras*, Díaz de Santos, Madrid.

Constitución - SEPS. (S. f.). Recuperado 01 de octubre de 2013, a partir de <http://www.seps.gob.ec/web/guest/constitucion>

Cueva, S., et al (2012). Inclusión Financiera: Aproximaciones teóricas y prácticas, 9-18. Recuperado de: <http://www.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Cuestiones/Inclusion%20Financiera.pdf>

Eichengreen, B. A., & Eichengreen, B. J. (2000). *La globalización del capital: historia del sistema monetario internacional*. Antoni Bosch Editor.

Felipe Hernández Perlina. (2001). *La Economía cooperativa como alternativa empresarial* (1ERA ed.). España: Universidad de Casilla-La Mancha 2001.

Ferraro, C., Stumpo, G. (2010). Políticas de apoyo a las pymes en América Latina. Entre avances innovadores y desafíos institucionales. Publicación de las Naciones Unidas. 17-20. Recuperado de: <http://www.eclac.org/ddpe/publicaciones/xml/7/41837/LBC107.pdf>

Glenn D. Westley, Brian Iranch. (2000). *Dinero seguro: desarrollo de cooperativas de ahorro y crédito eficaces en América Latina* (En español, junio de 2000.). New York: IDB Bookstore.

Guerrero, R., Espinosa, S., Focke, K. (2010). Aproximación a una Visión Integral de la Inclusión Financiera: Aspectos conceptuales y Casos Prácticos. Recuperado a partir de: <http://www.ciff.net/attachments/publicaciondtc3.pdf>

Guerrero, Focke, k., Mejía de Pereira, A. (2000). Ideas Iniciales: Acceso al Financiamiento y Leyes de Garantías Mobiliarias y Quiebras. Recuperado de: <http://cie.udla.edu.ec/Portals/2/H2O/1432011132Acceso%20a%20Financiamiento%20y%20Garant%C3%ADas%20Mobiliarias%20Versi%C3%B3n%20Ultima%20CIE%202.pdf>

Gutiérrez Hugo. (2009). Estrategias de Muestreo Diseño de Encuestas y Estimación de Parámetros (1era ed.). Bogotá, Colombia: Consejo Universidad Santo Tomas.

Harvey, D. (2007). *Breve historia del neoliberalismo*. Ediciones AKAL.

Manso, E. P. (2000). *Contenido y método de la economía* (Vol. 212). Ediciones AKAL.

McDaniel, C., Gates, R. (2005). *Investigación de Mercados*. México. Cengage Learning Editores.

Pheby, J. (1991). *Methodology and Economics: A Critical Introduction*. M.E. Sharpe.

Repositorio Digital De La Universidad Nacional De Loja: Inadecuada Aplicación De Los Preceptos Legales Que Permiten La Creación Y Existencia De Cooperativas De Ahorro Y Crédito En El Ecuador Y Su Necesidad De

Reforma. (S. f.). Recuperado 05 de octubre de 2013, a partir de <http://dspace.unl.edu.ec:8080/jspui/handle/123456789/523>

Rodríguez Manuel, Introducción general a la Metodología de la Investigación., (2011), *Metodologías de la Investigación.*, U, M. L. R. (s. f.).

Roca, F. (1996). *El Pensament econòmic català: 1900-1970*. Edicions Universitat Barcelona.

Ruiz, I. (2012). Metodología de la Investigación Cualitativa. España. Universidad de Deusto.

GLOSARIO

BCE: Banco Central del Ecuador. (Pág. 4)

CACs: Cooperativas de Ahorro y Crédito. (Pág. 4)

IFIs: Instituciones Financieras. (Pág. 1)

KYC: Know Your Customer. (Pág. 39)

MIES: Ministerio de Inclusión Económica y Social. (Pág. 70)

MIPYMES: Micros, Pequeñas y Medianas Empresas (Pág. 39)

PNFPEES: Programa Nacional de Finanzas Populares Emprendimientos y Economía Solidaria. (Pág. 16)

SCI: Sistema de Cobros Interbancarios. (Pág. 71)

SNP: Sistema Nacional de Pagos. (Pág. 1)

SPI: Sistema de Pagos Interbancarios. (Pág. 27)

SPL: Sistema de Pagos en Línea. (Pág. 71)

