

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL



Facultad de Economía y Negocios

Magíster en Marketing y Comercio Internacional

**"PROYECTO DE TRANSFORMACION DE LA FINANCIERA
CONSULCREDITO EN BANCO"**

Autor:

Ec. Nadya Judith Montes Zavala

Director:

M.B.A. Jorge Luis Miranda L.

Guayaquil, Agosto 12 del 2009

Gracias Señor, por la fortaleza y voluntad que he recibido de ti.

Esta tesis refleja el cumplimiento de una meta:
fue posible llegar a ella gracias al amor y al apoyo incondicional de mi hermosa familia:

Mi madre Gladys

Mi padre Franklin

Mis hermanos Marx y Franklin

Mi hermosa bebé Fiorella

Declaración expresa:

"La responsabilidad por los hechos, ideas, doctrinas expuestos en esta Tesis de Grado, me corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma, a la Escuela Superior Politécnica del Litoral".

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Nadya Montes", is written over a horizontal line.

Ec. Nadya Montes Zavala

Autor

INDICE GENERAL

	TEMA	PAGINA
1	GENERALIDADES	1
1.1	OBJETIVOS DEL PROYECTO	1
1.2	SITUACION ACTUAL	2
1.3	LINEAS DE NEGOCIO	12
2	INVESTIGACION DE MERCADO	25
2.1	PLAN DE INVESTIGACIÓN	25
2.2	FUENTES SECUNDARIAS	36
2.2.1	ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA (BANCOS, FINANCIERAS, COOPERATIVAS DEL MAGISTERIO, ASOCIACIONES) Y SU IMPORTANCIA DENTRO DEL MERCADO POTENCIAL	36
2.2.2	INVESTIGACIONES REALIZADAS POR CONSULCRÉDITO Y EL FCME EN EL SISTEMA EDUCATIVO NACIONAL Y EN EL PERSONAL DE LA COMPAÑÍA	60
2.2.3	ESTUDIO DE LA TENDENCIA DE LA BANCA MUNDIAL (BANCA SOCIAL) PARA EL USO DE ALTERNATIVAS TECNOLÓGICAS Y FUENTES DE APALANCAMIENTO	68
2.2.4	NORMAS LEGALES	100
2.3	FUENTES PRIMARIAS	105
2.3.1	CLIENTE FANTASMA	105
2.3.2	ENTREVISTAS	111
2.3.3	GRUPOS FOCALES	127
2.3.4	ENCUESTAS	144
2.4	CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACION	210
3	ANALISIS FINANCIERO	215
3.1	INVERSION INICIAL	215
3.2	INGRESOS	216
3.3	COSTOS	217
3.4	GASTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	218
3.5	FLUJO FINANCIERO	219
3.6	DEPRECIACION DE ACTIVOS FIJOS	220
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	221

INDICE DE TABLAS

TEMA	PAGINA
SITUACION FINANCIERA ACTUAL	7
LINEAS DE NEGOCIO	17
RESUMEN TAMAÑO DE LA MUESTRA	35
INDICADORES DE GESTION DE MICROREDITO	78
CUADRO DEFICIENCIAS DEL SISTEMA VS CONSULCREDITO	110
CUADRO RESULTADOS DE ENTREVISTAS	116
CUADRO RESULTADOS DE GRUPOS FOCALES	128
ANALISIS FINANCIERO	215
INVERSION INICIAL	215
INGRESOS	216
COSTOS	217
GASTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	218
FLUJO FINANCIERO	219
DÉPRECIACION DE ACTIVOS FIJOS	220

INDICE DE GRAFICOS

TEMA	PAGINA
DISTRIBUCION DE MUESTRA DE ENCUESTAS	145
CLIENTE ACTUAL	145
SERVICIO O CUENTA QUE MANEJA EN CONSULCREDITO	146
TIPOS DE CREDITO QUE HA SOLICITADO	146
PORQUE ES CLIENTE	147
EVALUACION DEL SERVICIO	149
PRESENTACION DE QUEJAS POR MAL SERVICIO	153
SERVICIOS POR MEJORAR	155
PORQUE NO ES CLIENTE	157
CALIFICACION DE CONSULCREDITO: SOLVENCIA, ADMINISTRACION, CRECIMIENTO, COSTOS, CANTIDAD DE SERVICIO, LIQUIDEZ	159
CONVERSION EN BANCO: TIPO DE BANCO, RESPALDO DE MAESTROS, ACEPTACION DE CUENTAS, BENEFICIOS, RIESGOS, SUCURSALES	169
EXPECTATIVAS DEL FUTURO BANCO: SOLVENCIA, SERVICIOS, COBERTURA, AGILIDAD	192
TARJETAS DE CREDITO	201
SERVIPAGOS	202
TRANSACCIONES VIA CELULAR	204
CAJEROS AUTOMATICOS	205
TIPOS DE CREDITO QUE REQUIERE	208

Bibliografía

Dirección de Marketing - Investigación de mercados y pronóstico de la demanda
/ Philip Kotler duodécima edición.

<http://www.superban.gov.ec/medios/portaldocs/downloads/normativa>
Normas generales para la aplicación de la ley
General de instituciones del sistema financiero

<http://www.bce.fin.ec>

<http://www.fcme.com.ec>

CAPITULO I: GENERALIDADES

INTRODUCCION

El proyecto permitirá conocer el medio en el que debe desenvolverse una financiera encaminada a constituirse en una Banca Social, identificando y definiendo las oportunidades y problemas de mercado que establecerán si las posibilidades de captación y colocación son reales y si los productos financieros podrán colocarse en las cantidades esperadas, de modo tal que se cumplan los propósitos del negocio.

ALCANCE DEL PROYECTO

El Plan Estratégico de ConsulCrédito S.A. Sociedad Financiera y su principal accionista el Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano, establece el compromiso de transformar la Financiera en un Banco de carácter social, por lo que se hace imprescindible un estudio de mercado que permita determinar los escenarios para cumplir con los objetivos y metas del Plan Estratégico.

La naturaleza del Banco definida en el ámbito de una Banca Social, establece los parámetros que deben ser considerados en este proyecto.

1.1 OBJETIVOS DEL PROYECTO

OBJETIVO GENERAL

- Conocer la viabilidad de transformar la Financiera ConsulCrédito en una banca con carácter social dirigida especialmente al magisterio y a las organizaciones socialmente productivas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Conocer la realidad económica y el nivel de organización del Magisterio y los sectores sociales productivos.
2. Identificar y definir las oportunidades de negocios (captaciones y colocaciones) que satisfagan las necesidades financieras del Magisterio y sectores sociales productivos.

Total	100.00%	Mesías			Principal
		Fuentes	Miranda	Luis	Director
		Francisco			Principal
		Bazante	Alvarado	Marcia	Director
		Maricela			Principal
		Pacheco Barros	Reinaldo		Director
					Principal
		Parrales	Parrales Cruz	Arsenio	Director
					Suplente
		Rivadeneira	Troya	Nancy	Director
		Amparo			Suplente
		Ayala Segovia	Mónica	Patricia	Director
					Suplente
		Raúl Alberto Quevedo	Iñiguez		Presidente Ejecutivo

Uno de los principales retos y metas que tiene ConsulCrédito es transformarse en el Banco del Magisterio, cuyo objetivo sería ofertar al sector educativo fiscal y a los sectores de la sociedad organizados, soluciones financieras integrales, a través del ahorro y el crédito productivo. El principal mercado del ConsulCrédito es el magisterio ecuatoriano y ellos también son sus accionistas.

ConsulCrédito aprobó un nuevo organigrama estructural, en el cual se incluyen las siguientes dependencias: Captaciones, Crédito, Financiero, Control Interno y Operaciones, Contabilidad, Recursos Humanos y Administrativos, Sistema, Legal, Unidad de Riesgos, Unidad de Cumplimiento, Servicio al Cliente y Transparencia. También se incluyen los siguientes Comités: de Administración Integral de Riesgos, de Calificación de Activos, de Ética y Cumplimiento, de Auditoría, de Sistemas, de Crédito, y ALCO. (Ver Gráfico 1).

Con respecto al grupo económico, el FCME es una corporación sin fines de lucro que agrupa a maestros fiscales, fiscomicionales, municipales de todos

Otro de los objetivos establecidos en el Plan Quinquenal fue el de otorgar créditos de vivienda a través de operaciones de redescuento con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y con la Corporación Financiera Nacional (CFN), en este sentido ha suscrito un convenio con el Banco Ecuatoriano de la Vivienda, pero aún no se registran operaciones con dicha entidad, por cuanto por el momento el margen obtenido por la Financiera no es significativo para las expectativas de rentabilidad.

Uno de los temas que todavía se piensa empujar es tener participación en la cartera de microcréditos. Sin embargo, actualmente no puede otorgar créditos a microempresas porque tiene una prohibición por parte de la SBS. La empresa viene desarrollando un esquema más eficiente de administración y control de riesgo de crédito, el cual incluye nuevos manuales de crédito cuyo contenido son políticas, procesos, administración de cartera y análisis financiero. Para la colocación de microcréditos se tiene programado destinar el 20% a sectores organizados y el 80% a iniciativas individuales.

La institución ofrece distintos productos financieros como certificados de depósitos, diversos créditos, y cartas de garantía que buscan satisfacer a su público objetivo que es principalmente los sectores desatendidos por otro tipo de banca. Entre los certificados de depósito ofrecen el certificado de depósito Sumar para el público general y para afiliados al FCME, también ofrecen un plan financiero institucional dirigido a instituciones educativas, organizaciones del magisterio y organizaciones sociales y un producto llamado pensión solidaria el cual es un certificado de depósito con pagos periódicos de interés. Entre los tipos de crédito destacan los créditos hipotecarios, comerciales, de consumo.

Descripción	Dec-08
ACTIVO	\$20,221,358
FONDOS DISPONIBLES	\$2,030,651
OPERACIONES INTERBANCARIAS	\$0
INVERSIONES	\$1,658,037
CARTERA DE CREDITOS	\$14,547,447
Cartera por Vencer	\$14,286,620
Cartera que no Devenga Intereses	\$474,695
Cartera Vencida	\$140,689
(Provisiones para créditos incobrables)	-\$354,556
DEUDORES POR ACEPTACIONES	\$0
CUENTAS POR COBRAR	\$398,534
BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR	\$60,000
PROPIEDADES Y EQUIPO	\$1,010,804
OTROS ACTIVOS	\$515,886
PASIVOS	\$16,305,375
OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	\$13,165,207
Depósitos a la vista	\$291,510
Operaciones de reporto	\$0
Depósitos a plazo	\$12,873,697
Depósitos de garantía	\$0
OPERACIONES INTERBANCARIAS	\$0
OBLIGACIONES INMEDIATAS	\$0
ACEPTACIONES EN CIRCULACION	\$0
CUENTAS POR PAGAR	\$494,312
OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$2,622,443
VALORES EN CIRCULACION	\$0
OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCION	\$0
OTROS PASIVOS	\$23,413
PATRIMONIO	\$3,915,982
CAPITAL SOCIAL	\$3,189,560
PRIMA O DESCUENTO EN COLOCACION DE	\$0
RESERVAS	\$627,418
OTROS APORTES PATRIMONIALES	\$0
SUPERAVIT POR VALUACIONES	\$98,280
RESULTADOS	\$724
PARTIDAS DE CONSOLIDACION	\$0

Durante el cuarto trimestre del año 2008, el nivel de activos de ConsulCrédito alcanzó los USD 20.22 millones. Dentro de la estructura de los activos, la cartera de créditos neta representa el 71.94% del total de activos, siendo los fondos disponibles el segundo rubro en importancia con el 10.04% de participación en el activo total, de esta forma los fondos disponibles aumentaron su participación con relación al mismo trimestre del año anterior, cuando representaban el 4.25%. Las inversiones son el tercer rubro en importancia dentro de los activos con el 8.20% a diciembre del 2008, lo que representa un incremento en su participación con respecto a diciembre del

crédito para vivienda que representa el 44.94% del total de la cartera bruta y por los créditos comerciales que representan el 29.46% total. Adicionalmente, también se tiene operaciones de crédito de consumo con un 24.61% de la cartera bruta y los créditos para microempresa con apenas el 0.99% participación de la cartera bruta de créditos.

• Las **cuentas por cobrar** comprenden los intereses por cobrar correspondientes a la cartera de créditos, los intereses por cobrar de inversiones y cuentas por cobrar varias. Las cuentas por cobrar registran un monto total de USD 0.54 millones a diciembre de 2008, mostrando una disminución de USD 68 miles (-14.60%) en comparación al mismo periodo del 2007, el cual fue registrado por las menores cuentas por cobrar varias.

• La cuenta **otros activos** abarca principalmente los rubros gastos y pagos anticipados, y los gastos diferidos. Esta cuenta ascendió a USD 0.52 millones en el cuarto trimestre de 2008, mostrando un incremento de 28.87% en relación al mismo periodo del año anterior cuando fue de USD 0.40 millones.

Al cierre del cuarto trimestre del 2008, el total de pasivos de ConsulCrédito era de USD 16.31 millones, siendo las principales fuentes de financiamiento las obligaciones con el público y las obligaciones financieras representando el 80.74% y 16.08% respectivamente.

Las principales cuentas y variaciones de las cuentas del pasivo se explican en los siguientes puntos:

- **Obligaciones con el público:** compuesto básicamente por depósitos a plazo, los cuales exhibieron un importante crecimiento de USD 3.80 millones (+40.46%) respecto a diciembre de 2007, concentrándose la mayor parte del crecimiento en los depósitos con plazos de más de 181 a 360 días y de más de 360 días.

Los **resultados** de la entidad representan el 0.02% dentro de la estructura del patrimonio a septiembre de 2008, con un monto de USD 1 miles, lo que indica una disminución en comparación a diciembre de 2007.

El **superávit por valuaciones**, representa el 2.51% del patrimonio y fue USD 98 miles a diciembre de 2008.

Las **reservas**, que representan el 16.02%, con un total de USD 0.63 millones al 31 de diciembre de 2008, monto superior en USD 4 miles (+0.61%) que el registrado en la misma fecha del año previo. La cuenta de reservas se descompone en reservas legales con USD 23 miles y revalorización del patrimonio con USD 0.59 millones.

Resultados Financieros

Los **ingresos financieros** trimestrales mostraron un comportamiento creciente desde el primer trimestre del 2007, alcanzando su nivel máximo en el primer trimestre del 2008. Los ingresos financieros al mes de diciembre de 2008 fueron de USD 1.84 millones, lo que representa un aumento de USD 0.29 millones (+18.62%) con respecto a diciembre del 2007. De este modo, los intereses ganados representan el 97.33% de los ingresos financieros, con USD 1.79 millones, lo que implica aumento de USD 0.44 millones (+32.14%) con respecto a diciembre del 2007. Al mismo período, las comisiones ganadas aportaron el 2.67% de los ingresos financieros.

Los **egresos financieros** muestran un comportamiento creciente, de tal manera que en diciembre de 2008 alcanzaron los USD 0.90 millones, lo que representa USD 0.22 millones (+32.25%) más que en diciembre del 2007. Los gastos principalmente corresponden a los intereses causados por las obligaciones con el público, es decir, por los depósitos a plazo y por obligaciones financieras.

Por otro lado, las provisiones por cartera de créditos alcanzaron los USD 0.14 millones, lo que representa un crecimiento de USD 76 miles (+110.69%)

producto y ofrecer a sus clientes opciones de inversión y financiamiento de acuerdo a su actividad productiva.

Actualmente la Compañía mantiene cuatro Líneas de Negocio: Banca Personal, Banca Comercial, Intermediación, Negociación y venta. Cada línea de negocio tiene su propio enfoque estratégico para aprovechar las oportunidades de inversión y crecimiento en los distintos sectores y mercados geográficos, sin embargo, la línea de negocio con mayor ponderación, dado que presenta un mayor nivel de créditos otorgados, es la Banca Personal, por lo que la Institución tiene el compromiso de generar nuevas formas de financiamiento procurando el desarrollo de este sector altamente productivo pero que frecuentemente presenta escasas oportunidades.

Para documentar cada una de las Líneas del Negocio y grupos de actividades de ConsulCrédito Sociedad Financiera S.A., la Alta Dirección definió lo siguiente:

Banca Personal:

También conocida como banca social sostenible, alternativa y responsable, se ofrecen sistemas de financiamiento, proporcionando posibilidades de adquisición y desarrollo a los minoristas así como aquellos cuyas rentas corresponde a un nivel socioeconómico medio. Está subdividida en Banca Minorista, Banca Privada, Banca de Inversión y Servicios de Tarjetas:

- Banca Minorista: Comprende los distintos tipos de financiamiento ofertados a personas naturales con propósito e interés social, cuyo monto por operación no superará los USD 600.00.

El mercado que interviene en la banca minorista son: *personas naturales* con afiliación al Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano (FCME), particulares, jubilados y préstamos por convenios. La diferenciación entre los dos primeros tipos se basa principalmente en la posibilidad de descontar los dividendos o cuotas de los roles de pago de los clientes mediante acuerdo con

- Banca Privada: Incluye todos los préstamos y depósitos de prestatarios afiliados, particulares, jubilados, así como para pequeños empresarios agrupados de un mismo sector u organización que tienen una actividad económica en pequeña o mediana escala.

Los tipos de créditos con montos de financiamiento superiores a USD 600.00 direccionados a este sector del mercado son: Anticipo a Jubilados, Microcréditos, Consumo, Vivienda y Vehículo, cada uno establecido con diferentes modalidades de pago que se adapta a las preferencias del cliente (cuadro explicativo).

Microcréditos se dirige a financiar capital de trabajo o activos fijos de personas naturales o jurídicas. Para este caso se concederán préstamos mayores a USD 60.00 a microempresas que registren ventas inferiores a USD 100,000.00. La garantía para este tipo de créditos puede ser prendaria, es decir, que el aplicante conforma su garantía en base a propiedades o activos que le pertenecen o hipotecaria en el que el cliente ofrece como garantía una vivienda.

Consumo: Crédito para gastos de viaje, estudios, remodelaciones de viviendas, compras y más. El monto máximo a otorgar es de USD 5.000.00 y el plazo menor o igual a 4 años, para este caso el cliente necesitará garantía quirografaria, es decir, únicamente una tercera persona que respalde la operación.

Vivienda: Compra de vivienda nueva, construcción, reparación, remodelación, ampliación, terminación, vivienda usada. En este caso la garantía será hipotecaria.