ANEXOS

Tabla No. 1 Tarifas Establecidas Por El Banco Central Del Ecuador - 2013

PRODUCTOS	TARIFAS – USD
TRANSFERENCIAS DE FONDOS ENTRE CUENTAS DEL BCE ✓ 9H00 A 11H00 ✓ 11H00 A 13H00 ✓ 13H00 A 15H00	✓ USD 2,40 ✓ USD 1,92 ✓ USD 2,16 ✓ USD 2,40
TRAMITADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE PAGOS INTERBANCARIOS ✓ SECTOR PÚBLICO ✓ INSTITUCIONES FINANCIERAS PRIVADAS ✓ ENTIDAD ORDENANTE DE LA ACREDITACIÓN DEL BONO DE DESARROLLO HUMANO ✓ ENTIDAD ORDENANTE DE LA ACREDITACIÓN DEL CRÉDITO DE DESARROLLO HUMANO	POR TRANSACCIÓN ✓ USD 0,10 ✓ USD 0,25 ✓ USD 0,01 ✓ USD 0,01
TRAMITADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE PAGOS EN LINEA ✓ SECTOR PÚBLICO ✓ INSTITUCIONES FINANCIERAS PRIVADAS	POR TRANSACCIÓN ✓ USD 0,25 ✓ USD 0,10
TRAMITADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE COBROS INTERBANCARIOS ✓ SECTOR PÚBLICO ✓ INSTITUCIONES FINANCIERAS PRIVADAS	POR TRANSACCIÓN ✓ USD 0,03 ✓ USD 0,03
POR LIQUIDACIÓN DE VALORES POR CONCEPTO DE TRANSFERENCIAS DE REMESAS	0,10 POR CADA TRANSACCIÓN
TRAMITADAS POR RECAUDACIONES DE SERVICIOS BÁSICOS ✓ TRAMITADAS POR VENTANILLA ✓ TRAMITADAS POR MEDIO ELECTRÓNICO	POR TRANSACCIÓN ✓ USD 0.60 ✓ USD 0.35
SERVICIOS DE ENTREGA DE INFORMACION SERVICIOS DE CONSULTA DE INFORMACION DE CUENTAS CORRIENTES A TRAVES DE INTERNET ✓ TARIFA MENSUAL A CARGO DEL TITULAR DE LA CTA CTE. NOTIFICACIONES DE CALCULO DE ENCAJE SEMANAL ✓ TARIFA MENSUAL A CARGO DEL TITULAR DE LA CTA CTE.	✓ USD 120 ✓ USD 60

Fuente: Banco Central Del Ecuador

Elaborador: Jonathan Burgos Tandazo

Tabla No. 2 Productos Bancarios

Productos de Ahorro	Productos de Crédito	Servicios
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Depósito a la vista ✓ Depósitos a plazo fijo ✓ Ahorro Feliz ✓ Futuro Seguro ✓ Fondos de Reserva 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ordinario ✓ Grupal ✓ Emergente ✓ Microcréditos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Transferencias Interbancarias ✓ Pago Bono de Desarrollo ✓ Ventas del Soat ✓ SRI ✓ Remesas del Exterior ✓ Sistema de Cheques

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavil

Elaborado: Jonathan Burgos Tandazo

Tabla No. 3 Listado de Cooperativas

No.	NOMBRE	PROVINCIA	CANTON
1	JARDIN AZUAYO	AZUAY	CUENCA
2	JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA LTDA.	AZUAY	CUENCA
3	ALFONSO JARAMILLO LEON CAMARA DE COMERCIO DE CUENCA	AZUAY	CUENCA
4	CREA LTDA.	AZUAY	CUENCA
5	ERCO LTDA.	AZUAY	CUENCA
6	COOPAC AUSTRO LTDA.	AZUAY	CUENCA
7	LA MERCED LTDA.- CUENCA	AZUAY	CUENCA
8	BAÑOS LTDA	AZUAY	CUENCA
9	AZUAY	AZUAY	GUALACEO
10	GAÑANSOL LTDA.	AZUAY	GUALACEO
11	INTEGRAL	AZUAY	CUENCA
12	SERVIDORES MUNICIPALES DE CUENCA	AZUAY	CUENCA
13	SEÑOR DE GIRON	AZUAY	GIRÓN
14	PROFUTURO LTDA	AZUAY	CUENCA
15	GUACHAPALA	AZUAY	GUACHAPALA
16	JADAN LTDA	AZUAY	GUALACEO
17	SAN JOSE S.J.	AZUAY	CUENCA
18	MULTIEMPRESARIAL	AZUAY	CUENCA
19	HUINARA LTDA.	AZUAY	SIGSIG
20	GUARANDA LTDA.	BOLIVAR	GUARANDA
21	SAN JOSE LTDA	BOLIVAR	CHIMBO
22	JUAN PIO DE MORA LTDA.	BOLIVAR	SAN MIGUEL

No.	NOMBRE	PROVINCIA	CANTON
23	SAN PEDRO LTDA.	BOLIVAR	GUARANDA
24	SIMIATUG LIMITADA	BOLIVAR	GUARANDA
25	EDUCADORES DE BOLIVAR	BOLIVAR	GUARANDA
26	SALINAS LIMITADA	BOLIVAR	GUARANDA
27	JOYOCOTO LTDA	BOLIVAR	GUARANDA
28	SAN MARCOS	CAÑAR	AZOGUES
29	CAÑAR LTDA.	CAÑAR	CAÑAR
30	FAMILIA AUSTRAL LTDA.	CAÑAR	AZOGUES
31	PABLO MUÑOZ VEGA.	CARCHI	TULCÁN
32	SAN GABRIEL LTDA.	CARCHI	MONTUFAR
33	EDUCADORES TULCAN LTDA. - CACET	CARCHI	TULCAN
34	PADRE VICENTE PONCE RUBIO	CARCHI	TULCÁN
35	RIOBAMBA	CHIMBORAZO	RIOBAMBA
36	EDUCADORES DE CHIMBORAZO	CHIMBORAZO	RIOBAMBA
37	4 DE OCTUBRE	CHIMBORAZO	RIOBAMBA
38	MINGA LTDA	CHIMBORAZO	RIOBAMBA
39	ACCION Y DESARROLLO LTDA	CHIMBORAZO	RIOBAMBA
40	FERNANDO DAQUILEMA	CHIMBORAZO	RIOBAMBA
41	LUCHA CAMPESINA	CHIMBORAZO	CUMANDA
42	ACCION RURAL LTDA	CHIMBORAZO	RIOBAMBA
43	NUEVA ESPERANZA	CHIMBORAZO	RIOBAMBA
44	CAMARA DE COMERCIO INDIGENA DE GUAMOTE LTDA	CHIMBORAZO	GUAMOTE
45	PRODUCCION AHORRO INVERSION SERVICIO LTDA.	CHIMBORAZO	RIOBAMBA
46	CAMARA DE COMERCIO DE RIOBAMBA LTDA	CHIMBORAZO	RIOBAMBA
47	SAN JORGE LTDA	CHIMBORAZO	RIOBAMBA
48	SUMAC LLACTA LTDA.	CHIMBORAZO	RIOBAMBA
49	GUAMOTE LTDA	CHIMBORAZO	GUAMOTE
50	SAN MIGUEL DE PALLATANGA	CHIMBORAZO	PALLATANGA
51	SOL DE LOS ANDES LTDA	CHIMBORAZO	RIOBAMBA
52	BASHALAN LTDA	CHIMBORAZO	RIOBAMBA
53	ALLI TARPUC	CHIMBORAZO	RIOBAMBA
54	FRANDESC LTDA	CHIMBORAZO	RIOBAMBA
55	9 DE OCTUBRE LTDA	COTOPAXI	SALCEDO
56	PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA. (CACPECO)	COTOPAXI	LATACUNGA
57	SIERRA CENTRO LTDA.	COTOPAXI	LATACUNGA
58	VIRGEN DEL CISNE	COTOPAXI	LATACUNGA
59	SAN MIGUEL DE SIGCHOS	COTOPAXI	SIGCHOS
60	EDUCADORES PRIMARIOS DEL COTOPAXI LTDA. - CACEC	COTOPAXI	LATACUNGA
61	COOPTOPAXI LTDA.	COTOPAXI	LATACUNGA