LINEAS DE NEGOCIO DE CONSULCREDITO SOCIEDAD FINANCIERA S.A.		
Nivel 1	Nivel 2	Grupos de Actividades
Banca Personal	Banca Minorista	* Anticipos realizados a jubilados * Prestamos para afiliados al FCME con pagos al vencimiento: - Operaciones Back to Back * Prestamos para afiliados al FCME con descuentos periodicos de roles de pago - Microcrédito - Consumo * Prestamos para particulares con pagos al vencimiento - Créditos de Desarrollo Humano - Operaciones Back to Back * Prestamos para particulares con pagos periódicos y al vencimiento: - Microcrédito - Consumo
		* Prestamos efectuados a trabajadores de empresas que poseen convenios con Consulcrédito y las cuotas son descontadas de roles: -Consumo
	Banca Privada	* Anticipos realizados a jubilados * Prestamos a prestatarios particulares, pequeños empresarios y/o afiliados con descuento en rol de pago, que poseen una actividad económica en mediana escala: - Microcrédito - Consumo - Vivienda - Vehículo * Prestamos efectuados a trabajadores cuya actividad económica es en mediana escala y pertenecen a empresas que poseen convenios con Consulcrédito. Las cuotas de pago son descontadas de roles: -Consumo
	Banca de Inversión	* Asesoramiento de Inversión en los distintos tipos de Certificados de Depósitos. * Emisión de Certificado de Depósitos a Plazo
	Servicios de Tarjetas	* Prestamos direccionado al consumo para minoristas afiliados al FCME
Banca Comercial	Comercial Corporativo	* Créditos comerciales y cartas de garantías otorgados a empresas (naturales o jurídicas) cuyas ventas sean iguales o superiores a lo establecido por el BCE de acuerdo al sector económico al que pertenecen.
	Comercial Pymes	* Créditos comerciales y cartas de garantía otorgados a pequeñas y medianas empresas cuyas ventas sean iguales o superiores a Usd 100,000,00
	Banca de Inversión	* Asesoramiento de Inversión en los distintos tipos de Certificados de Depósitos * Emisión de Certificado de Depósitos a Plazo
Intermediación	Intermediación	* Prestamos a personas naturales afiliados o particulares a través de líneas de crédito con otras entidades calificadas por la Superintendencia de Bancos: - CFN (Comercial, Microcrédito y Vivienda). - IESS (vivienda) - BEV (vivienda)
Negociación y Ventas	Tesorería	* Inversiones u operaciones propias de la Institución - Obligaciones financieras - Certificados de Depósitos - Administradoras de fondo

Banca Comercial:

Son todos aquellos créditos dirigidos a diferentes actividades productivas y su subdivisión dependerá del nivel de ventas. En el caso de empresas con poco tiempo de constituidas o personas naturales que no posean aún información

para con terceros y realizar de forma segura sus negocios o compras de activos fijos.

Banca de Inversión:

Se ofrece el servicio de Asesoría de instrumentos financieros para ahorro e inversión para la banca personal como para la comercial, en busca de seleccionar la mejor alternativa para cada cliente, es decir, Depósitos a Plazos que cubran necesidades y expectativas individuales, donde el cliente gana determinado interés de acuerdo al monto y plazo negociado, que van desde 31 días a más de 1 año, con tasa de interés nominal fija por el período acordado con el cliente.

Entre las ventajas que este tipo de instrumento financiero ofrece es que permite al inversionista dar un ciclo de actividad a sus recursos pasivos generándole así rendimientos y provocando indirectamente movimientos productivos en el mercado financiero.

El inversionista puede acceder fácil e inmediatamente a la emisión de certificados, aperturados con montos mínimos o de acuerdo al requerimiento del cliente, tiene la opción de renovar su inversión al vencimiento y realizar incrementos cuando estime conveniente, con tasas modificables respecto al plazo y al monto. Además, el inversionista puede dejar en garantía el CDP y obtener un crédito por el 80% del valor, siendo el certificado renovado hasta la fecha de culminación del crédito.

Los Certificados de Depósito como producto de Inversión y ahorro, están clasificados en: DSUM - Sumar, FLEX- Pensión Solidaria, DEP-Opción de pago de intereses periódicos, CDCR - Certificado para Ahorro/Crédito, CAPI - Ahorro Programado para Vivienda, DPIC - Ahorro con incrementos.

Intermediación Financiera:

Es gestionada por la banca comercial y se refiere a la intervención de una tercera parte para que el objetivo se lleve a cabo, en este caso, ConsulCrédito se encarga de atraer a los clientes y financiar créditos comerciales, microcréditos y adquisiciones hipotecarias a través de instituciones públicas, autónomas con personería jurídica.

ConsulCrédito mantiene un contrato de participación para la intermediación financiera en las operaciones con las siguientes instituciones:

- *Corporación Financiera Nacional S.A. (CFN):* Es una institución financiera pública, autónoma con personería jurídica, cuyo objetivo es aplicar a través de las instituciones financieras las operaciones de crédito que se realizan de conformidad con lo expresado en el Manual de Crédito de la CFN.
- *Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS):* Es una entidad, cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia.
- *Banco Ecuatoriano de la Vivienda (BEV):* El BEV canaliza los recursos únicamente a través de las Instituciones del Sistema Financiero Nacional (IFIs), previa a una calificación estricta que efectúa el Banco como paso previo a operar con tales entidades, las cuales deberán estar bajo el control de la Superintendencia de Bancos.

ConsulCrédito gestiona préstamos redescontados a través de la CFN para operaciones comerciales, microcrédito y vivienda, mientras que, con el IESS y el BEV se otorgan créditos redescontados únicamente para adquisiciones de vivienda.

2. 100.000 afiliados del FCME como potenciales clientes.
3. Jubilación voluntaria promovida por el Ministerio de Educación.
4. Afinidad de los accionistas con sectores sociales productivos organizados.
5. Líneas de redescuento de cartera con el IESS, BEV y CFN.
6. Apalancamiento financiero a través de la emisión de Títulos del Mercado de Valores.
7. Líneas de créditos de organismos multilaterales y gobiernos que fomentan el microcrédito y la capacitación de microempresarios.
8. Alianzas estratégicas con el sistema financiero.
9. Cultura colectiva y participativa del accionista en los procesos de Dirección del Grupo FCME.

DEBILIDADES

1. Limitado posicionamiento de la Financiera en el Magisterio en particular.
2. Falta de estabilidad en el cargo de la Gerencia General de ConsulCrédito.
3. Incumplimiento del Plan estratégico.
4. Control y auditoría no preventiva.
5. Calificación de Riesgo que limita inversiones y líneas de redescuento.
6. Calidad del servicio para el cliente interno y externo.
7. Atención al público con dubitación en las respuestas sobre requerimientos o aprobación para acceder a un producto o servicio.
8. El depósito a plazo no se encuentra identificado como un producto de ahorro dentro del Magisterio.
9. Falta de metodología y manuales actualizados para el desarrollo del negocio.
10. falta de estructura para el otorgamiento de microcréditos.

AMENAZAS

1. Plan del Gobierno Nacional orientado a subsidiar el microcrédito.

CAPITULO II: INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

2.1 PLAN DE INVESTIGACIÓN

Fuentes de información:

Análisis de información secundaria: Análisis de la información ya existente proveniente de:

- Investigaciones realizadas por ConsulCrédito en el Sistema Educativo Nacional y en el personal de la compañía.
- Análisis de la competencia (Bancos, financieras, cooperativas del Magisterio, asociaciones) y su importancia dentro del mercado potencial (servicios, productos, FODA).
- Investigaciones del entorno financiero proveniente de instituciones reguladoras o de control financiero (tales como, SIB y BCE).
- Estudio de la tendencia de la banca mundial (Banca social) para el uso de alternativas tecnológicas y fuentes de apalancamiento.
- Análisis de modelos de banca social.

Fuentes primarias: Mediante distintos métodos de investigación se obtendrá información de clientes internos, externos, potenciales y ex clientes de forma individual y en grupos con el fin de cumplir con los objetivos del estudio de mercado.

Métodos de investigación:

La investigación secundaria se realizará mediante:

- Consultas vía telefónica, vía e-mail o personal.

Base de Datos de los clientes actuales de ConsulCrédito y la lista de las principales Organizaciones Sociales.

De acuerdo a la Base de Datos del FCME, el sistema Educativo Nacional está conformado por 123,018 individuos, la Base de Datos de los clientes de ConsulCrédito de crédito e inversiones actualmente está conformada por 2,996 individuos.

En primera instancia, se utilizará como información complementaria y de muestra piloto las encuestas realizadas a mediados el año 2006 en ConsulCrédito.

Unidad de la muestra

La Unidad de Muestreo, que es la unidad mínima de observación de la que se obtendrá información, está segmentada por los métodos de investigación a utilizar:

- Grupos focales: Dos sectores: Clientes actuales de ConsulCrédito pertenecientes al Sistema educativo nacional y Clientes potenciales pertenecientes al Sistema educativo nacional y sectores organizados.
- Entrevistas: Clientes actuales, potenciales y ex clientes de ConsulCrédito pertenecientes al Sistema educativo nacional y sectores organizados.
- Investigación por observación: Instituciones financieras.
- Encuestas: Miembros del Sistema educativo nacional.

Se podrá determinar el tamaño de la muestra mediante muestreo aleatorio simple, con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{n'}{1 + \frac{n'}{N}}$$

Siendo:

$$n' = \frac{Z_{\alpha/2}^2 * S^2}{e^2}$$

Donde:

$Z_{\alpha/2}$ es el estadístico, asumiendo que la muestra piloto sigue una distribución normal estándar, con media=0 y $S^2=1$

Un nivel de confianza del 95%, siendo $\alpha/2 = 0.025$

e^2 =Error estimado del 5%

En caso de considerar entre las variables a investigar de la Población o de una muestra piloto (n), la de mayor interés, se considerará la Varianza de ésta para determinar el tamaño de la muestra.

Para determinar el tamaño de la muestra en cada estrato se considerará algunas afijaciones tales como:

Afijación proporcional, donde se distribuyen proporcionalmente a los tamaños de los estratos (Provincia), expresados en número de unidades; sabiendo que todas las unidades de la población tienen la misma probabilidad de figurar en una muestra de n unidades:

$$m_i = (n * M_i) * n_i$$

Donde :

m_i = Muestra de instituciones educativas de la provincia i

n_i = Tamaño de la muestra en la provincia i

n = Tamaño de la muestra poblacional

M_i = Número de instituciones educativas de la provincia i

Tamaño de la muestra

1. **Cliente fantasma:**

Se realizarán 35 visitas en bancos e instituciones financieras (incluida ConsulCrédito) a fin de percibir algunos aspectos de la calidad del servicio de estas instituciones.

Para esto se toma en consideración:

1. La proporción de clientes que tiene ConsulCrédito en el país.
2. La distribución de los Servidores del Sistema Educativo Nacional.
3. Instituciones financieras donde los afiliados tienen sus cuentas.
4. Instituciones financieras con productos similares a los que tiene ConsulCrédito y dirigidas al mismo mercado al cual se encamina el Banco del Magisterio.

El cliente fantasma en realidad es una técnica que tiene peso en los lugares donde es realmente significativa la afluencia de clientes puesto que considerar sucursales u oficinas donde vayan pocos clientes puede alterar los resultados.

	Cientes Actuales	Personal		Clientes potenciales		
	Magisterio	Provincias	Matriz	Magisterio	Organ.soc	TOTAL
Quito	1					1
Guayaquil	1	1	1	1		4
Sto. Domingo				1		1
Portoviejo				1	1	2
Tena				1		1
Total	2	1	1	4	1	9

4. Encuestas:

Para la ejecución de las encuestas se ha considerado la población total de los Servidores del Sistema Educativo nacional 123.028;

Considerando que las variables de mayor interés a investigar son Antigüedad en el Magisterio, Sueldo y Categoría Económica, la varianza mínima obtenida de una muestra piloto de la Base de Datos de los afiliados al Magisterio fue de Antigüedad en el Magisterio:

	Antigüedad		
	en	el	Categoría
Muestra	sueldo	magisterio	económica
N	116	116	116
Varianza	7.549,17	184,30	600,78
Desv. tip.	86,89	13,58	24,51

El tamaño de la muestra, con un error de 0,55 entre la media poblacional y la media muestral, es:

Tamaño de la

α^2	0.0250
S^2	1
e^2	0.0025
Z^2	3,8416
n^1	1,537
n	1,518

El tamaño de la muestra por provincia es el siguiente:

SERVIDORES DEL SISTEMA EDUCATIVO NACIONAL: MAESTROS Y ADMINISTRATIVOS			Estrato por Proporción			
Proporción	Ni	Provincia	Proporción	Número de entidades educativas	Número de Servidores del Sistema educativo por entidad educativa	Número de Servidores del Sistema educativo
15.77%	19400 03	PICHINCHA	22%	47	7	329
14.04%	17276 14	GUAYAS	20%	33	9	297
10.18%	12527 12	MANABI	14%	22	10	220
5.80%	7134 10	LOJA	8%	21	6	126
5.36%	6597 09	AZUAY	8%	29	4	118
5.26%	6468 07	CHIMBORAZO	7%	22	5	110
5.25%	6461 11	ESMERALDAS	7%	22	5	110
5.04%	6202 15	EL ORO	7%	35	3	105
4.75%	5841 13	LOS RIOS	7%	21	5	105
total	91,754		100%	252	54	1,518

RESUMEN DE TAMAÑO DE LA MUESTRA

	Tamaño de muestra
Cliente fantasma	35
Entrevistas (personales y telefónicas)	176
Grupo focal	9
Encuestas	1518

promedio de las instituciones financieras por las comisiones de crédito se redujo sustancialmente en el segundo semestre del 2007.

Análisis de afiliados al FCME

Del total de Bancos en el sistema Financiero, los que son competencia directa con la institución son el Banco Pichincha, Pacífico y Guayaquil. Como podemos observar en la siguiente tabla se realizó un análisis de la base de datos de los 107.245 afiliados al FCME y se pudo verificar que el 94% de los maestros preferían tener su dinero en los siguientes bancos:

Bancos		
Pichincha	56,403	52.59%
Pacifico	15,814	14.75%
Guayaquil	11,681	10.89%
Machala	11,369	10.60%
Fomento	5,247	4.89%
Internacional	1,198	1.12%

Además de los Bancos, los afiliados tienen cuentas en las cooperativas de crédito Nacional y 29 de Octubre, debido a que los costos por mantenimiento de cuenta son bajos, además ofrecen al cliente productos como los certificados de depósitos y créditos.

Del análisis realizado se observó que el 92.60% de los afiliados al FCME mantienen cuentas de ahorro donde les depositan su dinero y solo el 7.4%

Internacional, Solidario y Procredit con \$ 932.357, \$ 289.910 y \$ 198.552 respectivamente.

Los resultados obtenidos indican que el Banco Pichincha tiene Ingresos por un total de \$ 492 millones y sus gastos son de \$ 433 millones; seguido por el Banco de Guayaquil con \$ 218 millones en ingresos y \$ 191 millones en gastos. El Banco del Pacífico muestra un ingreso por \$ 177 millones y \$ 117 millones en gastos.

En cuanto a utilidades: El Banco del Pacífico tuvo un total de \$ 59 millones, seguido del Banco Pichincha por \$58 millones y Guayaquil por \$ 27 millones.

El Banco Internacional, Solidario y Procredit muestran ingresos por \$ 114.757, \$ 73.183 y \$ 32.689 y sus gastos fueron de \$ 33.500, 73.060 y \$ 31.055 miles de dólares respectivamente, obteniendo una utilidad en cada caso de \$ 22.894, \$ 123 y \$ 1.634 miles de dólares.

En las siguientes tablas se muestran las principales fuentes de fondeo de los bancos analizados. El porcentaje que se observa en las tablas son en relación al total del sistema.

CARTERA

PICHINCHA	29.53%
GUAYAQUIL	10.62%
PACIFICO	8.91%
INTERNACIONAL	8.24%
SOLIDARIO	2.94%
PROCREDIT	2.53%

DEPOSITOS A PLAZO

PICHINCHA	18.03%
GUAYAQUIL	13.94%
PACIFICO	10.91%
INTERNACIONAL	8.27%
SOLIDARIO	3.91%
PROCREDIT	1.69%

76.42%

Participación de mercado

Entre las 100 marcas más recordadas en la mente de los ecuatorianos, en cuanto a instituciones financieras encontramos:

POS. 2007	POS. 2006	Marca	Sector	Indice 2006	Indice 2007
8	16	Mutualista Pichincha	Mutualistas	46.3	78.4
11	15	Bco. del Pichincha	Bancos	45.5	65.3
19	11	Visa	Tarjeta de crédito	38.6	53.8
23	62	29 de Octubre	Cooperativas de ahorro y crédito	23.9	50.2
31	49	Banco de Guayaquil	Bancos	26.7	47.4
71	77	Mutualista Benalcazar	Mutualistas	21.4	27.6
72	70	Nacional	Cooperativas de ahorro y crédito	22.8	27.4
78	63	MasterCard	Tarjeta de crédito	23.8	25.8
79	83	Banco del Pacífico	Bancos	18.6	25.8
91	107	Cuota Fácil	Tarjeta de crédito	14.8	23.2
97	84	Diners Club	Tarjeta de crédito	18.3	21.8

En el sector bancario:

BANCOS

Pos.	Marca	Indice
1	Banco Pichincha	27.6%
2	Banco de Guayaquil	20.1%
3	Banco del Pacífico	10.9%
4	Banco Bolivariano	7.6%
5	Produbanco	6.8%
6	Banco del Austro	4.1%
7	Banco Internacional	3.5%
8	No sabe / No responde	3.3%
9	Banco de Machala	2.8%
10	Banco Solidario	2.8%
	Otros	10.6%

Grandes	Mediana	Pequeñas	Muy pequeñas
NACIONAL	OSCUS	EL SAGRARIO	SAN FRANCISCO DE ASIS
JARDIN AZUAYO	RIOBAMBA	CODESARROLLO	COTOCOLLAO
29 DE OCTUBRE	ATUNTAQUI	SANTA ROSA	PREVISION AHORRO Y DESARROLLO
MEGO	ANDALUCIA	ALIANZA DEL VALLE	LA DOLOROSA
JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA	23 DE JULIO	PABLO MUÑOZ VEGA	9 DE OCTUBRE
PROGRESO	CACPECO	TULCAN	11 DE JUNIO
	15 DE ABRIL	CAMARA DE COMERCIO DE QUITO	GUARANDA
	SAN FRANCISCO	PADRE JULIAN LORENTE	CALCETA
		CHONE	JESUS DEL GRAN PODER
		SAN JOSE	METROPOLITANA
		CACPE PASTAZA	SANTA ANA
		CACPE BIBLIAN	
		COMERCIO	

Resultados

Se ha seleccionado dentro del grupo de cooperativas las que los afiliados mantienen sus depósitos. Las principales cooperativas (Nacional y 29 de Octubre) reflejan un total de activos por \$ 87.517 y \$ 85.079 millones, sus pasivos fueron de \$ 66 y \$ 70 millones; los ingresos fueron de \$ 9 y \$ 13 millones y los gastos de \$ 7 y \$ 12 respectivamente.