No.	NOMBRE	PROVINCIA	CANTON
62	PUJILI LTDA.	COTOPAXI	PIJILÍ
63	ANDINA LTDA.	COTOPAXI	LATACUNGA
64	LOS CHASQUIS PASTOCALLE LTDA.	COTOPAXI	LATACUNGA
65	ILINIZA LTDA.	COTOPAXI	LATACUNGA
66	15 DE AGOSTO DE PILACOTO	COTOPAXI	LATACUNGA
67	UNION MERCEDARIA LTDA.	COTOPAXI	LATACUNGA
68	COOPINDIGENA LTDA.	COTOPAXI	LATACUNGA
69	CREDIL LTDA.	COTOPAXI	SALCEDO
70	SINCHI RUNA LTDA.	COTOPAXI	SAQUISILÍ
71	UNIBLOCK Y SERVICIOS LTDA.	COTOPAXI	LATACUNGA
72	RUNA SHUNGO	COTOPAXI	LATACUNGA
73	PILAHUIN	COTOPAXI	SALCEDO
74	SAN FERNANDO LIMITADA	COTOPAXI	LATACUNGA
75	SANTA ROSA DE PATUTAN LTDA.	COTOPAXI	LATACUNGA
76	PUCARA LTDA.	COTOPAXI	LATACUNGA
77	ONCE DE JUNIO	EL ORO	MACHALA
78	"SANTA ROSA" LTDA.	EL ORO	SANTA ROSA
79	EDUCADORES DE EL ORO LTDA	EL ORO	MACHALA
80	16 DE JUNIO	EL ORO	MACHALA
81	MARCABELI LTDA	EL ORO	MARCABELI
82	EMPLEADOS BANCARIOS DE EL ORO LTDA. (COEBANC)	EL ORO	MACHALA
83	HUAQUILLAS LTDA	EL ORO	HUAQUILLAS
84	SOCIO AMIGO COOPSA	EL ORO	MARCABELI
85	NUESTROS ABUELOS LTDA	ESMERALDAS	ESMERALDAS
86	ANTORCHA LTDA.	ESMERALDAS	QUININDÉ
87	AFRO ECUATORIANA DE LA PEQUEÑA EMPRESA LTDA CACAPEE	ESMERALDAS	ESMERALDAS
88	FUTURO Y PROGRESO DE GALAPAGOS	GALÁPAGOS	SANTA CRUZ
89	INDÍGENAS GALÁPAGOS	GALÁPAGOS	SANTA CRUZ
90	LA PEQUEÑA EMPRESA GUALAQUIZA	GUALAQUIZA	MORONA
91	LA DOLOROSA LTDA.	GUAYAS	DURÁN
92	EL DISCAPACITADO	GUAYAS	GUAYAQUIL
93	COLEGIO FISCAL EXPERIMENTAL VICENTE ROCAFUERTE	GUAYAS	GUAYAQUIL
94	LOS ANDES LATINOS LTDA.	GUAYAS	GUAYAQUIL
95	GUARUMAL DEL CENTRO LTDA.	GUAYAS	DAULE
96	EMIGRANTE ECUATORIANO Y SU FAMILIA LTDA.	GUAYAS	GUAYAQUIL
97	ATUNTAQUI LTDA.	IMBABURA	ANTONIO ANTE
98	ARTESANOS LTDA.	IMBABURA	IBARRA
99	ESCENCIA INDIGENA LTDA	IMBABURA	IBARRA
100	MUJERES UNIDAS Tantanakushka Warm íkunapak - CACMU	IMBABURA	IBARRA

No.	NOMBRE	PROVINCIA	CANTON
101	UNION EL EJIDO	IMBABURA	COTACACHI
102	SAN ANTONIO	IMBABURA	IBARRA
103	PILAHUIN TIO LTDA	IMBABURA	OTAVALO
104	SANTA ANITA LTDA.	IMBABURA	COTACACHI
105	MARIA AUXILIADORA DE QUIROGA LTDA.	IMBABURA	COTACACHI
106	UNIOTAVALO LTDA	IMBABURA	OTAVALO
107	PIJAL	IMBABURA	OTAVALO
108	HUAYCO PUNGO	IMBABURA	OTAVALO
109	FORTALEZA	IMBABURA	SAN MIGUEL DE URCUQUI
110	GENESIS LTDA	IMBABURA	IBARRA
111	MUSHUK PAKARI LTDA.	IMBABURA	OTAVALO
112	PADRE JULIAN LORENTE LTDA.	LOJA	LOJA
113	MANUEL ESTEBAN GODOY ORTEGA LTDA. COOPMEGO	LOJA	LOJA
114	LA PEQUEÑA EMPRESA DE LOJA CACPE LOJA LTDA.	LOJA	LOJA
115	LA PEQUEÑA EMPRESA CACPE MACARA	LOJA	MACARÁ
116	CRISTO REY	LOJA	LOJA
117	LA MICROEMPRESA FORTUNA	LOJA	LOJA
118	SOLIDARIA LTDA	LOJA	LOJA
119	GONZANAMA	LOJA	GONZANAMA
120	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE LOJA LTDA	LOJA	LOJA
121	LAS LAGUNAS	LOJA	SARAGURO
122	EL COMERCIANTE LTDA.	LOJA	SARAGURO
123	SEMILLA DEL PROGRESO LTDA.	LOJA	SARAGURO
124	CASA FACIL LTDA.	LOJA	LOJA
125	CREDIAMIGO LTDA. "COOPSA"	LOJA	LOJA
126	CATAMAYO	LOJA	CATAMAYO
127	LOS PROFESIONALES DEL VOLANTE UNION LTDA	LOJA	LOJA
128	27 DE ABRIL	LOJA	LOJA
129	CACPE CELICA	LOJA	CELICA
130	NUEVOS HORIZONTES LOJA LTDA.	LOJA	LOJA
131	QUILANGA LTDA.	LOJA	QUILANGA
132	SARAGUROS	LOJA	SARAGURO
133	CARIAMANGA LTDA.	LOJA	CALVAS
134	MUSHUK WASI	LOJA	SARAGURO
135	MIGRANTES & EMPRENDEDORES LTDA	LOJA	LOJA
136	SAN ANTONIO LTDA.	LOS RIOS	MONTALVO
137	13 DE ABRIL	LOS RIOS	VENTANAS
138	METROPOLIS LTDA.	LOS RIOS	QUINSALOMA
139	BUENA FE LTDA.	LOS RIOS	BUENA FE

No.	NOMBRE	PROVINCIA	CANTON
140	FUNDAR	LOS RIOS	VINCES
141	LOS RIOS	LOS RIOS	PUEBLO VIEJO
142	SANTA ANA LTDA.	MANABI	SANTA ANA
143	MICROEMPRESARIAL SUCRE	MANABI	SUCRE
144	LA UNION LTDA	MANABI	PORTOVIEJO
145	CACPE MANABI	MANABI	PORTOVIEJO
146	15 DE ABRIL LTDA	MANABÍ	PORTOVIEJO
147	COMERCIO LTDA.	MANABÍ	PORTOVIEJO
148	CALCETA LTDA.	MANABÍ	CALCETA
149	CHONE LTDA.	MANABÍ	CHONE
150	LA BENEFICA LTDA.	MANABÍ	EL CARMEN
151	CAMARA DE COMERCIO DEL CANTON EL CARMEN LTDA.	MANABÍ	EL CARMEN
152	ABDON CALDERON LTDA.	MANABÍ	PORTOVIEJO
153	MAGISTERIO MANABITA LIMITADA	MANABÍ	PORTOVIEJO
154	PUERTO LOPEZ LTDA.	MANABÍ	PUERTO LOPEZ
155	SAN ISIDRO LTDA.	MANABÍ	SUCRE
156	CAMARA DE COMERCIO DEL CANTON BOLIVAR LTDA.	MANABÍ	BOLIVAR
157	AGRICOLA JUNIN	MANABÍ	JUNIN
158	EL PARAISO MANGA DEL CURA LTDA.	MANABÍ	EL CARMEN
159	RIOCHICO LTDA	MANABÍ	PORTOVIEJO
160	AGRO PRODUCTIVA MANABI LTDA.	MANABÍ	PORTOVIEJO
161	SANTA MARIA DE LA MANGA DEL CURA LTDA	MANABÍ	EL CARMEN
162	LA INMACULADA DE SAN PLACIDO LTDA.	MANABÍ	PORTOVIEJO
163	TIENDA DE DINERO LTDA.	MANABÍ	PORTOVIEJO
164	CAMARA DE COMERCIO ROCAFUERTE LTDA.	MANABÍ	ROCAFUERTE
165	ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA AGROPECUARIA DE MANABI MANUEL FELIZ LOPEZ	MANABÍ	BOLIVAR
166	TENA LTDA.	NAPO	TENA
167	COCA LTDA	ORELLANA	ORELLANA
168	MUSHUK KAWSAY LTDA.- ORELLANA	ORELLANA	ORELLANA
169	PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA	ORELLANA	ORELLANA
170	PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA	PASTAZA	PASTAZA
171	AMAZONAS LTDA.	PASTAZA	PASTAZA
172	EDUCADORES DE PASTAZA LTDA	PASTAZA	PASTAZA
173	FINANCOOP	PICHINCHA	QUITO
174	23 DE JULIO	PICHINCHA	CAYAMBE
175	29 DE OCTUBRE	PICHINCHA	QUITO
176	ANDALUCIA	PICHINCHA	QUITO
177	COOPROGRESO	PICHINCHA	QUITO
178	COTOCOLLAO	PICHINCHA	QUITO