En relación a las cooperativas de Crédito se puede indicar que la Cooperativa Nacional obtuvo un total de utilidades de \$ 1.400 mil, seguido de la 29 de Octubre con \$ 1.500 mil.

Podemos observar en las siguientes tablas, la composición de la cartera, depósitos a la vista y a plazo, las cuales son su principal fuente de fondeo. El porcentaje es tomado del total del sistema.

ENTIDADES	--
NACIONAL	9.50
JARDIN AZUAYO	8.48
29 DE OCTUBRE	7.09
JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESO	6.18
MEGO	5.42
OSCLIS	5.27
RIOBAMBA	5.10
ANDALUCIA	4.23
PROGRESO	3.82

Análisis de Sociedades financieras

Tamaño

En la siguiente tabla podemos observar las sociedades financieras por tamaño:

Tamaño			
Grande	Mediana	Pequeña	Muy pequeña
Diners	Unifinsa	Leasingcorp	Interamericana
		Finca	Firesa
		Vazcorp	Proinco
		Global	
		Consulcredito	
		Fidasa	

Directorio

Sociedad Financiera del Austro – **FIDASA**, es una compañía anónima donde su directorio está conformado por los siguientes miembros:

- Presidente: Econ. Jorge Eljuri Antón.
- Primer Vicepresidente: Econ. Carlos Rendón Mora.
- Segundo Vicepresidente: Ing. Germán Torres León.

Vazcorp tiene los siguientes integrantes:

- Presidente del Directorio Econ. Fernando Vásquez Alcázar

El 4 de octubre de 1994 adoptó la denominación de Sociedad Financiera LEASINGCORP S.A. según resolución de la Superintendencia de Bancos No.SB-94-1606, fijando como domicilio la ciudad de Guayaquil.

Con fecha 28 de agosto de 1995 se adquiere el edificio en el que funcionan actualmente las oficinas de S.F.Leasingcorp ubicado en Primero de Mayo y los Rios 813.

Resultados

En la siguiente tabla podemos observar al segundo semestre del 2008: Diners tiene un porcentaje alto de activos del 75.84% debido a que esta institución tiene como principal fuente de ingreso las tarjetas de crédito, seguido de Unifinsa, Finca, Leasingcorp, Vazcorp, ConsulCrédito y Global.

ACTIVOS

DINERS	75.84%
UNIFINSA	9.23%
FINCA	3.52%
LEASINGCORP	2.78%
VAZCORP	2.78%
CONSULCREDITO	1.89%
GLOBAL	1.85%
FIDASA	1.12%
INTERAMERICANA	0.53%
PROINCO	0.42%
FIRESA	0.22%
TOTAL SISTEMA	100.00%

Podemos observar en la siguiente tabla un comportamiento similar en los pasivos de las instituciones financieras, donde Diners posee un 76.49% de pasivos.

10.160, \$ 1.098 y \$ 12.319 miles respectivamente, ConsulCrédito posee \$3.460 miles, lo que significa que está por encima de Vazcorp, aquí cabe mencionar que Diners otorga tarjetas de crédito y por ello su nivel de colocación es alto.

Las financieras que otorgan un mayor volumen de créditos comerciales son Leasingcorp, Unifinsa y ConsulCrédito con \$ 21.104, \$ 34.366 y 3.186 miles respectivamente, y solo la financiera la Finca otorga Microcréditos.

Cartera de Crédito				
	Comercial	Consumo	Vivienda	Microempresa
CONSULCREDITO	3.186	3.460	4.536	187
DINERS	12.850	523.149	14	-
FIDASA	1.216	4.002	1.152	485
FINCA	-	31	-	27.434
FIRESA	8	40	-	-
GLOBAL	1.212	10.160	102	669
INTERAMERICANA	696	26	1.636	-
LEASINGCORP	21.104	1.175	534	1.244
PROINCO	629	1.098	-	-
UNIFINSA	34.366	21.511	4.234	-
VAZCORP	1.522	12.319	1.674	3.047
TOTAL SISTEMA	76.790	576.970	13.882	33.066

DINERS	63.81%
UNIFINSA	18.36%
LEASINGCORP	4.69%
VAZCORP	4.32%
GLOBAL	3.10%
CONSULCREDITO	2.60%
FINCA	1.21%
FIDASA	0.96%
PROINCO	0.65%
INTERAMERICANA	0.29%
FIRESA	0.01%
TOTAL SISTEMA	100.00%

Dentro de las sociedades financieras muy pequeñas se encuentran Interamericana, Firesa y Proinco, las cuales mantienen un porcentaje menor al 1% de su portafolio. Sus ingresos provienen de recursos de la CFN, depósitos a plazo, operaciones de reporto e ingresos por asesoría financiera.

Unifinsa tiene un total de captaciones de \$ 65.945 miles, seguido de Leasingcorp, Vazcorp, Global con \$ 16.837, 15.504 y \$ 11.142 respectivamente. ConsulCrédito tiene un total de captaciones de \$ 9.336 miles y Diners tiene un total de Captaciones de \$ 229.171 miles.

Servicios

Entre los servicios que ofrecen los Bancos, Financieras y Cooperativas se pueden observar los siguientes:

Productos	Servicios	Otros Servicios
Plan Solución	Atención de reclamos	Autobanco
Aperturas de cuentas de Ahorro y Corriente	Banca Celular	Servicios de cobro y pagos OCP

Tarjetas de Crédito	Giros y Transferencias
Tarjetas de debito	Línea de Atención al Cliente
Video Conferencias	P.O.S.
	Página Web
	Pagos de Fondos de Reserva
	Pagos Institucionales
	Personalización de mensajes
	Pichincha Celular, Pago de Matrículas Universidades
	Pólizas
	Remesas del exterior
	Repos
	Seguro de vida y médico
	Servicio de Anticipo de Sueldo
	Servicios Básicos
	Servicios Varios
	Subagentes de Western Union
	Travellers checks y moneda extranjera

29 de octubre- Cooperativa	5	9		14
Vazcorp	2	5		7
ConsulCrédito Sociedad Financiera	5	1		6
Cooperativa Nacional	4	2		6
Unifinsa	3	1		4
Interamericana	3			3
Finca	2			2
Global Sociedad Financiera	2			2
Total general	54	48	18	120

Los productos y servicios que ofrecen las Sociedades Financieras son los siguientes:

FIDASA

- Créditos - Otorgan créditos comerciales, de consumo, vivienda y microcréditos
- Inversiones : Certificado de depósitos
- Cartas de Garantía

VAZCORP

- Créditos

- Cuenta de Ahorro
- CEFACO: Cuenta de ahorros-**Cuenta Especial Familiar Cooperativa**
- Cuenta Crecer
- Inversiones a Plazo Fijo
- Cuenta Cliente
- Servicio de Anticipo de Sueldo
- Seguro de vida y médico
- Página Web
- Línea de Atención al Cliente
- P.O.S.
- Créditos
- Avances de efectivo
- Pagos Institucionales
- Pagos de Fondos de Reserva

Nacional

- Cuentas de ahorro
- Acreditaciones
- Remesas del exterior
- Plan solución
- Inversiones

Otras Cooperativas a nivel Nacional que atienden al Magisterio

BOLIVAR

Cooperativas de ahorro y Crédito:

- Coop. Juan Pío de Mora
- Coop. San José
- Coop. San Miguel

ORELLANA

Cooperativas de ahorro y Crédito:

- Coop. ILALO Ltda.
- Coop. COCA Ltda.

LOJA

Cooperativa de Educadores de Loja

PICHINCHA

Cooperativa del Magisterio de Pichincha

COTOPAXI

Cooperativas de ahorro y Crédito:

- Coop. Ramón Barba Naranjo
- Cooperativa de Educadores de Cotopaxi

GALAPAGOS

Cooperativas de ahorro y Crédito:

- Coop. Mushuñan de la Comunidad Salasaca
- Cooperativa Indígena de ahorro y crédito.

	Nacional	Muestra	
PICHINCHA	15.70%	19096	31.23%
GUAYAS	14.10%	17192	28.11%
MANABI	10.20%	12500	20.44%
EL ORO	5.100%	6182	10.11%
ESMERALDAS	5.100%	6186	10.12%
	50.20%	61156	100.00%

Resultados:

<i>Resultados Encuesta 2006</i>	<i>Base de datos del FCME con corte al 30 de julio 2008</i>
Los <u>ingresos mensuales</u> del 57% de encuestados se concentran en un monto de \$250 a \$500	Los ingresos del 52% de encuestados se concentran en un monto de \$150 a \$450
El 85% de los entrevistados está entre la 1ra. y la 13va. Categoría.	El 87% de los afiliados está entre la 1ra. y la 13va. categoría
El 66% de los entrevistados ha <u>servido</u> al magisterio mas de 15 <u>años</u>	El 36% de los afiliados ha servido al magisterio más de 15 años. El 53% menos de 5 años.
El 52% de los encuestados son <u>profesores</u> de secundaria y el 26% de primaria. Es decir, el 78% son docentes.	El 79% de los afiliados son docentes.
El 43% de los entrevistados tienen su <u>cuenta</u> en el Banco Pichincha, seguido del 28% Banco Machala,	El 53% de los afiliados tienen su cuenta en el Banco Pichincha, seguido del 14% Banco Pacífico. 11%

través de la UNE,	
El 91% de los encuestados menciona que si le gustaría que se cree el Banco del Magisterio.	
En cuanto a los servicios que les gustaría que brinde el Banco del Magisterio: El 31% cuenta de ahorros, 22% créditos, 15% cuenta corriente, pagos de servicios 9%, certificados de depósito 9%.	
En cuanto a tipo de créditos: El 44% de los encuestados solicitaría vivienda, el 34% negocio y el 22% consumo.	
El 47% indicó no conocer <u>ConsulCrédito</u>	

Encuesta realizada en marzo del 2007

Aplicada a 37 empleados de ConsulCrédito

Encuesta elaborada y ejecutada por: Dpto. Riesgos ConsulCrédito S.A.

Visión corporativa

El 86% del personal afirma que sus estudios se relacionan con el área en que se desempeñan, y todos están a gusto con el trabajo que desempeñan.

El 62% opina que la carga operativa está bien distribuida en su área; mientras que el 38% (14 de 37), indican lo contrario.

Sugerencias:

- * Para mejorar la imagen de la financiera, la mayoría de los evaluados acordaron que debería capacitarse al personal en general, en cuanto a atención y servicio al cliente; que los empleados sean proactivos y colaboren con los demás, para atender al cliente cordial y eficientemente.
- * A través de los diferentes medios de comunicación, dar a conocer y tener más acceso a otros mercados.

Dentro de los incentivos que los empleados quisieran, están:

- Dar reconocimiento o algún tipo de bono por el buen desempeño o esfuerzo realizado por el empleado durante el mes, mediante evaluaciones o resultados.
- Que se den capacitaciones o seminarios, oportunidades de ascensos, reconocimientos de horas extras y/o sobre tiempo, equidad de sueldos, y que den facilidades al empleado para obtener un título postgrado

3. Considera que el tiempo en que recibió el dinero de su crédito es el adecuado.	
Si	641
No	72
¿Cuánto tiempo espero?	
Hasta 10 días	225
Hasta 15 días	63
Hasta 2 días	98
Hasta 5 días	267
Más de 15	42

4. Para obtener su crédito usted:	
Se acercó a la oficina del FCME:	
No	8
Si	707
¿Cuántas veces tuvo que visitar la oficina?	
0	2
1	175
2	363
3	120
4	23
5	9
más de 5	11
Entregó los documentos al promotor Cantonal	7

5. A usted le gustaría recibir el dinero de su préstamo a través de:	
Acreditación en su cuenta bancaria	664
Cheques	45

6. Desearía acceder a un crédito en el FCME a través de Internet:	
No	157
Si	550
¿Por qué?	
No es seguro	52
No está familiarizado con el Internet	60
Prefiere ir a la oficina	76

En el mundo el desarrollo de esta nueva forma de hacer finanzas denominada Banca Social, Banca Ética, Banca Verde, etc.; ha ido creciendo de manera vertiginosa debido al estado de crisis permanente del sistema, la misma que ha generado menos fuentes de trabajo lo que no permite cubrir la demanda de la misma y por lo tanto obliga al hombre en su afán de sobrevivir, a buscar, a generar mecanismos que le permita producir ese ingreso que necesita para cubrir sus necesidades básicas.

Esta situación se ha ido agudizando y la población mundial que se encuentra afrontando esta realidad, estuvo y todavía está marginada de la atención financiera de la banca tradicional. Y es por eso que surge esta nueva manera de hacer banca.

La Banca Social enfoca su atención hacia los sectores de la población más vulnerables, que al no contar con las garantías suficientes representa un alto riesgo para la banca tradicional; esta banca valora más al hombre, al microempresario "por lo que es, que por lo que tiene".

Los conceptos de microfinanzas y microcrédito a menudo se confunden y se usan sin diferenciarlos. De manera general, las microfinanzas pueden definirse como la concesión de pequeños importes (microcréditos) destinados al desarrollo de actividades productivas por parte de personas que al hallarse en una situación de pobreza y marginación no tienen acceso a los préstamos bancarios habituales.

El desarrollo de los microcréditos tomó fuerza en la Cumbre del microcrédito, celebrada en Washington en 1997 y posteriormente con la adopción en

FUENTES DE FINANCIAMIENTO

Las Fuentes de Financiamiento para los programas de desarrollo social en el área de las microfinanzas son:

1. Fuentes Nacionales
2. Fuentes Internacionales

Este financiamiento se va a dar en función de establecer, de formular y/o elaborar un proyecto que contenga un discurso coherente que pueda convencer a potenciales financistas del desarrollo a decidir el desembolso de ciertos fondos requeridos para solucionar un problema social.

Este proyecto debe describir su origen, sus alcances, sus requerimientos logísticos, legales y operacionales, el impacto esperado, sus beneficiarios, los responsables de la ejecución de cada fase, la estructura de dirección del proyecto, los organismos y personas involucradas y las alianzas que promueven la ejecución del mismo, los criterios de éxito, así como otros aspectos y características importantes sobre su contribución al bienestar de la comunidad donde se ejecutará.

Fuentes Nacionales:

Estas pueden ser: Públicas o Privadas

- Fuentes Multilaterales
- Fuentes Bilaterales
- Fuentes Privadas
- Organizaciones de Cooperación al Desarrollo

Fuentes Multilaterales.

Las fuentes multilaterales de desarrollo, son sistemas de cooperación internacional de organismos que han sido constituidos para financiar programas de desarrollo social en el mundo, entre los que están los siguientes:

- Banco Mundial, BM
- ✓ Pequeñas Donaciones
- ✓ Programa de Información para el Desarrollo, <http://www.infodev.org>
- Banco Interamericano de Desarrollo
- ✓ Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN)
- Corporación Andina de Fomento, CAF
- Unión Europea
- ✓ Ofrece información sobre las políticas de cooperación, líneas presupuestarias, fechas de las convocatorias, formatos para la presentación de proyectos, etc.

http://europa.eu.int/comm/europeaid/index_es.htm

Fuentes Bilaterales.

Se trata de agencias gubernamentales de cooperación internacional de países del primer mundo. Estas agencias en la mayoría de los casos no establecen relaciones de cooperación con organizaciones no gubernamentales, pero ofrecen información sobre el tema de recursos para el desarrollo. Y estas son las siguientes:

mejoramiento de la calidad de vida del género humano en relación a tres aspectos críticos: la independencia económica de las mujeres, el acceso de las niñas a la educación y la erradicación de la violencia contra la mujer.

✓ **Fundación Ford.-** La Fundación Ford ha sido desde sus inicios una organización no gubernamental sin finalidad de lucro. Constituye una fuente de recursos para personas e instituciones innovadoras en todo el mundo.
www.fordfound.org

Organizaciones de Cooperación al Desarrollo.- Las OCD tienen su origen en comités de solidaridad con el tercer mundo creados en los años 60 por organizaciones provenientes de las Iglesias y de Movimientos Ecológicos y Sociales. Obtienen sus fondos a través de campañas realizadas en actividades culturales, religiosas, mercado solidario y fondos gubernamentales. Es necesario destacar que las relaciones que pueden establecerse con estas organizaciones requieren de un esfuerzo sostenido que permita relaciones de confianza y respeto, basadas principalmente en la pertinencia del trabajo que cada organización realiza.

- Coordinadora de ONG para el Desarrollo (España)
- Coordinadora de ONG para el Desarrollo (Italia)

Coordinadora de ONG para el Desarrollo (España).- Ofrece información sobre el tema de la cooperación al desarrollo y ayuda humanitaria en caso de desastres naturales. Contiene un directorio actualizado de las organizaciones españolas indicando direcciones, correo electrónico, temas de interés, cobertura geográfica, resumen de los proyectos que apoyan y resumen presupuestario. www.congde.org

Los proyectos de desarrollo social en función de las evaluaciones correspondientes son clasificados como:

- Factibles, o
- No Factibles

La Factibilidad.- Surge de las condiciones específicas de cada caso que permiten asegurar el alcance de los objetivos proclamados en el lapso prometido y a los costos comprometidos. Esta referida a la capacidad de ejecución exitosa del proyecto basada en la existencia de mandatos, infraestructuras, recursos, condiciones y relaciones que fundamentan su viabilidad y sustentabilidad a largo plazo.

La factibilidad de un proyecto se examina según tres aspectos:

1. Factibilidad Técnica,
2. Factibilidad Económica, y
3. Factibilidad Político-Social

Factibilidad Técnica.- Es el resultado de la formulación del proyecto sobre la base de su estructuración metodológica, la identificación clara de relaciones causales entre problemas y soluciones, el diseño de estrategias de ejecución, las competencias profesionales de las personas participantes y la capacidad legal y administrativa de las instituciones proponentes para desarrollar las actividades previstas en el proyecto.

Factibilidad Económica.- Es el resultado de una plataforma institucional de cofinanciamiento del proyecto que permitirá coordinar las contribuciones de diferentes organismos mediante los respectivos presupuestos y cronogramas

Como se puede observar en el cuadro 1, la actividad microfinanciera tiene un mayor desarrollo en el viejo continente, especialmente en Asia y África que suman un porcentaje de participación del 72%, mientras que Latinoamérica tiene el 17% seguida de Europa, América del Norte y el Oriente medio con el 11% restante.