No.	NOMBRE	PROVINCIA	CANTON
179	DESARROLLO DE LOS PUEBLOS	PICHINCHA	QUITO
180	ALIANZA DEL VALLE LTDA.	PICHINCHA	QUITO
181	CONSTRUCCION COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA	PICHINCHA	QUITO
182	PREVISION AHORRO Y DESARROLLO - COOPAD	PICHINCHA	QUITO
183	SAN FRANCISCO DE ASIS LTDA.	PICHINCHA	QUITO
184	SAN PEDRO DE TABOADA LTDA.	PICHINCHA	RUMIÑAHUI
185	SERVIDORES PUBLICOS DEL MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA - CACSPMEC	PICHINCHA	QUITO
186	MAQUITA CUSHUNCHIC LTDA.	PICHINCHA	QUITO
187	TEXTIL 14 DE MARZO	PICHINCHA	RUMIÑAHUI
188	SAN JUAN DE COTOGCHOA	PICHINCHA	RUMIÑAHUI
189	PUELLARO LTDA.	PICHINCHA	QUITO
190	LUZ DEL VALLE	PICHINCHA	RUMIÑAHUI
191	POLICIA NACIONAL LTDA.	PICHINCHA	QUITO
192	SAN MIGUEL DE LOS BANCOS LTDA.	PICHINCHA	SAN MIGUEL DE LOS BANCOS
193	CORPORACION CENTRO LTDA.	PICHINCHA	QUITO
194	PEDRO MONCAYO LTDA	PICHINCHA	PEDRO MONCAYO
195	CHOCO TUNGURAHUA RUNA LTDA.	PICHINCHA	QUITO
196	INDIGENA ALFA Y OMEGA LTDA.	PICHINCHA	QUITO
197	MANANTIAL DE ORO LTDA.	PICHINCHA	MEJIA
198	HUAICANA LTDA	PICHINCHA	QUITO
199	ALIANZA MINAS LTDA.	PICHINCHA	QUITO
200	PICHINCHA	PICHINCHA	QUITO
201	GENERAL RUMIÑAHUI	PICHINCHA	QUITO
202	23 DE MAYO LTDA.	PICHINCHA	QUITO
203	FUTURO Y DESARROLLO FUNDESARROLLO	PICHINCHA	QUITO
204	ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE	PICHINCHA	RUMIÑAHUI
205	LA NUEVA JERUSALEN	PICHINCHA	QUITO
206	DESARROLLO INTEGRAL - CADI	PICHINCHA	QUITO
207	MALCHINGUI LTDA.	PICHINCHA	PEDRO MONCAYO
208	COOPARTAMOS LTDA.	PICHINCHA	RUMIÑAHUI
209	CASAG	PICHINCHA	QUITO
210	JUAN DE SALINAS	PICHINCHA	RUMIÑAHUI
211	FINANCIERA INDIGENA LTDA.	PICHINCHA	QUITO
212	CREDISUR	PICHINCHA	QUITO
213	EL TRANSPORTISTA CACET	PICHINCHA	QUITO
214	VENCEDORES DE PICHINCHA LTDA CACVP	PICHINCHA	QUITO
215	FENIX	PICHINCHA	QUITO
216	EMPRENEDORES COOPEMPRENDER LIMITADA	PICHINCHA	QUITO

No.	NOMBRE	PROVINCIA	CANTON
217	20 DE FEBRERO LTDA.	PICHINCHA	QUITO
218	LA LIBERTAD LTDA	SANTA ELENA	LA LIBERTAD
219	CAMARA DE COMERCIO DE SANTO DOMINGO	SANTO DOMINGO	SANTO DOMINGO
220	NUEVA LOJA LTDA.	SUCUMBIOS	LAGO AGRIO
221	GRAMEEN AMAZONAS LTDA.	SUCUMBIOS	LAGO AGRIO
222	FOCLA LTDA.	SUCUMBIOS	LAGO AGRIO
223	CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.	TUNGURAHUA	AMBATO
224	MUSHUC RUNA LTDA.	TUNGURAHUA	AMBATO
225	EL SAGRARIO	TUNGURAHUA	AMBATO
226	OSCUS	TUNGURAHUA	AMBATO
227	SAN FRANCISCO	TUNGURAHUA	AMBATO
228	EDUCADORES DE TUNGURAHUA LTDA	TUNGURAHUA	AMBATO
229	AMBATO LTDA.	TUNGURAHUA	AMBATO
230	CHIBULEO LTDA.	TUNGURAHUA	AMBATO
231	INDIGENA SAC PELILEO LTDA.	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO
232	INTERCULTURAL TARPUK RUNA LTDA.	TUNGURAHUA	AMBATO
233	CREDI FACIL LTDA.	TUNGURAHUA	AMBATO
234	EL CALVARIO LTDA.	TUNGURAHUA	TISALEO
235	VENCEDORES DE TUNGURAHUA LTDA.	TUNGURAHUA	AMBATO
236	JUVENTUD UNIDA LTDA.	TUNGURAHUA	AMBATO
237	21 DE NOVIEMBRE LTDA.	TUNGURAHUA	AMBATO
238	ECUAFUTURO LTDA	TUNGURAHUA	AMBATO
239	SAINT MICHEL LTDA.	TUNGURAHUA	AMBATO
240	MAQUITA CUSHUN LTDA	TUNGURAHUA	AMBATO
241	ACCION TUNGURAHUA LTDA.	TUNGURAHUA	AMBATO
242	KISAPINCHA LTDA.	TUNGURAHUA	AMBATO
243	CARROCEROS DE TUNGURAHUA	TUNGURAHUA	AMBATO
244	SUMAK SAMY LTDA.	TUNGURAHUA	AMBATO
245	LA CORPORACION DE ORGANIZACIONES CAMPESINAS INDIGENAS DE QUISAPINCHA COCIQ	TUNGURAHUA	AMBATO
246	INKA KIPU	TUNGURAHUA	AMBATO
247	SUMAK ÑAN LTDA	TUNGURAHUA	AMBATO
248	MI TIERRA	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO
249	SALASACA	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO
250	VALLES DEL LIRIO AICEP	TUNGURAHUA	AMBATO
251	ESFUERZO UNIDO PARA EL DESARROLLO DEL CHILCO LA ESPERANZA LTDA.	TUNGURAHUA	TISALEO
252	DORADO LTDA	TUNGURAHUA	SAN PEDRO DE PELILEO
253	LA FLORESTA LTDA	TUNGURAHUA	AMBATO

No.	NOMBRE	PROVINCIA	CANTON
254	CRECER WIÑARI	TUNGURAHUA	AMBATO
255	TUNGURAHUA LTDA.	TUNGURAHUA	AMBATO
256	INTERCULTURAL TAWANTINSUYU LTDA.	TUNGURAHUA	AMBATO
257	1 DE JULIO	TUNGURAHUA	AMBATO
258	MUSHUG CAUSAY LTDA	TUNGURAHUA	AMBATO
259	MULTICULTURAL INDIGENA LTDA.	TUNGURAHUA	AMBATO
260	OCIPSA	TUNGURAHUA	AMBATO
261	EL TESORO PILLAREÑO	TUNGURAHUA	SANTIAGO DE PILLARO
262	LLANGANATES	TUNGURAHUA	SANTIAGO DE PILLARO
263	SAN MARTIN DE TISALEO LTDA	TUNGURAHUA	TISALEO
264	UNIÓN QUISAPINCHA LTDA.	TUNGURAHUA	AMBATO
265	PEQUENA EMPRESA CACPE ZAMORA LTDA	ZAMORA CHINCHIPE	ZAMORA
266	PEQUENA EMPRESA CACPE YANTZAZA LTDA	ZAMORA CHINCHIPE	YANTZAZA
267	EDUCADORES DE ZAMORA CHINCHIPE LTDA	ZAMORA CHINCHIPE	ZAMORA
267	FUTURO LAMANENSE	COTOPAXI	LA MANA
269	CUNA DE LA NACIONALIDAD LTDA.	GUAYAS	GUAYAQUIL

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado: Jonathan Burgos Tandazo

Tabla No. 4 Información de Crédito

Crédito Ordinario	Crédito Emergente	Crédito Grupal
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Monto hasta 10000 dólares ✓ Depósitos del 10% de entrada ✓ Depósitos de ahorro durante 6 meses seguido ✓ Aprobación de 24 a 48 horas ✓ Garantía si el monto es mayor a 1000 dólares 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Monto hasta 1000 dólares ✓ Depósitos de ahorro durante 4 meses seguido ✓ Aprobación de 24 a 48 horas 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Grupo de 10 a 30 personas, monto de hasta 1000 dólares por persona ✓ Plazo hasta 6 meses ✓ Garantía solidaria, del grupo