Cuadro # 2

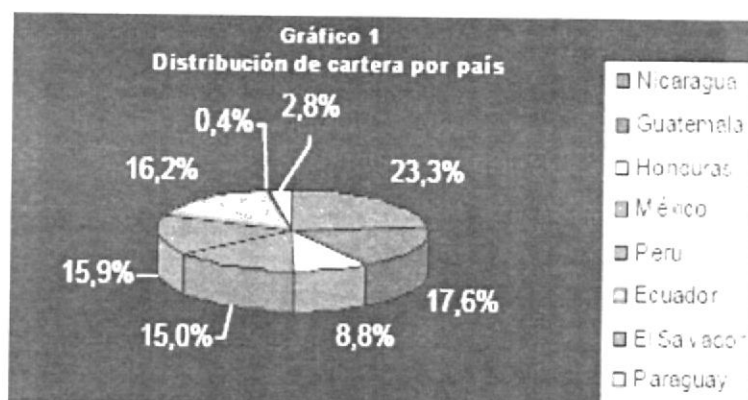
Datos Préstamos en el Mundo		
Área geográfica	Préstamos Activos (en miles)	Porcentaje Total
Sudeste asiático	134,350.00	88.24%
Mediterráneo	6,832.00	4.49%
Latinoamérica	5,332.00	3.50%
África subsahariana	5,193.00	3.41%
Europa central y Balcanes	548.00	0.36%
TOTAL	152,255.00	100%
Fuente: CGAP (2005)		

En el cuadro 2 se establece el valor de los préstamos vigentes por área geográfica donde el nivel de participación en miles de dólares en el Sudeste Asiático llega al 88% de la colocación activa mundial, y Latinoamérica tiene un 4% de participación.

Datos globales del conjunto de las entidades prestatarias	
FONDO BBVA CODESPA MICROFINANZAS	
Marzo 2008	
Número de entidades prestatarias	21
Clientes activos	831,760.00
Cartera bruta total (millones euros)	596.00
Préstamo promedio (euros)	1,117.59
Cartera en riesgo > 30 días	3.00%

Fuente: Informe Desempeño Social, Marzo 2008

En el cuadro 4, podemos identificar que el Fondo BBVA CODESPA Microfinanzas a marzo del 2008 tiene una Cartera Bruta colocada de 596 millones de euros, en 21 entidades prestatarias; 831,760 clientes activos, con un promedio de \$ 1,117.59 dólares; con un nivel de morosidad > 30 días del 3%



OTRAS INSTITUCIONES DE MICROFINANZAS

Indicadores de Gestión.

Estas instituciones de microfinanzas, son diversas se integran como redes o Asociaciones de Microfinanzas en todo el mundo, en los cuadros a continuación se detallan ciertos indicadores como los siguientes: Número de IMF's afiliadas a su red o asociación, número de clientes activos, cartera de crédito colocada en millones de dólares, porcentaje de participación de las mujeres y porcentaje de Cartera Rural dentro del total Cartera colocada,

Cuadro # 6

INDICADORES REDCAMIF					
COBERTURA REDCAMIF					
REDES	IMF'S AFILIADAS	CLIENTES	CARTERA (Millones de dolares)	% DE MUJERES	% DE CARTERA RURAL
REDIMIF	20	208.983	118,1	81%	55%
ASOMI	12	73.070	94,1	67%	44%
REDMICROH	24	181.770	127,3	71%	41%
ASOMIF	19	327.563	193,7	62%	49%
REDCOM	21	17.420	52,9	46%	21%

10	FUNSALDE	1.570.074	3.162	70,00%	35%	15	2
11	Micronegocios	533.512	277	73,00%	0%	16	5
12	Padecomsmcreditos	2.153.381	2.151	63,00%	60%	8	3
	TOTAL	113.664.368	86146	68,20%	47%	332	85

Indicadores de Gestión

Ecuador vs. América Latina y el Caribe

Para identificar y establecer ciertos indicadores de la actividad microempresarial del Ecuador y compararla con la actividad microempresarial de América Latina, hemos efectuado un análisis en función de ciertos datos de algunas instituciones financieras de microfinanzas de la región, para lo cual en el siguiente cuadro detallamos algunas características de las mismas:

CARACTERÍSTICAS	Grupos Pares						LAC
	IEN	IER	TIE	INN	INR	TIN	
Numero IMFs	14	6	20	74	52	126	
Edad	9	8	9	14	13	13	
Total Activo	5,480,077.00	53,911,748.00	6,898,692.00	4,162,465.00	41,869,667.00	10,430,444.00	9,969,87
Numero Empleados	33	210	50	72	273	127	

Fuente: Estadísticas Microfinanzas 2003-2006; RFR

Para efectuar este análisis se ha utilizado datos al 31 de diciembre de 2005 totalizando 146 instituciones microfinancieras (IMFs) Latinoamericanas, 20 de las cuales son del Ecuador.

INDICADORES DE ESCALA							
	IEN	IER	TIE	INN	INR	TIN	LAC
Prestatarios Activos	4226	33336	8712	9265	28119	14185	1
% Prestatarios (Mujeres)	n/d	25.30%	n/d	72.40%	54.20%	62.10%	59
Creditos Vigentes	4226	37057	8712	9422	29672	14559	1
Cartera Bruta Prestamos	4186992	47564681	6016808	3773323	31511762	8202636	709
Saldo Promedio, Creditos por Prestatario	661	1405	1079	439	1121	603	
Saldo Promedio, Creditos por Prestatario/ PNB per capita	30.30%	64.50%	49.50%	25.60%	51.80%	36.50%	37
Saldo Promedio Credito Vigentes	661	1318	1079	427	998	598	
Saldo Promedio Creditos/ PNB per capita	30.30%	60.50%	49.50%	24.40%	45.20%	34.60%	35

Fuente: Estadísticas Microfinanzas 2003-2006; RFR

Las microfinanzas del Ecuador crecieron en el 2005 a un ritmo menor de los demás países de América Latina y el Caribe. La cartera bruta de préstamos creció un 20% en el Ecuador mientras que en los demás países el crecimiento fue del 31.7%. La diferencia en el crecimiento de prestatarios fue más notoria en el Ecuador fue de sólo 6.3% pero el resto de la región fue mayor al doble inclusive (15.2%).

ESTRUCTURA DE FINANCIAMIENTO

El grupo IER tiene el mayor nivel de endeudamiento puesto que su patrimonio financia una proporción reducida de sus activos, mientras que en IEN dicho nivel es muy similar a LAC.

El financiamiento de la IMFs en Ecuador tiene una estructura muy comercial considerando que sus pasivos a "precio de mercado" financian en gran proporción a su cartera bruta. En el caso de las IEN, es resultado del tipo de

ESTRUCTURA DE FINANCIAMIENTO							
	IEN	IER	TIE	INN	INR	TIN	LAC
Patrimonio / Activos	27.20%	12.10%	23.60%	39.80%	15.80%	26.00%	25.00%
Razon Oblig. Comerciales	74.90%	92.00%	77.20%	56.80%	94.80%	72.50%	73.70%
Razon Deuda / Capital	2.7	7.3	3.2	1.5	5.2	2.7	
Cartera Bruta / Total Activo	78.70%	85.90%	83.60%	82.40%	78.70%	80.80%	81.00%

Fuente: Estadísticas Microfinanzas 2003-2006; RFR

competencia que se viene dando en todos los países, lo cual reduce los márgenes y exige a las IMFs hacer más eficientes en su gestión.

INGRESOS

La productividad de activos de IER fue la mayor, considerando la proporción de la cartera bruta respecto a su activo. Destaca el rendimiento nominal de la cartera bruta de IEN comparable a los grupos pares de otros países de la región. No obstante, la razón del ingreso financiero de los grupos pares del Ecuador fueron menores respecto a los demás países de la región.

INGRESOS							
	IEN	IER	TIE	INN	INR	TIN	LA
Razon Ingreso Financiero	21.80%	19.10%	21.80%	32.40%	28.50%	29.90%	21.80%
Margen de Ganancia	8.00%	7.80%	8.00%	4.10%	14.70%	9.20%	8.70%
Rendimiento Nominal / Cartera Bruta de Prestamos	33.40%	19.90%	26.20%	36.20%	32.50%	34.00%	33.80%
Rendimiento Real / Cartera Bruta de Prestamos	30.30%	17.10%	23.20%	27.00%	27.60%	27.20%	26.80%
Fuente: Estadísticas Microfinanzas 2003-2006; RFR							

La reducción del rendimiento nominal de la cartera bruta es una señal de la reducción de las tasas de interés en toda la región. En el resto de países la reducción del rendimiento nominal se tradujo en una menor razón de ingresos financieros. Esta situación se dio en una menor proporción en las IMFs de Ecuador.

GASTOS

Las IMFs Ecuatorianas reportan las menores razones del gasto total, liderados por el grupo IER. La razón de gasto operacional es la misma en todos los

Al considerar el gasto por prestatario, las IMFs ecuatorianas presentan resultados muy similares entre sí mismas, aunque ligeramente mayores al promedio de la región.

EFICIENCIA							
	IEN	IER	TIE	INN	INR	TIN	LAC
Gastos Oper. / Cartera Bruta	21.30%	12.70%	16.30%	27.60%	16.60%	21.10%	20.6%
Gastos Personal / Cartera Bruta	10.40%	5.70%	7.60%	16.00%	7.80%	11.60%	10.8%
Salario Prom. / PNB per capita	415.20%	517.20%	439.50%	439.90%	467.20%	454.40%	454.4%
Gasto por Prestario	149	142	149	105	169	139	
Gasto por Prestamo	140	142	140	104	154	127	

Fuente: Estadísticas Microfinanzas 2003-2006; RFR

La eficiencia medida por el ratio gasto operacional sobre cartera bruta se ha mantenido sin variación mientras que en el resto de países se aproximó al ya reducido nivel que muestra el Ecuador. El gasto por prestatario se incrementó ligeramente debido a que las IMFs están desembolsando préstamos con montos más altos.

PRODUCTIVIDAD							
	IEN	IER	TIE	INN	INR	TIN	LA
Prestatarios por Personal	138	190	160	126	119	122	
Prestamos por Personal	137	205	159	124	135	133	
Prestatarios por Oficial de Credito	287	451	314	260	244	259	2
Prestamos por Oficial de Credito	287	451	314	264	292	268	2
Ahorristas Volunt. por Personal	n/d	92	31	n/d	113	47	1
Cuentas Ahorro Volunt. por Personal	n/d	97	39	n/d	136	55	1
Razon de Distribucion de Personal	45.50%	49.10%	45.50%	49.20%	48.10%	49.20%	45.5%

Fuente: Estadísticas Microfinanzas 2003-2006; RFR

Antes de empezar el análisis de este tema es necesario e indispensable abordar estos conceptos, para conocer las características que definen a cada uno de estos sistemas financieros. Además de revisar otros conceptos que nos permitan conceptualizar de mejor manera estos temas.

BANCA TRADICIONAL

Se denomina así a las instituciones financieras privadas e inclusive a las cooperativas de crédito reguladas, que prestan servicios de intermediación financiera, que tienen como función principal la captación de recursos financieros del público, que ofrece una gama completa de servicios a sus clientes y que por las características de sus operaciones, pueden otorgar crédito a casi todos los sectores de la economía.

Entre sus principales servicios contamos con los siguientes: cuentas de ahorros, cuentas corrientes, certificados de depósitos, certificados de inversión, créditos comerciales, personales, de vehículos y de vivienda, cartas de crédito, transferencias de fondos, etc.

Las Banca Tradicional tiene un compromiso económico frente a sus ahorradores e inversores, canalizando sus fondos hacia los destinos más productivos en términos monetarios.

BANCA SOCIAL

En función de las condiciones planteadas, la **Banca Social** en nuestro accionar diario **se la define como:**

Se denomina así a las Instituciones Financieras y Organizaciones no Gubernamentales que financian su actividad de Intermediación Financiera a través de recursos que provienen principalmente de Organismos Internacionales que otorgan financiamiento para programas de desarrollo social.

La Banca Social direcciona su gestión de intermediación financiera a sectores que han sido marginados o excluidos por la Banca Tradicional, que por las características de su actividad comercial o productiva, carecen de garantías reales y representan para esta banca un alto riesgo.

Los productos y servicios financieros de la Banca Social, que ofrece a estos amplios sectores de microempresarios son los siguientes: Cuentas de Ahorro, Certificados de Inversión, Créditos para Capital de Trabajo y Activo Fijo, Seguros, Remesas, etc.

La Banca Social en su actividad de intermediación financiera minora la obtención de resultados económicos, pero dinamiza la utilidad social de la intermediación, haciéndola particularmente atractiva para ahorradores e inversores socialmente responsables y para aquellos prestatarios que permanecen al margen del financiamiento bancario tradicional.

DISEÑO DE PROYECTOS DE MICROFINANZAS

ORGANIZACIONES EXTERNAS

Las organizaciones externas son compañías independientes, normalmente sociedades anónimas, entre cuyos accionistas está el banco y pueden o no estar inversores externos como ONG internacionales, donantes e inversores privados locales. Crear una de estas organizaciones externas es, en muchos aspectos, como crear una IMF especializada.

La organización externa tiene su propia junta directiva, gerencia y empleados, todos ellos dedicados a ofrecer microcréditos y quizás otros productos para la microempresa. Las organizaciones que topamos a continuación, todas son organizaciones externas.

2. SUBSIDIARIA FUERTEMENTE REGULADA

Éste es quizás el tipo de organización externa más conocido. En este caso, el banco matriz crea otro banco, una financiera u otro tipo de institución financiera que esté regulada directamente por la superintendencia de bancos.

Esta subsidiaria otorga microcréditos y puede también, en algunos casos, ofrecer otros tipos de servicios financieros. El nombre de “subsidiaria fuertemente regulada” hace referencia a la regulación y supervisión directa de este tipo de organización externa por parte de la superintendencia, en contraste con la subsidiaria ligeramente regulada y la compañía de servicio que están sujetas a poca o ninguna regulación o supervisión directa.

La práctica habitual es consolidar las subsidiarias ligeramente reguladas con sus respectivas matrices e imponer todas estas restricciones a la entidad consolidada. Aunque estas no están generalmente autorizadas a movilizar sus propios depósitos, algunas pueden registrar y de hecho registran a sus clientes para abrir cuentas ofrecidas por el banco matriz.

Los bancos matriz normalmente financian toda o la mayor parte de la cartera de préstamos de sus subsidiarias ligeramente reguladas. Sin embargo, todos los tipos de organizaciones externas pueden obtener, y a veces obtienen, fondos externos de otras fuentes más allá de su matriz.

4. COMPAÑÍAS DE SERVICIO

Las compañías de servicio generan y recuperan los microcréditos, pero el banco matriz es el propietario de los préstamos y, por lo tanto, los registra en su balance. Como resultado, las compañías de servicio reciben del banco una comisión por los servicios de tramitación y cobro.

Las compañías de servicio reciben, además, poca o ninguna regulación y supervisión separada por parte de la superintendencia de bancos. La práctica habitual es consolidar a las compañías de servicio con sus respectivas matrices e imponer todas estas restricciones a la entidad consolidada. Aunque las compañías de servicio y las subsidiarias ligeramente reguladas no están generalmente autorizadas a movilizar sus propios depósitos, algunas pueden registrar y de hecho registran a sus clientes para abrir cuentas ofrecidas por el banco matriz.

SECCION I.- AUTORIZACION

ARTICULO 1.- La junta general de accionistas de la entidad controlada o el organismo que haga sus veces, para proceder a la conversión, deberá resolver la modificación del estatuto social, adecuando su denominación, objeto y capital a los de la especie en que vaya a convertirse.

ARTICULO 2.- Para que la Superintendencia de Bancos y Seguros autorice la conversión se requerirá el cumplimiento y presentación de los siguientes requisitos y documentos:

2.1 Copia certificada accionistas o del organismo que haga sus veces, a que se refiere el artículo anterior; del acta de la junta general de accionistas o del organismo que haga sus veces, a que se refiere el artículo anterior;

2.2 Minuta que contenga la reforma de estatutos;

2.3 Análisis económico financiero de la entidad que se convierte y estudio sobre las proyecciones financieras de la convertida, para los siguientes tres años, que deberán ser realizados por el solicitante y evaluados por la Superintendencia de Bancos y Seguros;

2.4 Antecedentes personales de los nuevos accionistas que permitan verificar su responsabilidad, probidad y solvencia económica, debiendo justificar dicha solvencia y presentar una declaración juramentada de que los recursos provienen de actividades lícitas;

2.5 Los nuevos accionistas aportantes del capital, o los accionistas existentes que modificaran el porcentaje de su participación en el 6% o más del capital de la institución convertida, deberán someterse a la calificación de la Superintendencia de Bancos y Seguros, para lo cual presentarán copias certificadas de sus declaraciones del impuesto a la renta de los dos ejercicios fiscales inmediatos anteriores a la fecha de presentación de la solicitud y, en tratándose de personas naturales una declaración jurada de bienes y de que los recursos provienen de actividades lícitas. Si estos accionistas son personas jurídicas, se presentarán los balances de los dos últimos años y una

ARTICULO 4.- Si, como efecto de la conversión, se resuelve el cambio de la denominación de la institución, se requerirá autorización previa de la Superintendencia de Bancos y Seguros para la utilización de la nueva denominación social.

SECCION III.- OPERACIONES

ARTICULO 5.- Las operaciones que en razón de la conversión ya no puedan ser efectuadas en el futuro por la institución, deberán liquidarse máximo a la fecha convenida para su vencimiento.

SECCION IV.- DISPOSICION GENERAL

ARTICULO 6.- Los casos de duda en la aplicación del presente capítulo, serán absueltos por el Superintendente de Bancos y Seguros.

LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

TITULO II.- DE LA ORGANIZACIÓN DE LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO PRIVADO

ARTICULO 1.- Toda conversión a banco privado deberá cumplir con el requisito de

patrimonio técnico constituido mínimo de US\$ 7.886.820.00.

Toda conversión a sociedades financieras deberá cumplir con un patrimonio técnico

constituido mínimo de US\$ 3.943.410.00. (sustituido con resolución No JB-2002-452 de 14 de mayo del 2002)

ARTICULO 2.- Cualquier disminución de la cuenta "Aportes para futuras capitalizaciones" deberá ser compensada por un incremento igual en el capital pagado, de manera que no cause una disminución del patrimonio técnico.

ARTICULO 3.- Los casos de duda en la aplicación del presente capítulo serán absueltos por el Superintendente de Bancos y Seguros.

2.3 FUENTES PRIMARIAS

2.3.1. Cliente fantasma

En el análisis cualitativo se utilizó la técnica de cliente fantasma para evaluar las instituciones seleccionadas, en los siguientes aspectos:

a. Personal en recepción.

b. Agencia.

- El Banco de Fomento es otra excepción debido a la presencia de productos como arroz el cual salía por la puerta principal de la institución dando una imagen de un mercado.
- En el Banco de Guayaquil de Portoviejo el lugar se presenta oscuro, contrariamente a los demás puntos de la misma institución visitados.
- En la mayoría de las instituciones existe ticketera la cual no es usada, están en mal estado o no se respeta.
- En ciertas instituciones como el Banco de Fomento de Portoviejo la presencia de asientos disponibles es escasa y esto genera que los visitantes esperen de pie.
- El tiempo de espera en cada institución es muy variable, sintiéndose más el tiempo en las instituciones que no presentan las comodidades generales.
- El mayor tiempo de espera en agencia se registró en ConsulCrédito de Portoviejo, en donde se tuvo que esperar 1 hora y 30 minutos para ser atendidos por el señor Arsenio Parrales Presidente de ConsulCrédito ya que la persona encargada no llegaba de un trámite personal y era la única persona encargada de brindar información.
- En el Banco de Pichincha de la Av. Francisco de Orellana (Guayas) hubo una mala atención, el tiempo de espera fue de 30 minutos a pesar de que el cliente fantasma era el único esperando, la ejecutiva se dedicó a hablar por teléfono casi 15 minutos y luego a conversar con las demás ejecutivas.
- En el Banco del Pichincha de Víctor Manuel Rendón y Lorenzo de Garaicoa (Guayas) la atención es pésima, es muy lenta, el local está en malas condiciones, el techo de agencia está en mal estado, las sillas se encuentran aún con plásticos de los 4 cubículos de atención solo dos atendían con rapidez.

Ejecutiva: uniforme y escritorio

- El uso del uniforme es casi impecable. Salvo pequeños y esporádicos descuidos.

preguntas realizadas, fue quién ofreció productos como tarjetas y cuentas. También ofreció información sobre inversiones.

- En la Cooperativa 29 de Octubre también se facilita toda clase de información de manera agradable, a diferencia del Banco de Fomento en donde solo se entrega una hoja informativa en donde se detallan los créditos. En esta institución era una sola persona que realizaba múltiples tareas lo cual no le permitía realizar las funciones de manera organizada y eficiente.
- La visita al Banco del Pacífico Policentro (Guayas), no fue una experiencia agradable, la ejecutiva de esta institución no presenta amabilidad ni cortesía. Luego de 28 minutos de espera y por iniciativa del cliente fantasma que se acercó sin ser llamado, fue atendido.
- La ejecutiva algo molesta, no prestó el interés debido y se dedicó a atender llamadas y a conversar con otra ejecutiva.
- Situación compartida por su compañera de cubículo la cual indicó que no perdiera el tiempo que es solo información.
- Todo lo contrario fue la visita al Banco Procredit (Guayas), ejecutivas muy amables, atendieron y ofrecieron varias alternativas de inversión, con respecto al crédito muy bien capacitadas, ofrecieron un producto para niños en donde los menores pueden hacer sus depósitos sin mantenimiento de cuenta. Una falencia, no contestó que era un fidecomiso.
- La amabilidad y buena atención fueron las características de la ejecutiva de la Cooperativa Nacional (Guayas), quien a pesar de estar sumamente ocupada ya que había muchos clientes y era la única ejecutiva en atención en la agencia, se mostró muy amable y predispuesta.

Análisis de servicio telefónico

- La prestación de servicio telefónico recibe evaluaciones favorables, ya que una gran parte de las llamadas realizadas son atendidos con cortesía y prontitud a la hora de realizar algún tipo de consulta.
- Aunque en algunos casos los clientes pudieran no detectar en condiciones normales, algunas deficiencias en el servicio, sí pueden sentirse

Aspectos	Deficiencias del Sistema	Deficiencia de Consulcrédito
Recepción	En algunos casos no se presenta el servicio	
	No existe cordialidad ni sonrisa	
	No existe contacto visual.	
Agencia		No existe señalización visible ni acondicionador de aire (azuay)
	Ticketeras en mal estado o inexistentes	
	Variable de mayor dificultad para todas las agencias, siendo muy cambiante de institución a institución	En Portoviejo el tiempo de espera resultó ser el mayor tiempo registrado, esto debido a que no se encontraba la persona encargada de dar información.
Ejecutivas: Escritorio	Aspectos descuidados debido a la gran cantidad de documentación sin archivar	
Ejecutivas: Atención	En ciertos casos, poca predisposición y proactividad.	
Análisis del servicio telefónico	Poca prudencia al hablar. El cliente puede escuchar lo que los ejecutivos dicen sobre asuntos personales y/laborales que no tienen que ver con sus consultas.	No se logra comunicación con azuay (número de intentos:10)

2.3.2 Entrevistas

Entrevistas personales

Entrev. personales	Actuales		Ex clientes		Potenciales		Total
Provincias	S1 Magisterio	S2 Organ.soc	S3 Magisterio	S4 Organ.soc	S5 Magisterio	S6 Organ.soc	
Pichincha	3	3			2	5	13
Guayas	4			1	4	5	14
Chimborazo	2		1		4	-	7
Tungurahua	2		1		2	2	7
Total	11	3	2	1	12	12	41

Tema 1: Productos financieros (productos actuales de ConsulCrédito y servicios que prefiera y que no lo ofrece otros bancos)

Temas 2: Aceptación de tecnología y alianzas para acceder a servicios bancarios.

- Uso del celular
- Internet
- ♦ Mediante servicios de otras instituciones financieras (ban-red, nexo, servipagos)

Tema 3: Servicio al cliente (personal y telefónica):

- ♦ Atención
- ♦ Tiempo de respuesta
- ♦ Solución de problema o petición
- ♦ Cumplimiento de lo ofrecido
- ♦ Seguimiento y comunicación del ejecutivo al cliente

Tema 4: Comparación del Banco del magisterio frente a otros bancos

Qué servicios brinda el banco de su preferencia por lo cual no se cambiaría de banco

Tema 5: Qué elementos considera componen los servicios de una Banca Social?

Si el Banco del Magisterio cuenta con esos servicios sería nuestro cliente o son irrelevantes para usted?

Tema 6: Porqué sería cliente del Banco del Magisterio?

Entrevistados

	Tipo de cliente	Nombre		Provincia
			Ex clientes	
1	Magisterio	Lcda. Gloria Albán	Maestra	Tungurahua
2		Lcda. Graciela Guanga	Jubilada	Chimborazo
3	Organizaciones sociales	Ing. Italo Centanaro	Ex Presidente del Colegio de Geólogos de Minas y Petróleos del Guayas	Guayas
			Clientes actuales	
4	Magisterio	Sr. Jaime Matute	Presidente Asoc. Nacional de Supervisores de Educación del Ecuador	Pichincha
5		Sra. Martha Boada	Jubilada	Pichincha
6		Dra. María Elena Rojas	Presidente Coop. de Educadores Pichincha	Pichincha
7		Msc. Marcia Molina	Maestra	Tungurahua
8		Lcdo. Segundo Luis Paucar	Maestro	Tungurahua
9		Lcda. Rina Salazar Suarez	Maestra	Guayas
10		Lcdo. Alonso Vargas	Maestro	Guayas
11		Lcda. Flora Decker Aguirre	Maestra	Guayas
12		Lcda. Violeta Suarez Fabre	Maestra	Guayas
13		Lcdo. Luis Paucar	Jubilado	Chimborazo
14		Sr. Hernán Ashqui	Maestro	Chimborazo
15	Organizaciones sociales	Sr. Carlos Castellanos	Presidente FEDECOMIP - Federación de Comerciantes Minoristas de Pichincha	Pichincha
16		Sr. Raúl Chicaiza	Presidente Asoc. Sta. Marianita de Jesús de la Floresta	Pichincha
17		Sr. Rubén Quinchuqui	Presidente Asoc. Minoristas Jaime Roldós Aguilera	Pichincha
			Clientes potenciales	
18	Magisterio	Master José Robles	Presidente Asoc. Colegio Mejía	Pichincha
19		Telgo. Edwin Jacome	Presidente Asoc. Colegio Montufar	Pichincha
20		Lcdo. Luis Pazos	Presidente Coop. de Educadores de Tungurahua	Tungurahua
21		Lcdo. Raúl Galarza	Presidente Asoc. de Profesores del ITS Guayaquil	Tungurahua
22		Ab. Jorge Iturburu	Presidente Asoc. de Rectores del Guayas	Guayas
23		Prof. Luis Chancay	Presidente ANDEJ Asoc. Nacional de Directores de Escuelas y Jardines	Guayas
24		Ab. Arturo Cepeda	Rector del Colegio Aguirre Abad	Guayas
25			Presidente Coop. de Profesores del Colegio Ati	Guayas
26		Lcdo. Juan Moscoso	Presidente Coop. de Educadores de Chimborazo	Chimborazo
27		Lcdo. Galo Reinoso	Presidente Asoc. de Profesores Colegio Carlos Cisneros	Chimborazo
28		Msc. Carlos Cantuña	Presidente Asoc. de Técnicos docentes de la Dirección de Educación de Chimborazo	Chimborazo
29		Dra. Roxana Moreno	Presidente Asoc. de Profesores del Colegio Riobamba	Chimborazo
30	Organizaciones sociales	Sra. Ana Falcan	Presidenta Asociación Calle J	Pichincha
31		Sr. José Merchan	Presidente PROCAMPO Sto Dgo	Pichincha
32		Sr. Gregorio Villagran	Presidente Asoc. Pachacutic	Pichincha
33		Sra. Gloria Cruz	Presidenta Asoc. 18 de Agosto	Pichincha
34		Sra. Rocio Pichogagon	Presidente Asoc. 2 de Junio	Pichincha
35		Sr. Patricio Fiallos	Gerente Coop. de Transporte Terrestre de Camionetas Central N° 5	Tungurahua
36		Lcdo. Mario Mayorga	Presidente Asoc. Comerciantes del Mercado Mayonista y Presidente de la Federación de Comerciantes de Tungurahua	Tungurahua
37		Sr. Manuel Tenorio	Presidente CUCOMITAE - Central Unitaria de Comerciantes Minoristas y Trabajadores Autonomos del Ecuador	Guayas
38		Sr. Carlos Zambrano	Presidente Asoc. de Comerciantes de Mercados	Guayas
39		Sr. Jorge Hidalgo Castro	Presidente Asociaciones de comerciantes de las Bahías	Guayas
40		Lcda. Bella Marín	Presidente Asoc. de Taxi Amigos	Guayas
41		Ec. Carlos Díez	Presidente Colegio de Economistas del Guayas	Guayas

Segmento 2	CA-OS	Clientes actuales-Organizaciones sociales
OBJETIVO 1		
CONTENIDO	VERBATINGS	COMENTARIOS
Persona física		
OBJETIVO 2		
CONTENIDO	VERBATINGS	COMENTARIOS
Conocen a la Financiera por tener un certificado de depósito que sirve para un ahorro para vivienda con el FOME	Hemos firmado actas y compromisos que no se han venido cumpliendo.	El Banco daría mayor confianza a los clientes sobre todo a los comerciantes y que es necesario otorgar créditos fáciles y rápidos para competir con los demás.
Oficinas elegantes, con claridad y funcionales	Necesitamos en Pichincha implementar una infraestructura en mejores condiciones para la recuperación y para darle funcionalidad a la entrega de estos. Le daría mayor importancia y credibilidad a los comerciantes.	Existieron muchos problemas con los créditos anteriores por los que es necesario mejorar tanto la manera de otorgarlos como la recuperación.
Que CCR tenga una relación más directa con los clientes de crédito antes de darles microcréditos, capacitarios		Si se genera confianza los comerciantes tanto en prometer
Hace incapié que debe tomar ejemplo de otras instituciones en el tema de visitar y estar cuerpo a cuerpo con las organizaciones sociales, puesto que facilitan la recuperación.		
Es necesario una sucursal en Quito, necesitan créditos proyectados de vivienda. Trabajar con transferencias desde el Estado para poder trabajar en CC en lugar de otros bancos. No se está realizando acciones para plantear productos y generar negocios. Cree que CCR necesita despegar con su propia iniciativa. Que se siga ayudando a los comerciantes para tener un mejor nivel de vida.		
OBJETIVO 3		
CONTENIDO	VERBATINGS	COMENTARIOS
Atención rápida y cortés	Los comerciantes minoristas queremos impulsar este Banco financieramente para que sea un banco de carácter social.	Agradecidos por la atención rápida y cortés que no cambia nunca.
Exista préstamos personales, hipotecarios, microempresariales para automóviles	Yo he trabajado con otros bancos y se lo que se sacan por servicios bancarios, no nos hacen conocer cuanto nos cobran por los créditos.	Se debe ofertar productos financieros de distinta naturaleza pero enfocados a la Banca Social.
Tener tecnología de punta como en los otros bancos celular e internet.	Es una organización de mucha confianza y quiere el desarrollo para nosotros.	Para los comerciantes es primordial trabajar con cuentas de ahorro.
En inversiones que se mantenga un mayor interés que los otros Bancos	Si CCR ya lo tiene agarrado de la oreja este proyecto considero que no debe aflojarlo. Si el objetivo es lograr un cambio social debemos mantenerlo económico.	Desconoce sobre la Banca Social.
En créditos que tenga un interés bajo y no sean progresivos	Debe contemplar todos los servicios para que CCR sea un Banco Poderoso un Banco Integral.	Se resalta que los pequeños comerciantes son buenos pagadores.
Gran parte de la financiera del país se concentra en Quito, por lo que se debe ampliar en RHH.	Precisamente el empezar a vender un producto desde el punto de vista financiero corresponde también en vender y optimizar los servicios.	Se deberían incrementar servicios y ampliar los espacios de atención para trabajar con otro tipo de clientes como municipios, juntas parroquiales, personas que cobran el bono de desarrollo humano etc.
Ai no ser afiliados al IESS les gustaría anotar para un seguro, con aportaciones. Facilidades sin mucho papeleos y garantes		Se debe dar seguimiento a los clientes y procurar que tengan asesores fijos. Es importante ser claros con los clientes en cuanto a las condiciones del crédito.
OBJETIVO 4		
CONTENIDO	VERBATINGS	COMENTARIOS
Banco Fomento - Coop. Roba y Sagrario	No somos sujetos de crédito	Que exista suficiente personal capacitado para las carteras.

Segmento 4		EC-OS	Ex cliente-Organizaciones sociales
OBJETIVO 1			
CONTENIDO	VERBATINGS	COMENTARIOS	
Colegio de Ingenieros Geologos de Minas y Petroleos del Guayas. 350 integrantes Maximo Organismo es la Asamblea, que se reúne dos veces al año, hay un Directorio y un tribunal de honor Los gastos de inversiones son a partir de \$200 salarios mínimos yta es lo maneja la Asamblea y el Directorio. El Colegio es regional Cooperativa de Ahorro y Credito Educadores de Chimborazo conformado por socios La Decisión tiene el Consejo de Administración y el Presidente, y está controlado por el Consejo de Vigilancia y el Gerente • No tiene cobertura externa casi nada • Tienen ahorro cautivo y están garantizados por la misma Institución y por ello no tienen riesgo alguno	Todos somos parte de la toma de decisiones	Observe su disposición de cambiarse al BDM ya inmediato por su garantía, seguridad y por ser maestro convocado de nuestros propios medios y recursos y la transparencia que ha tenido el ECME	
OBJETIVO 2			
CONTENIDO	VERBATINGS	COMENTARIOS	
Princesa y demorari me han tratado muy bien Prefiere ConsuCredito porque pertenece a mas de cien mil profesores y que mejor que cada dolar ganado se reparta entre ellos que en un banca privada que está compuesta por una familia de 4 ó 5 personas con mucho dinero Tienen conocimiento GCR por los medios de comunicación, los informes de los Directivos en Asambleas y por el Prof. Juan Jose Castillo • Oficinas deben salir del edificio UNE en un lugar propio a la faz de la luz pública. • El trato al público es más o menos aceptable	Conozco al presidente ejecutado del ECME hace muchos años, quien me explicó la visión del ECME con GCR. Me siento como en familia, y eso es importante para nosotros que no tenemos tanto movimiento financiero. Comence con inversiones del Colegio de Ingenieros, y ahora tengo créditos personales.	Felicitó al ECME porque los dueños de ConsuCredito son mas de cien mil personas y que el Banco debería dar atención a maestros así como le parece importante a otros sectores productivos como obreros y profesionales	
		Resalta la importancia de convertir a docentes y docentes profesionales con ahorros mensuales	
		Recibió una buena atención y a sigue recibiendo, porque ahora tiene un crédito como persona natural	
		Percebi que no desea que el personal del BDM sea por política mas bien por Concurso de merecimientos	
OBJETIVO 3			
CONTENIDO	VERBATINGS	COMENTARIOS	
Los proyectos de vivienda que se ofrecen a profesionales son excelentes, debe aprovecharse este nicho Banco Bolivariano pago de servicios y transferencia. El objetivo al final no es ir a un banco sino desde la casa manejar las transacciones bancarias • Que se realice un Analisis de mercado • Sobre todo se otorgue préstamos hipotecarios que es lo que mas necesita el Magisterio con tasas bajas con relación a otros Bancos, eso sería servicio de una Banca Social	Yo necesito que ConsuCredito sea un Banco, para manejar cuenta de ahorros y cuenta corriente Que sea un banco del maestro, del obrero, del profesional	Note que hace énfasis en que el Servicio sea de Calidad	
	Escoger el personal dentro de una gama de títulos	Se recalca el agradecimiento a don Juan Jose Castillo y el respaldo como Presidente del ECME	
		Augura éxitos en la creación BDM, que se beneficiará la mayor parte de los Docentes y que se demuestra al ser capaz que es la clase del magisterio cuando se une y se trabaja mancomunadamente y desterrando los egoísmos	
	Tiene que tener tecnología de punta con todos los servicios de un Banco de calidad para no quedar rezagados, ir a la par para tener una real competencia.	Se cristalice esta creación BDM	
OBJETIVO 4			
CONTENIDO	VERBATINGS	COMENTARIOS	
El Gremio maneja su cuenta corriente en el Banco Bolivariano, y créditos. Inversiones no tiene Lo unico que el Colegio de Ing. Geologos ha ofrecido ha sus afiliados fue los planes de vivienda del ECME, seguros de vida no tuvo efecto. No se ha dado creditos ni ahorros internos, ni fondos mortuorios Banco del Austro, Guayaquil, Pichincha Del Austro una poliza en Cuentas Corrientes con el 2% anual, no se gana mucho interes, más es por el dinero que fluctua mensualmente de \$50 a 700 mil Préstamos Ordinarios \$8000 en 48 horas. Credito de confianza \$1500, Emergencia \$500, Anticipo \$100, Canastilla en Navidad de \$30, Servicio de Nichos y Bovedas, Servicio de Funeraria, Interés a su ahorro el 6% anual			