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca

Elaborado: Jonathan Burgos Tandazo

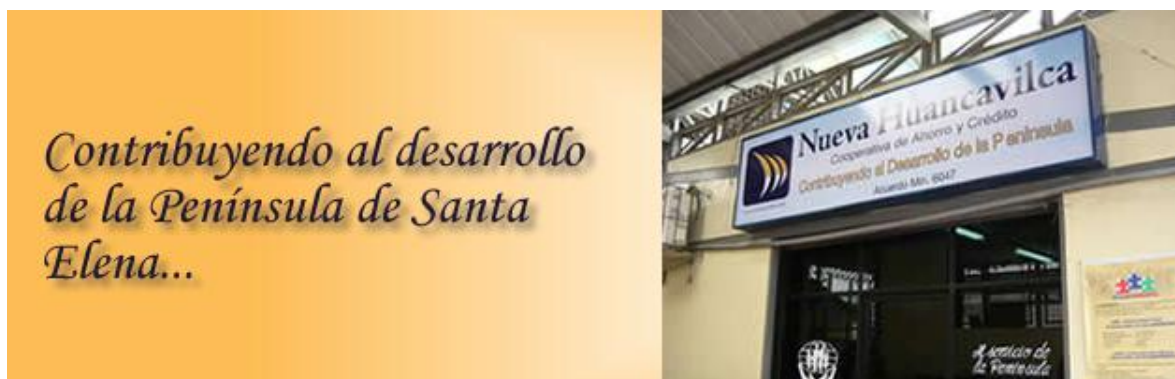
Tabla No. 5 Base Legal De Los Países Ecuador, Perú, Colombia Y México - 2013

ECUADOR	PERU	COLOMBIA	MEXICO
SISTEMA NACIONAL DE PAGOS	SISTEMA DE PAGOS	REGULACIONES DEL BANCO CENTRAL	LEY DE MERCADOS DE VALORES
LEY DE REGIMEN MONETARIO	LEY GENERAL DEL SISTEMA FINANCIERO	CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA	LEY DE SISTEMA DE PAGO
LEY DE CHEQUES	LEY ORGANICA DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS	CODIGO DE COMERCIO	LEY GENERAL DE TITULOS Y OPERACIONES DE CREDITO
REGULACIONES DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	LEY ORGANICA DEL BANCO CENTRAL DEL PERU	ESTATUTO ORGANICO DEL SISTEMA FINANCIERO	CONSTITUCION POLITICA DE MEXICO
LEY DEL SISTEMA DE PAGO	LEY DE MERCADO DE VALORES	RESOLUCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES	LEY DE BANCO DE MEXICO
LEY DEL MERCADO DE VALORES	LEY DE TITULOS DE VALORES	CODIGO CIVIL	CIRCULARES DEL BANCO DE MEXICO
LEY ORGANICA DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS	REGULACIONES DEL BANCO CENTRAL DEL PERU Y SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS	LEY 31 - 35 - 27 - 527	CIRCULARES DE LA COMISION NACIONAL BANCARIA

Fuente: Banco Central Ecuador-Perú-Colombia-México

Elaborado: Jonathan Burgos Tandazo

Imagen No. 1 Agencia de Nueva Huancavilca en Santa Elena



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca

Imagen No. 2 Sucursal La Libertad (2013)



Fuente: Google Maps

Imagen No. 3 Sucursal Santa Elena (2013)



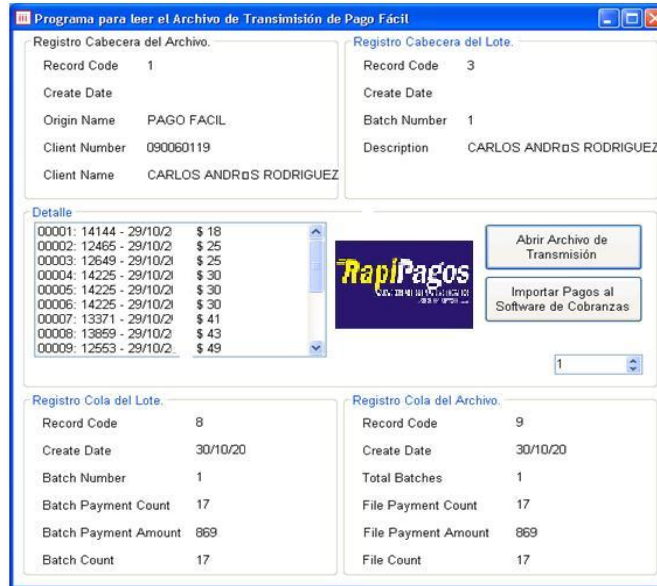
Fuente: Google Maps

Imagen No. 4 Plataforma de Rapipagos (2013)



Fuente: Rapipagos 2013

Imagen No. 5 Software de Rapipagos (2013)



Fuente: Rapipagos 2013

Imagen No. 6 Banco del Barrio Santa Elena (2013)



Fuente: Banco de Guayaquil (2013)

Imagen No. 7 Portal del Sistema Nacional de Pagos (2014)



Fuente: Banco Central del Ecuador 2013

Imagen No. 8 Valla Publicitaria (2014)



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca, 2014

Elaborado: Jonathan Burgos Tandazo