OBJETIVO 3		
CONTENIDO	VERBATINGS	COMENTARIOS
El sueldo de los maestros sea pagado a través de BDM	Felicito al FCME, porque en 5 años se ha prosperado tanto, porque el objetivo de los maestros es apoyar la creación del Banco del Magisterio	En cuanto a la creación del Banco del Magisterio hace incapaz de la importancia del otorgamiento de crédito a tasas preferenciales.
La gente espera que otorgue préstamos a todos los que pertenecemos al magisterio, con las tasas más bajas del mercado, préstamos hipotecarios, salud, educación, créditos económicos, entre otros	De 10 personas, 9 hacen créditos porque no hay presupuesto que nos alcance.	Considera importante que el BDM ofrezca tarjetas de crédito.
Que se proporcione más servicios, tales como el internet, celular	Veo viable para los maestros la tarjeta de crédito para los maestros a veces trabajan en dos o tres trabajos e incluso créditos para viajes. Tener poca ganancia en los costos operacionales.	Una de las sugerencias para que la financiera sea más competitivo son las de disminuir las tasas de interés y otorgar créditos de salud, vivienda y capacitación
Se cambiará de banco siempre y cuando los costos sean más bajos y a tasa de depósitos más atractiva	Yo estimo que de los 200 profesores que son, si se presenta los beneficios de los productos de CCR un 20% aceptará	Consideran que debería de haber publicidad para que los diferentes gremios conozcan de los beneficios de la institución
Que den créditos a un interés menor, con menos requisitos, que sea ágil, oportuno, que no haya mucha burocracia	Seremos los primeros clientes	Las Asociaciones no conocen de CCR a nivel nacional por el FCME
La inversión en publicidad es la más importante. En cuanto a servicios es importante la red de cajeros, o tarjetas de crédito	Lanzar una estrategia agresiva de socialización	Sugieren que no desmayemos, que se ponga el esfuerzo para que este objetivo se cumpla
Se podría aplicar el uso de celular o internet por ejemplo en el pago de servicios básicos para que no se quede rezagados de otros bancos	Para que el banco sea más competitivo deberían de bajar las tasas de interés y realizar campañas para que conozcan a la financiera	Las asociaciones dentro de las instituciones abarcan grupos bastante numerosos y nos servirán de punto de difusión. Debemos buscar la manera de aprovechar esos espacios.
No dejaría al Banco del Pacífico porque tiene cobertura nacional e internacional	El BM ha sido una aspiración dentro del magisterio, pero siempre manejado en este sentido no como los Bancos tradicionales que les interesa solo el dinero y nada más	Se debe entrevistar a las autoridades de las instituciones también
Créditos para resolver las necesidades de los maestros como salud, capacitación, desarrollo profesional, vivienda	• Nuestro BDM tenga atención de primera • No exista burocracia y lentitud	
El cliente no conoce nuevos servicios tecnológicos como envío de información por celular	• Preferimos lo nuestro, hay que valorar nuestra capacidad • Para que nos atiendan como el maestro se merece • Que nuestro dinero está en una segura bóveda	
• El FCME ha adquirido excelente experiencia, tiene bases sólidas para que se haga BDM		
• Deben existir préstamos hipotecarios e hipotecarios		
• Tarjetas de crédito		
• Debe tener y ofertar toda la tecnología que tienen los otros Bancos, es la era de la computación y tecnología		
Que exista el personal idóneo y capacitado		
• Manejar cuentas de ahorro y corriente		
• Que me pongan el sueldo en BDM		
• Por la confianza que está dirigida por nuestros Directivos		
• Tenemos que ser conscientes con lo nuestro		
• Seguridad en que no va a quebrar		
• Porque es una justa aspiración de los maestros		
OBJETIVO 4		
CONTENIDO	VERBATINGS	COMENTARIOS
Bco. Guayaquil, Pacífico	Somos 130 mil maestros va es hora de unirnos y formar nuestro propio Banco fuerte y sólido	Demuestran interés porque sus sueldos se los pague por medio de BDM
Internet, celular, cuenta corriente		Apoyan esta iniciativa de la creación BDM
Bco. Guayaquil, Pacífico		Aportan \$2 USD mensuales para servicios por enfermedad del núcleo familiar
Internet, celular, cuenta corriente		Observe que está convencido de la honestidad de FCME
Banco Pichincha, Internacional		Se aumentará la cantidad de Maestros a su Asociación por la creación del BDM
Cuenta corriente. No han tenido inversiones porque no se han puesto de acuerdo, no maneja las cuentas		
Banco Pichincha, cuenta corriente y tarjeta		
• La organización no ofrece ningún préstamo ni personales ni corporativos		
• No hay capacidad de ninguna inversión por los ingresos bajos que existen		
• En la organización existen préstamos de emergencia con una tasa de 4% mensual y tenemos un fondo mutuo		

OBJETIVO 3		
CONTENIDO	VERBATINGS	COMENTARIOS
Los potenciales usuarios son del Magisterio, y sus ingresos son bajos, por consiguiente la capacidad de ahorro es limitada.	He escuchado poco del BDM, se sobreentiende que va dirigido al Magisterio, no sé a que otro público podrá atender, ni sus productos.	Le pareció importante definirse dentro de un contexto de Banca Social para atender a sectores organizados productivos.
¿Pueden beneficiarse algunos hacia ellos, pero está muy lejos para ir a tener y manejar los préstamos vinculando una tarjeta de crédito?	Los servicios deben ser apegados a los potenciales clientes que tendrá este tipo de banca.	No tendría inconveniente de la mano de banco, es evidente la importancia que le da a la institución que cuenta la institución financiera, a pesar de que cuenta con tecnología de punta.
¿Para qué ofrecerle la tasa de interés y todos los gastos administrativos que pudieran implicar que este tipo de servicios sean significativamente diferente a los otros bancos?	Si encuentro un banco para que me depositen el sueldo, pueda retirar mi dinero en cualquier centro comercial, con estacionamiento y beneficios adicionales en mi cuenta, me cambiana.	Observe mucho entusiasmo por que ya se haya realizado la creación BDM.
Para ellos sí es un problema que los créditos salgan a nombre de los dirigentes desea que sean personales.	Las personas de menos recursos son las más serias y cumplidoras, lo que hay que buscar es un nivel de compromiso, funcionan aquí de manera informal las cooperativas, donde sus garantes son un grupo de 3 o 5 personas que aseguran el pago, la garantía son ellos, hay que orientarse hacia allá.	Note que es una persona solidaria y bien intencionada con sus compañeros de colegio, por lo que quiere que estén seguros los dineros.
Le Banca social debe estar direccionada a la población que no tuvo acceso al sistema financiero tradicional, por una serie de requisitos para acceder a ellos, contar con actividades que ayuden a que estas personas puedan mejorar su situación, y debe plantearse en levantar actividades de carácter productivas en ese grupo, personas de escasos recursos y escasas oportunidades.	No es lo mismo que yo deposite en un banco "X", donde se que a lo mejor mi plata está prestandose a grandes empresas, a depositar a un lugar en donde claramente se note que hay un apoyo a proyectos direccionados a una cuestión social.	Es posible que se jubile y tiene mucho conocimiento en que el FOME ayuda enormemente a los jubilados.
El dice que los maestros conocen la realidad de la gente pobre de País.	Este mercado es muy riesgoso pero una vez ganado es bueno.	Están contentos con la atención que maneja el momento, han recibido.
• Se lo que prestamos primarios • Realizar mayores beneficios a nivel de institución • Prestamos institucionales para comprar una hora que estar a la	Que lindo tener tarjetas y manejar nuestro propio dinero sin importar la hora ni el día. "Los comerciantes si estamos apoyando esa noción de que sea un BDM"	Ellos trabajan con créditos en garantía solidaria, con grupos pequeños que ya conocen y se garantizan entre ellos. Si se debería dar por lo menos una reunión con cada una de las asociaciones por separado para instruirlos sobre el funcionamiento de los créditos.
• Dar solución a los problemas económicos que tenemos los maestros.	"Aparte de la deuda que vamos a tener nosotros queremos ahorrar"	Es primordial que no solo los docentes conozcan CCR sino también los socios de cada asociación.
piensan que si se cobra directamente en los bancos o puestos de trabajo eso facilitaría la recuperación del crédito	Que amos que nos ayuden a controlar nuestro dinero.	
¿Se le convertiría en una banca social de servir sin fines de lucro tener fuer las prestaciones sin altos costos por administrar?	Por lo que nos ayude a dar a siguiente que se haga el BDM ponemos nuestro dinero.	
¿Si tienen interés en no tener un alto costo de trabajo, no son los maestros los que deben adecuarse, una opción vale la pena si el nivel de educación en los comerciantes es bajo y son bastante desconfiados.	Le hago pedido a los directivos de CCR para que nos den un taller para no tener desconocimiento."	
La gente cree que debería existir una cuenta de ahorros por que si ellos van ahorrando semanalmente.	"Siento que ellos, los maestros van a apoyar a los comerciantes muchísimos". "Es bueno de que por medio de la Banca Social nos ayuden a los comerciantes"	
OBJETIVO 4		
CONTENIDO	VERBATINGS	COMENTARIOS
Tienen asesores que les motivan, promocionan, trabajan directamente en los puestos de trabajo para no tener inconvenientes.	Cuando hay confianza podemos lograr muchos frutos.	En cuanto a la Banca Social requieren que esta no sea solamente implementada en la búsqueda de una mejoría económica, sino también que tenga una rentabilidad social, que se refleje en los sectores que está atendiendo.
Los depósitos que genera la caja van a los Bancos MM y Bco. Guayaquil. Banco Pichincha, Guayaquil y Pacifico.		Resalta la trascendencia del beneficio que se le da a los microcréditos dentro de su organización. Si los costos de los servicios fuesen económicos, quieren usar estos servicios si su uso no perjudica su bolsillo.
¿Solo el fondo mortuario que se entrega al familiar del fallecido.		Que los créditos que se otorgan a los comerciantes sea con el aval de la organización y que esta se encargue de la recaudación, para asegurar el retorno del recurso prestado.
Banco Guayaquil, Internacional.		Ellos no saben claramente cuáles son las condiciones del crédito y porque se debe pagar.
Cuentas Corrientes por el dinero que recauda pero ninguna inversión.		
• Fondo de solidaridad para salud de enfermedades de padres, hijos \$150 USD. • Servicio de Comisariato hasta \$130 USD. • Tienen una ganancia del 2% y 3% mensual que sirve para ayudar a los asociados y enlazar su asociación.		
• Dice que muchas instituciones trabajan con los comerciantes, tienen los créditos rápidos y sin trabajo.		

4. Estaría de acuerdo con que ConsulCrédito se transforme en el Banco del Magisterio?

Si 69%

Por qué?

Propiedad	Los maestros seríamos dueños, necesitamos una financiera propia, será nuestro para bien social, es una necesidad prioritaria y se tendría cobertura nacional, el maestro lo merece, es necesario una banca propia	30.0%
Ganancias	Los intereses generados se reinvierten, los beneficiarios seremos los maestros y sus familias, para tener acciones, es el objetivo de los maestros	23.8%
Servicios	Facilita y amplia servicios, mejora servicios, mayor agilidad, facilita oportunidades al magisterio	21.3%
Confianza	Para robustecer el sistema financiero, por serios y esponsables, las finanzas son más eficientes, tendría mas solvencia y liquidez, por una buena administración, por seguridad, no confio en la banca privada chulquera	16.3%
Creditos	Ayudaria al Magisterio con creditos para vivienda, permitiria el acceso a créditos a sectores marginados, préstamos mas rápidos	8.8%
		100.0%

No contestó 30%

No

Por qué?

Los excedentes son para los empleados 1%

100%

5. Cómo le gustaria acceder a los servicios del Banco del Magisterio? (Leer opciones) Elija 2

En oficinas	46%	106
Vía internet	32%	75
Vía celular	9%	20
Via telefónica	12%	27
No contestó	1%	3
	100%	231

6. Califique por orden de importancia los servicios que espera del Banco del Magisterio? Siendo 1 el más importante

Lugar	Cta. ahorros	Cta. corriente	Certificados de depósito	Pago de servicios	Uso de cajeros automáticos	Tarjetas de crédito	Otro, especifique	Creditos	becas
1	103	8	4	3	11	11			
2	6	20	10	10	16	4			
3	3	13	11	14	11	10			1
4	2	9	12	14	10	13			
5	2	9	11	10	15	9			
6	1	5	12	11	6	16			
7	0					2			
	117	64	60	62	69	67	3		3

2.3.3 Grupos focales

Preguntas:

Objetivo 1:

Que opinión tiene de ConsulCrédito

Tema 1: Los productos financieros que se ofertan cubren sus necesidades (percepción)

Tema 2: Servicio al cliente (personal y telefónica):

- ♦ Atención
- ♦ Tiempo de respuesta (Procesos)
- ♦ Solución de problema o petición
- ♦ Cumplimiento de lo ofrecido
- ♦ Seguimiento y comunicación del ejecutivo al cliente

Tema 3: ConsulCrédito y la competencia

Objetivo 2:

Qué espera del Banco del Magisterio

Tema 1: Productos financieros (productos actuales de ConsulCrédito y servicios que prefiera y que no lo ofrece otros bancos)

Temas 2: Aceptación de tecnología y alianzas para acceder a servicios bancarios.

- Uso del celular
- Internet
- ♦ Mediante servicios de otras instituciones financieras (ban-red, nexo, servipagos)

Clientes internos - Asesores provinciales de ConsulCrédito y presidentes provinciales del FCME
Provincias: Guayas, Pichincha, El Oro, Manabí, Tungurahua, Cotopaxi

CARACTERÍSTICAS

Relación entre fcme y ccr de pichincha se ha tenido diferencia
No muchos conocen la vision institucional al principio hubo dudas
Se sienten identificados con la institucion porque se ve reflejada en la satisfaccion de los clientes
No conocen del plan quinquenal del FCME solo la idea de que CCR va a ser Banco

	Contenido	Verbatings	Comentario
Objetivo 1: Imagen de CCR			
Contribuye a mejorar relación con y clientes	Excelente Buena relación con oficinas de crédito y captaciones		Se sienten bien con los cambios que se han dado para la imagen de ccr. Se identifican los cambios ya con ccr su logotipo forma en las presentas
	Vamos poco a poco pero vamos bien Trabajo de hormiga		Influye la buena relación entre grupos
	Se ha ido aprendiendo muchas cosas desde el ter proceso de captación a jubilados que fue a la ciega ahora se comunican y comprenden mejor a las compañeras y se refleja en la satisfacción de los clientes		Las casas abiertas la imagen y el proceso de jubilación ha dado a conocer a ccr al magisterio
	En casa de la Alhona ya se tiene su propio espacio los clientes se identifican con ella van directo		
Vision institucional	No se identifica con el logotipo de ccr. También el uniforme da realce a las ejecutiva con eso ha crecido mucho la imagen. Y lo posterior deber ser asesoramiento estrategias talleres ayudara mejorar la imagen		
	Influye bastante la relación del FCME con CCR. Todos sean una familia trabajo en equipo	Todo funciona en equipo (Manabí y Cotopaxi)	
	Con la casas abiertas se ha dado a conocer CCR El producto de jubilación ha tenido mucha acogida		
	Ahora a nivel rural tienen inquietud de conocer a CCR inclusive en Guayas con el nuevo cambio de las oficinas		
	Ser el banco del magisterio ecuatoriano ser una banca social impulsar a la banca social		La visión institucional es ser banco del magisterio Pero primero dar a conocer a CCR como la financiera del magisterio
	Ser una de las mejores instituciones financieras a nivel institucional		
	Se pone en práctica y se sienten identificados con el mismo y se dan cuenta en la satisfacción del cliente		
	Quando se capacitaron. Hubo proyecto del banco del magisterio. Y se preguntaron cuando se convierte el banco. En encuestas se ha vendido la idea del Banco pero no de la financiera para darse a conocer. Y ese ha sido el problema porque los jubilados no la conocen tenemos que vender la idea de la financiera primero y de los productos	Asesora Tungurahua. Vendimos la idea de banco pero no se ha vendido la idea de nuestra financiera CCR. Será banco dependiendo de cuanto inviertan los nuevos clientes	
	No conocemos ni la vision ni la misión		

Tena; Clientes Potenciales Magisterio			
Contenido	Verbatings	Comentarios	
Conozco que mis compañeros afiliados al FCME han realizado préstamos; Entiendo que es una entidad financiera, deberíamos tener todos los maestros una mejor información sobre la financiera	"Quisiera que los encargados de esto, lleguen a nuestras instituciones (educativas) a orientarnos más"	El grupo focal fue realizado a 8 clientes potenciales del Magisterio de Tena, los mismos casi en su totalidad conocen de Consulcredito	
Tengo entendido que Consulcredito es una entidad financiera mediante el cual el FCME se vale para emitir los créditos.		Casi un 80% del grupo focal, conoce de Consulcredito y su relación con el FCME que son entes relacionados, pero nadie de los presentes tiene créditos con CCR, pero si con el FCME	
De Consulcredito no hemos recibido créditos. Con otras instituciones financieras, cooperativas y Asociaciones de Profesores se han hecho préstamos emergentes. Las cooperativas y los bancos están haciendo convenios con las instituciones educativas y esto está disminuyendo la cantidad de requisitos y las garantías para obtener los préstamos.	"La Cooperativa que yo tuve el crédito nos lo facilitaron rápido, porque primero fui al Banco del Austro y nos hicieron muchos problemas y fuimos a la Cooperativa Pastaza y como dice el compañero en 4 días nos dieron el crédito rápido, por eso casi todos nuestros compañeros tenemos hoy los créditos de forma inmediata"	La mayoría de los maestros en esta localidad, trabajan con las cooperativas reguladas y con las cooperativas y asociaciones de profesores, donde el desembolso de los recursos es de forma inmediata.	
Al solicitar los créditos ha habido demoras en los trámites; en otros casos la gente ha sido amable, servicial, rapidez en la atención y crédito rápido. En las cooperativas y asociaciones hay agilidad y rapidez en la atención de las solicitudes de crédito		La atención al cliente en los bancos de la localidad es mala ya que falta agilidad y rapidez en la solución de reclamos y en la aprobación de los créditos. Pero en las cooperativas y en las asociaciones la atención es amable, hay agilidad y rapidez en la aprobación y entrega de los créditos solicitados.	
Objetivo 1	Desde que se creó el Fondo de Cesantía hemos tenido la expectativa de que se cree el banco del Magisterio, hemos sido lastimados por la banca privada por los altos intereses de los créditos y los bajos intereses de los ahorros. Al crearse el Banco del Magisterio debe prestar los mismos servicios de la banca privada, que los trámites sean ágiles, se de solución en el menor tiempo posible y que los intereses sean bajos.	"Hemos recurrido a esta situación de crear nuestras preasociaciones en donde tenemos nosotros los créditos inmediatos, sin trámites muy engorrosos."	La opinión general es que ya debe hacerse realidad esa vieja aspiración que tiene el maestro de tener su propia institución financiera, y que esta preste servicios de intermediación financiera, de calidad y con intereses preferenciales para los maestros.
	Que el Banco del magisterio nos ofrezca todos los Servicios bancarios como: Cuentas Corrientes, Cuentas de ahorros, Captación de Inversiones, Créditos varios e Hipotecarios, y todos los productos y servicios adicionales que presta la banca tradicional y microempresarial. Nosotros cambiaríamos nuestros ahorros al Banco del Magisterio	"Si se da la creación de este Banco del Magisterio que no sea una entidad Financiera más de las muchas que se dan en el país, sino que sea una entidad Financiera de servicio"; "Que este Banco del Magisterio sea de calidad y servicio, que sea de apoyo al maestro que de facilidades en la prestación de servicios como de créditos, agilidad en tiempo"	Todo el grupo focal estaba de acuerdo que si se creaba un Banco del magisterio debería ser una banca que haga la diferencia, que preste todos los servicios y productos financieros que tienen la banca tradicional y microempresarial, que de un servicio de calidad, agilidad en los tiempos de respuesta y en la tramitación y desembolso de los préstamos solicitados y que los requisitos para acceder al crédito no sean tan engorrosos.
	Sería importante los créditos hipotecarios, préstamos de educación, un crédito especial exclusivamente para los estudios superiores, para estudios extranjeros para un postgrado etc.		
	El uso Tecnología de punta (celulares, internet, Banred, etc.) es una necesidad en la actualidad, nos facilita el acceso a nuestra información de nuestras cuentas. Estaríamos desconectados con el resto, es una necesidad en la actualidad.		En cuanto al uso de tecnología de punta, están de acuerdo que se la use, ya que esto nos pone a nivel con el nivel de la banca tradicional, nos permitirá incorporar otros tipos de servicios financieros
	La Atención al Cliente debe ser agilidad, eficiencia, y cordialidad. El trato al cliente debe ser excelente		
	Me cambiaría al Banco del Magisterio por agilidad, por rapidez en los trámites, que el interés se diferencie de la banca tradicional; que otorgue otro tipo de créditos, para el estudio, préstamos para becas, etc. también si es solvente, que de confianza, que sea eficiente, que preste los mejores servicios.	"Como no me voy a cambiar al Banco del magisterio si es mío, es una parte fundamental si somos accionistas y propietarios no podemos estar en otra institución manejándonos en otro lado dando nuestros ahorros a otra institución financiera, teniendo nuestro propio banco nuestra propia institución una de las partes fundamentales que sería para cambiarnos al banco del magisterio"	La opinión mayoritaria, es que para que se puedan cambiar al banco del magisterio es que les de un trato preferencial, que la atención sea ágil, cordial, eficiente que se les de respuesta inmediata a sus trámites, y que preste los mejores productos y servicios financieros acorde a sus necesidades y posibilidades y que este a la altura de cualquier banco tecnológicamente hablando.
	Como lo dice la palabra social, debe dar apertura a toda clase de personas incluso eso permitiría que el Banco del Magisterio tenga otras expectativas.	"Debe ser de libre acceso para todas las personas que necesiten, no exclusivamente para el magisterio, un gran porcentaje de las personas como modistas, mecánicos, también se prepararon en una escuela, son parte del proceso de la educación y el Banco del Magisterio debe de cubrir todos los sectores."	En cuanto a la Banca Social tienen una concepción general de hacia quien estarían dirigidos los créditos, y les parece algo muy bueno que el Banco del Magisterio atienda a estos amplios sectores.
Objetivo 3	Si hemos realizado préstamos en parte para invertir en lo que es el vehículo, la volqueta en este caso y para construir adecuación mi casa.		En cuanto a los créditos dirigidos a personas se dedicaban a actividades microempresariales, los demás si habían requerido créditos estos eran de consumo o vivienda.

Guayas - Clientes actuales del Magisterio

CARACTERISTICAS

Todos cambiarían sus cuentas al Banco del magisterio Consideran que debe haber una difusión masiva Los propios maestros deben dar a conocer a CCR a sus familiares y amigos Indeterminado de los maestros de proyecto de la realización del banco por la demora de su creación El banco puede incursionar en capacitar a jóvenes para emprender su propio negocio			
Objetivo 1: Consulcredito	Contenido	Verbatings	Comentario
Productos ofrecidos	Atención excelente, tiempo muy ágil y dinámico De la Une la enviaron a CCR porque el monto de crédito era alto y no lo podía otorgar el FCME		No tuvieron dudas de la atención brindada. Al principio los jubilados no conocían de CCR ni sus productos
Servicio al cliente	Jubilado tenía preocupación sobre que hacer con su dinero, lo asesoraron para que con su dinero ahorrado sea su propio garante y gane intereses. Dificultades para pagar del centro a urdesa con una cuenta bancaria se le facilitó el pago y los comprobantes de pago se los entregaba al FCME		
	Comprendieron su situación y le facilitaron el crédito. Se siente satisfecho de pertenecer a esta institución. No hubo problemas, el tiempo no fue perdido	Familiares de maestros no conocen de CCR. Debe existir apertura para otros clientes	Los jubilados se sintieron satisfechos con la atención brindada
	Jubilado se siente satisfecho, pero aún no se ha acercado a hacer crédito, tiene una inversión en CCR. El FCME les facilitó todo en su jubilación. Se le explicaron que tipo de crédito podía acceder		Los maestros están satisfechos con la financiación por los servicios ofrecidos. Se sienten agradecidos con el FCME y CCR.
	No tuvo problema con crédito de vivienda a diferencia de otros bancos que por la edad y por la antigüedad de la vivienda no le daban este tipo de crédito		Están de acuerdo que el mercado también atiendan a otros sectores
	Tuvo inconveniente con su crédito de consumo para gastos de educación, produjo un atraso porque tenía que firmar su conyugue que estaba de viaje, demoro 45 días. Pero escuchó de otros compañeros que fue rápida la atención	Difundir a familiares de maestros que vengan acá en la banca privada es mas difícil. Y sobre todo porque es menos riesgoso, por el numero de accionistas, buena administración de los propios maestros y por profesionales y jóvenes que dirigen la financiera	Lo principal para que se dé a conocer al Magisterio es que exista difusión entre ellos mismos, a través de periódicos internos, UNE, asociaciones, etc.
	Agradecida con el FCME y CCR, el FCME la atendió para que se le de el crédito de vivienda tiempo de demora de 8 a 15 días	Profesor con crédito de una vivienda en la ciudadela del Magisterio. Gracias al FCME estoy contenta y satisfecha	
	Jubilado que no conocía al momento de jubilarse de CCR. Supo que como cliente podía hacer un préstamo, ser su propio garante, y a su vez ganar intereses	Rector. En lugar de hacer el crédito en cualquier banco, porque no en CCR donde yo soy maestro (se refería a su hijo, que no pertenece al magisterio)	
	Atención a otro tipo de clientes lo ve bien lógicamente con un referente de un maestro que lo trae, difícilmente llegan acá	Maestro. CCR no solamente sirve al maestro sino q puede servir a otras personas ajenas al magisterio	
	Difusión por periódicos internos del magisterio. Por medio de la UNE, asociaciones	Cada maestro debe ser aliado de su banco y traer a su familiares acá para engrosar al grupo de CCR	

	Contenido	Verbatings	Comentario
Objetivo 2: Banco del magisterio			
Cliente del Bco del Magisterio	Depende de los intereses que ofrezca, de la competencia con los otros bancos	Nosotros tenemos que vender la idea para que vengan a CCR	
	Si lo harían sería porque tienen confianza. Sería ideal tener todas las ctas en el banco del magisterio	No solo maestros sino muchas personas se interesaría por el banco del magisterio	
Objetivo 3: Actividad económica			
	Un cliente dijo que tenía un minimarket. Otro le interesaría porque edita textos		Si conocen el término banca social, y están de acuerdo que se oriente la banca hacia ello
	Los préstamos del FCME son más difundidos que ConsulCrédito. Son préstamos accesibles, sin mucho trámite. Generalmente el sueldo es la garantía.		
Banca social	Sirva a más necesitados. No es lo mismo un crédito a una persona monto, que a microempresarios. Diversificar créditos a más gente	Más gente con microempresas desarrollan más a un país que una sola empresa	
	Constituye darle privilegios a la clase más necesitada	En la banca social uno sabe que el dinero que se ahorra sirve para un proyecto social ej: aporte al IESS, jóvenes aportan más para los jubilados	
Negocio	Beneficia a la sociedad, más facilidades a pequeñas industrias, talleres		
Creditos para negocio	Idea. Préstamos para estudiantes. Eje: Bachilleres de corte y confección con asesoría de profesores, que reciban asistencia para emprender negocio. ptmos para adquirir máquinas de coser	El pobre siempre es el más pagador	Dar créditos a estudiantes con apoyo de los maestros en cuanto a la capacitación ofrecida
	La banca social está en auge, enfocaría a la sociedad media hacia abajo		
	Capacitar a los estudiantes que quieren emprender un negocio con ayuda de los mismos profesores		

4.- ¿Cree usted que en la actualidad CCR ya es conocido en el medio?

Falta publicidad	4
En el medio general no	8
Muchos maestros ya han escuchado sobre el Banco del Magisterio	3

El 50% opina que CCR no es muy conocido, el 60% sugiere que se debe hacer publicidad en medios tales como: televisión, radio, volantes, periódicos, visita a clientes, y que se debe emplear un buen plan de

5.- ¿Cómo cree usted que podamos llegar a ser reconocidos en el medio?

Publicidad a través de la televisión, periódicos	9
Mejorando la calidad de atención para clientes actuales y futuros	3
Ofreciendo buenos productos	1
Visitas a clientes	1
Plan de Marketing	1

6.- ¿Conoce usted los productos financieros que ofrece CCR?

Algunos	3
Si	5
No	3

Sólo el 30% tiene conocimiento de los productos que ofrece la financiera, sugieren capacitación sobre los mismos.

7.- ¿Qué otra clase de productos piensa usted que debería ofrecer CCR?

Tarjetas de Credito	2
Programas de Salud	1
Fortalecer los actuales	5
Cajero automatico	1
Cuentas (Ahorro Credito)	2
Certificados de Depositos a los hijos de los maestros	1
Transferencias del Exterior y recepción de dinero del exterior	1
Plan de ahorro para estudiantes	1

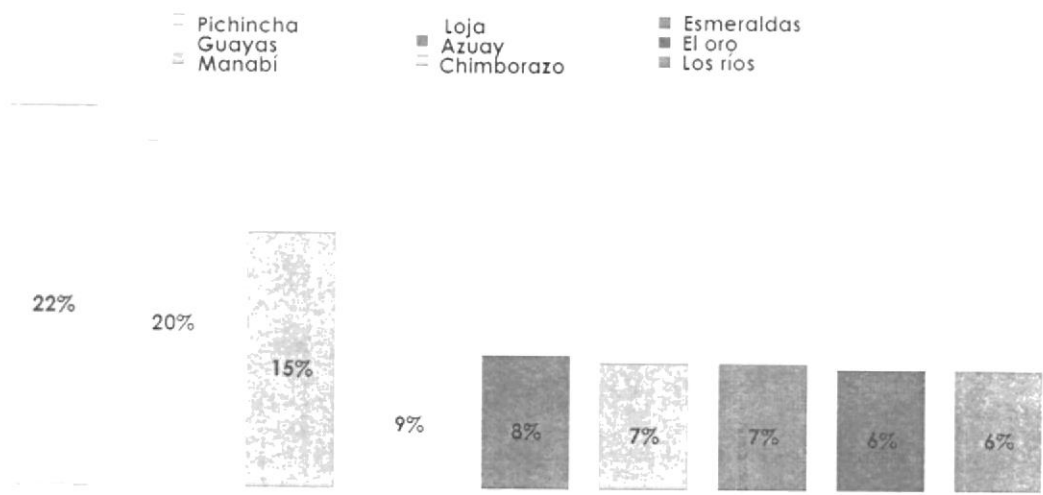
Entre los productos más mencionados están: tarjeta de crédito, plan de ahorros, cajero automático, pero consideran que es importante analizar los costos de cada servicio que se vaya a proporcionar, sin embargo consideran que hay que fortalecer los servicios y productos ya existentes.

Manabí - Clientes Potenciales del Magisterio y de organizaciones sociales		
Características		
Se mencionó desde el inicio como el sector público mantiene convenios con instituciones financieras que descuentan mediante rol los créditos; las más mencionadas fueron la Cooperativa 15 de Abril, Coop. Comercio, Banco Pichincha y Banco Comercial		
Se recalco que en Manabí hay un gran sector agropecuario, de pesaca y comerciante a donde puede llegar el BDM		
Contenido	Verbatings	Comentarios
Representantes de instituciones gremiales no tenemos conocimiento de CCR. Seria importante conocer CCR porque actualmente tenemos convenios con instituciones que nos permite acceder a créditos para mejoramiento de vivienda, negocio	"Pensamos que sólo daba atención al Magisterio. Felicito que abran las puertas a otros sectores"	En los representantes de organizaciones se mostró desconocimiento. Los miembros del Magisterio lo relacionan con el FCME, conocen muy poco
CCR es una institución crediticia cerrada y ahora quiere dirigirse a otros sectores	"Conozco los tipos de créditos que da el FCME y los montos máximos. CCR debe otorgar créditos e montos más altos"Representante Magisterio	
Siempre lo he relacionado con el FCME-Representante Magisterio		
CCR es para solucionar la parte habitacional-Representante Magisterio		

Pichincha - Clientes actuales del Magisterio			
Características	Lo que más sobresalio en el grupo fue la falta de información de hacia donde está encaminada CConsulCrédito Además se indicó que se debería promocionar no solo en eventos sino en folletos quincenales o mensuales acerca de la situación financiera de la compañía para dar una mayor confianza y seguridad sobre sus aportes Otro punto importante que mencionaron fue que todos los servicios que se otorgan en el futuro como entrega de estado de cuenta, retro de dinero pago de servicios y otros sean a bajo costo para poder competir con las demás instituciones financieras		
Objetivo 1	Contenido	Verbatings	Comentarios
	Están satisfechos con el producto que les ofrecieron	Jubilados: entre 60 - 65	En general se encuentran satisfechos con los productos que ofrece la financiera aunque indicaron la falta de información debería de existir una mayor publicidad
	Falta una información continua	profesor activo indica lo siguiente	
		"Todos los maestros somos accionistas de Consulcredito y del futuro banco"	La atención y el servicio que ofrece la financiera es bueno desde el punto de vista de los entrevistados
	Diversificar los créditos	profesor activo indica lo siguiente	Además hay que considerar las asociaciones de los colegios o escuelas para obtener nuevos clientes
		"La inversión no se debe enfocar en las ciudades sino que deberían diversificar"	
	Atención y servicio es excelente	Jubilados: entre 60 - 65 y profesores activos	
		indicaron lo siguiente	
		"están devengando excelentemente y la atención y el servicio es excelente"	
	falta fudez en la información	Jubilados: entre 60 - 65 y profesores activos	
		indicaron lo siguiente	
		"falta información referente a cuanto cobran o pagan los intereses"	
	Buscar otros clientes como las asociaciones de maestros en los colegios	profesor activo indica lo siguiente	
		"que las asociaciones se conviertan en parte del banco"	
		"la financiera esta abriendo campo al conglomerado del magisterio"	
Objetivo 2	Mayor apertura	Jubilados: entre 60 - 65 y profesores activos	
		indicaron lo siguiente	
		"debería haber más apertura personas que no son vinculadas al magisterio"	Entre los nuevos productos que los clientes desearían se encuentran
	Personas jubiladas quieren respaldos para obtener créditos	jubilados: entre 60 - 65 indicaron	seguros de salud y servicios adicionales
		"tener créditos de vivienda y que los pagos estén en función de lo que pueden cancelar"	y créditos con personas que viven en el exterior los beneficios que se ofrecerían deberían ser a un menor costo

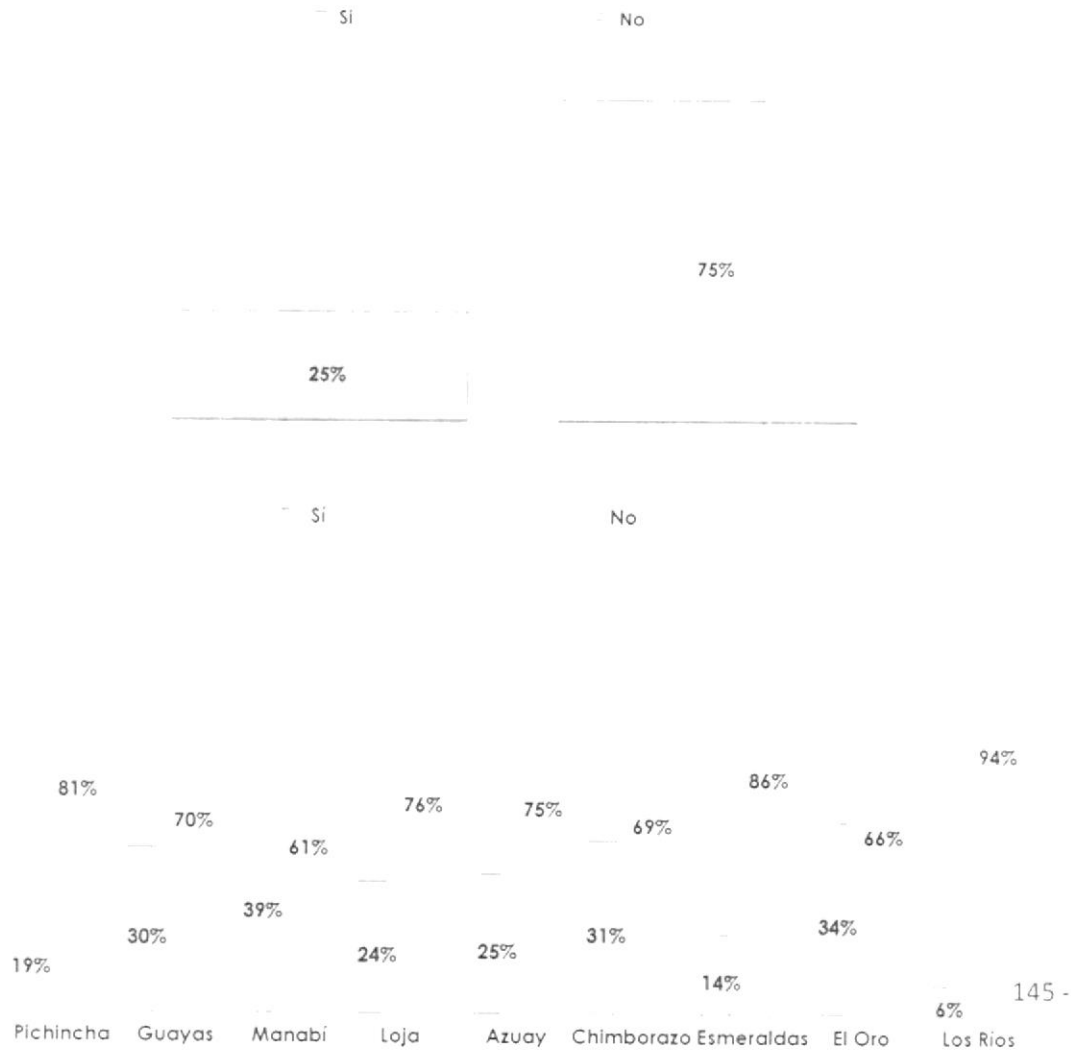
Guayas - Clientes potenciales del Magisterio			
Características			
	Algunas personas sugirieron se visiten los colegios, lleven solicitudes de créditos, ya que algunos bancos lo hacen para ganar clientes		
	Muchos de ellos opinaron que el BDM debería ser enfocado al magisterio		
	Alrededor de 40% estaría dispuesto a realizar sus transacciones con otros servicios como lo es el internet y celular		
	Un buen grupo comentó acerca de la jubilación voluntaria, les gustaría conocer más sobre el BDM, los productos que ofrece y las tasa que paga a sus depósitos		
	La mayoría de los entrevistados concordaron en que falta publicidad, desde ahora comentarán con sus parientes y amigos los beneficios que otorga BDM.		
	Un 25% sugirió ampliar el mercado para que sus parientes puedan acceder a los productos que ofrece BDM		
	Muchos de ellos les gustaría que sus requerimientos sean atendidos en el menor tiempo posible y que al solicitar un préstamo no exijan tanto papeleo		
	Contenido	Verbatings	Comentarios
Objetivo 1	Clientes potenciales Rectores	"Alguna vez escuchamos sobre el BDM pero ha pasado mucho tiempo"	El 50% ha escuchado hablar de CCR, cuando ha realizado algún trámite en el Fondo de Cesantía el otro 50% no tiene conocimiento de la financiera.
			El grupo focal fue realizado a clientes potenciales
			Al escuchar el nombre Consultacredito, la asociaron con una entidad que otorga créditos
Objetivo 2	Nos gustaría que seamos atendidos con un trato preferencial	"¿Porque se ha esperado mucho tiempo? si los maestros ya estábamos de acuerdo con la creación del banco, del cual vamos a recibir mejores beneficios"	Algunos opinaron que los servicios que ofrece BDM, deberían entregarse a una tasa atractiva que haga la diferencia entre los servicios y productos, esperarían que sean créditos enfocados a la educación (capacitación) vivienda consumo
	Podríamos recibir nuestra remuneración mensual a través del BDM	"Esperaríamos que nuestra inversiones nos generen interes a una tasa diferencial"	El 60% opinó que haya un trato preferencial, ya que al ser el banco de los maestros, se esperar a que sean atendidos todos los que pertenecen al magisterio
		"Brindar un servicio que nos diferencie de la banca tradicional"	En cuanto a la atención se esperaba que esta sea rápida, ágil y eficaz, a diferencia de la banca tradicional
	Le damos todo el respaldo y confianza al BDM para que éste crezca rápidamente y puedan tanto el banco como nosotros Magisterio Ecuatoriano en conjunto logra los objetivos esperados	"Nos sentiríamos respaldados por un banco que es de los maestros para los maestros"	Se debería dar a conocer el BDM, en lo que respecta al Fondo de Cesantía (lugar donde acuden a realizar trámites), existen muchos maestros que no tienen conocimiento del mismo, pero que al escuchar hablar sobre este, lo encuentran interesante ya sea en los productos y servicios que ofrece, los entrevistados opinaron que confían plenamente en la creación del banco y que les gustaría forma parte del mismo, lo encuentran como algo propio hecho para ellos, se sentirían identificados con una entidad que les
		"Esta enfocada a fines sociales para personas que poseen pocos recursos"	
Objetivo 3			

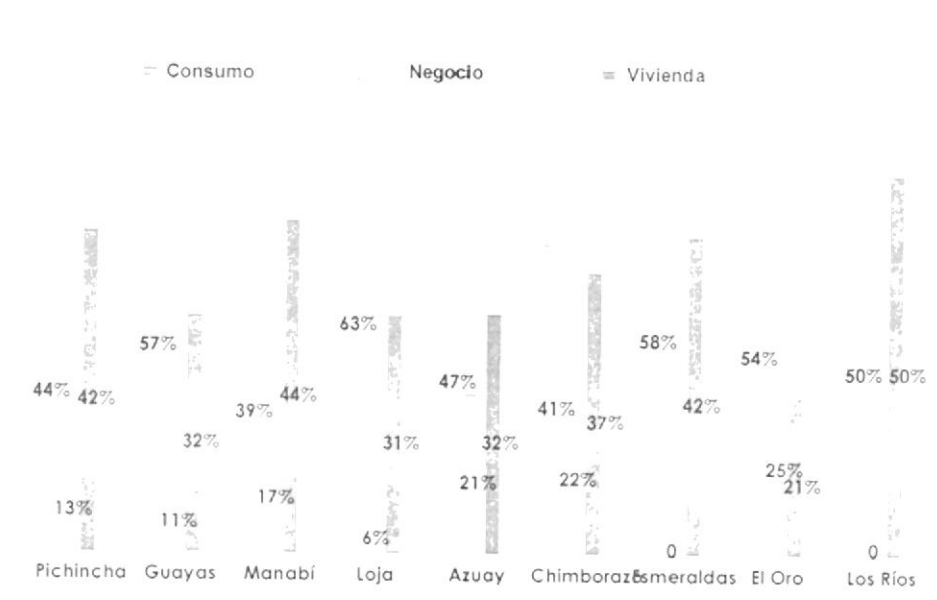
Distribución de la muestra:



1. ¿Es usted cliente actual de ConsulCrédito o no?

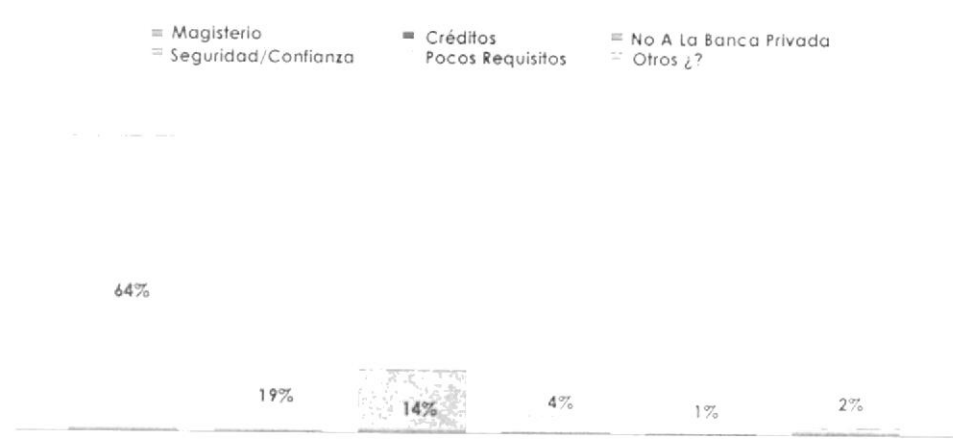
Base Total: 1.521 casos





3. ¿Por qué es cliente de ConsulCrédito? ¿Qué lo motivó a contactar con ellos?

Base Total: 387 casos.



4. ¿Cómo evalúa usted los siguientes aspectos de ConsulCrédito?

Base Total: 387 casos.

- Muy mal, no saben cómo atender

Mal, a veces no recibo un buen servicio
- Bien, pero puede ser mejor

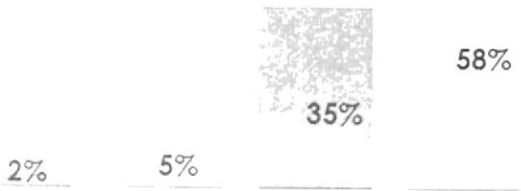
Muy bien, no tengo quejas

Amabilidad en la atención al público.

Rapidez en la atención y en los trámites.



Solución de problemas y necesidades.



GUAYAS

Base Total: 88 casos

- Muy mal, no saben cómo atender

Mal, a veces no recibo un buen servicio
- Bien, pero puede ser mejor

Muy bien, no tengo quejas

Amabilidad en la atención al público.



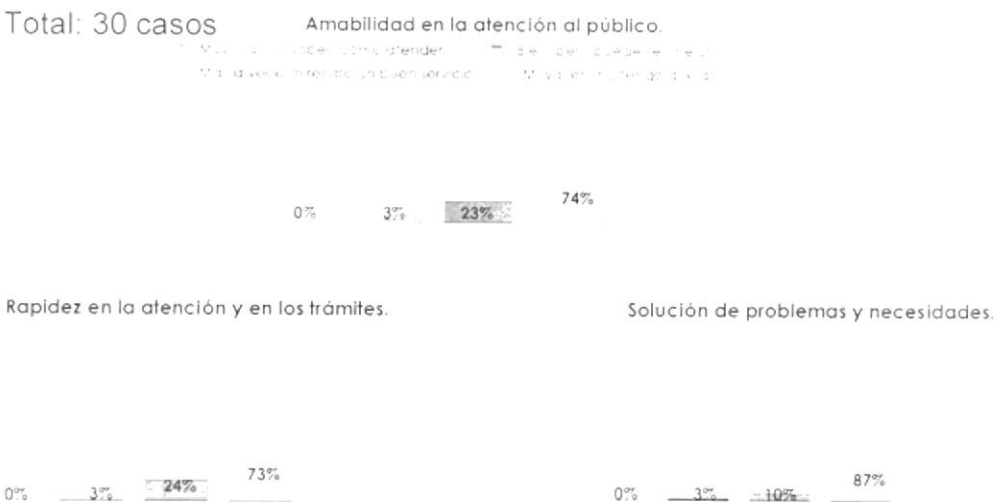
Rapidez en la atención y en los trámites.

Solución de problemas y necesidades.



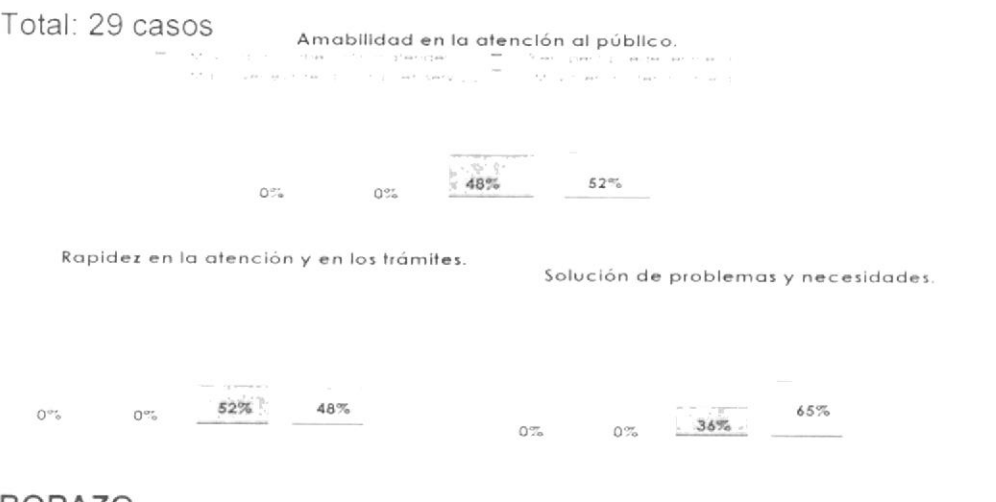
LOJA

Base Total: 30 casos



AZUAY

Base Total: 29 casos



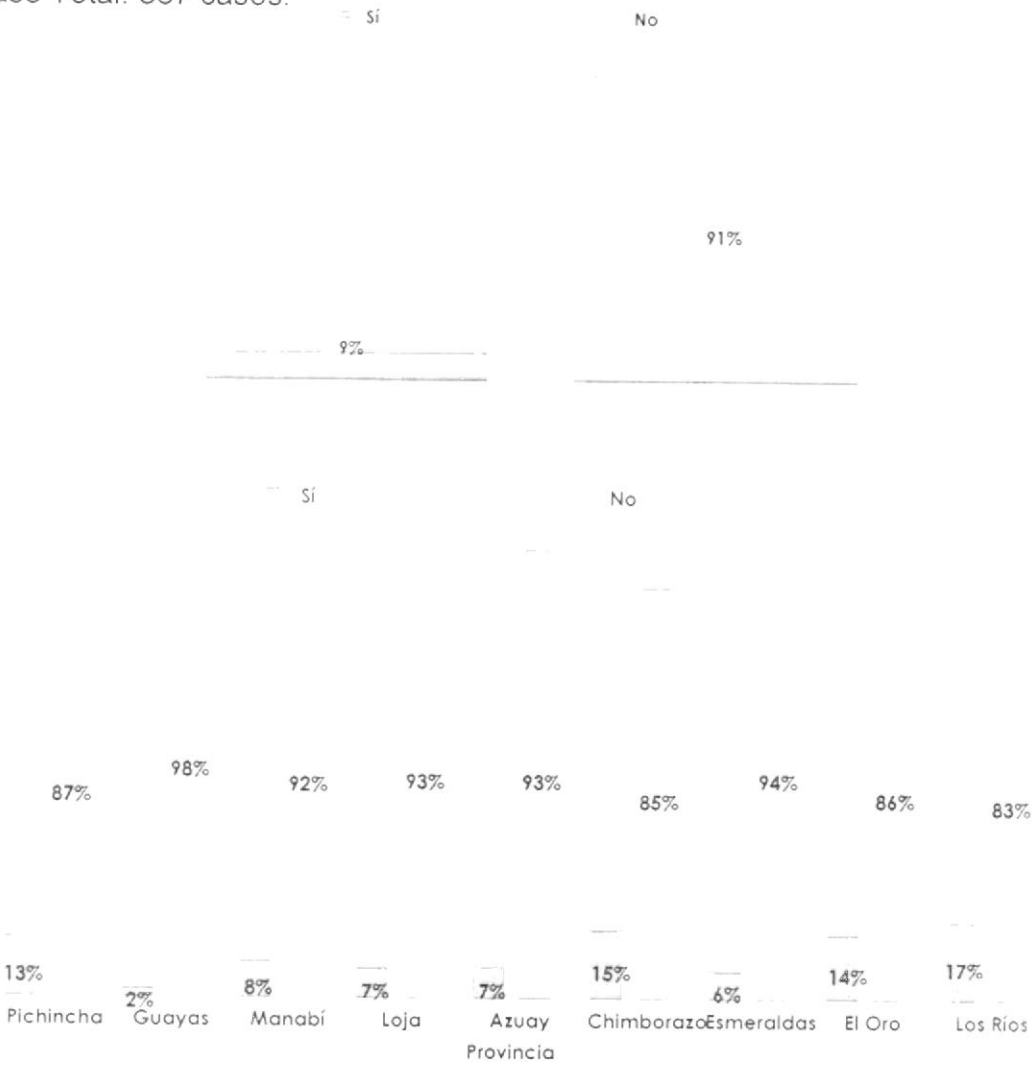
CHIMBORAZO

Base Total: 34 casos



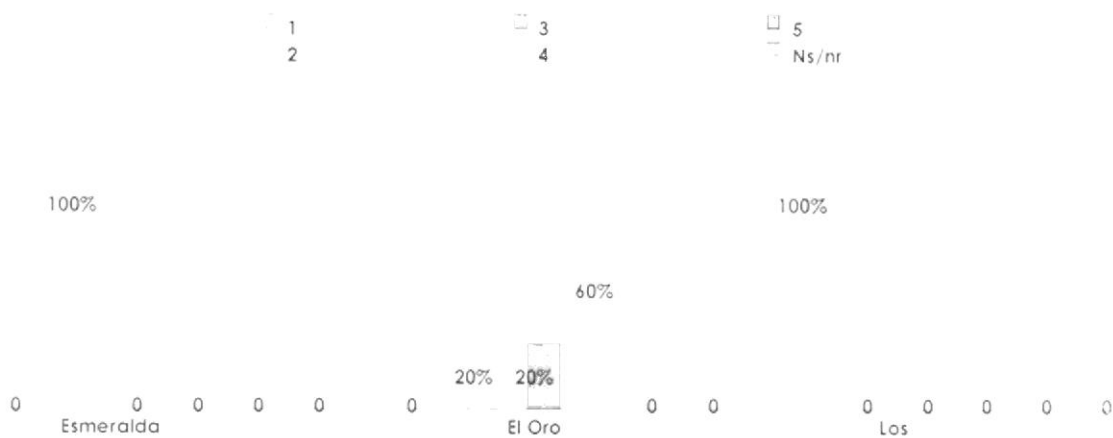
5. ¿Alguna vez presentó verbalmente o por escrito una queja por mal servicio en ConsulCrédito?

Base Total: 387 casos.



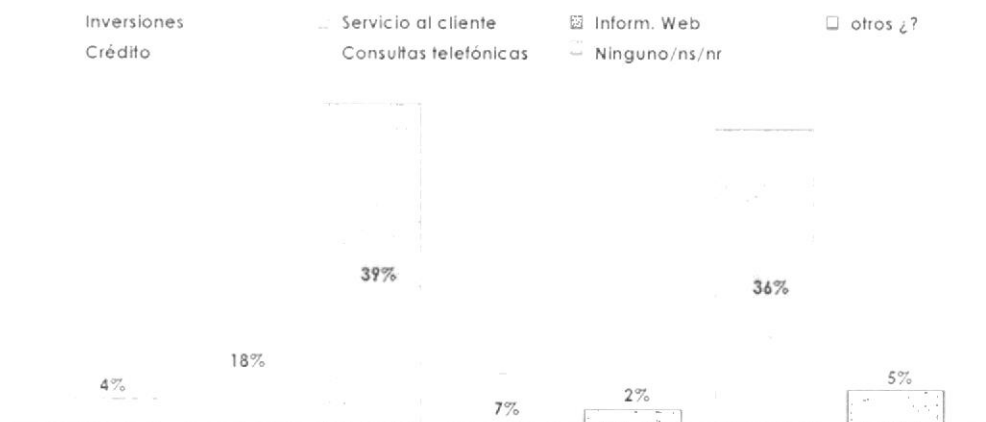
6. ¿Qué tan bien atendieron su queja? Califique del 1 al 5, siendo 5 la máxima calificación.

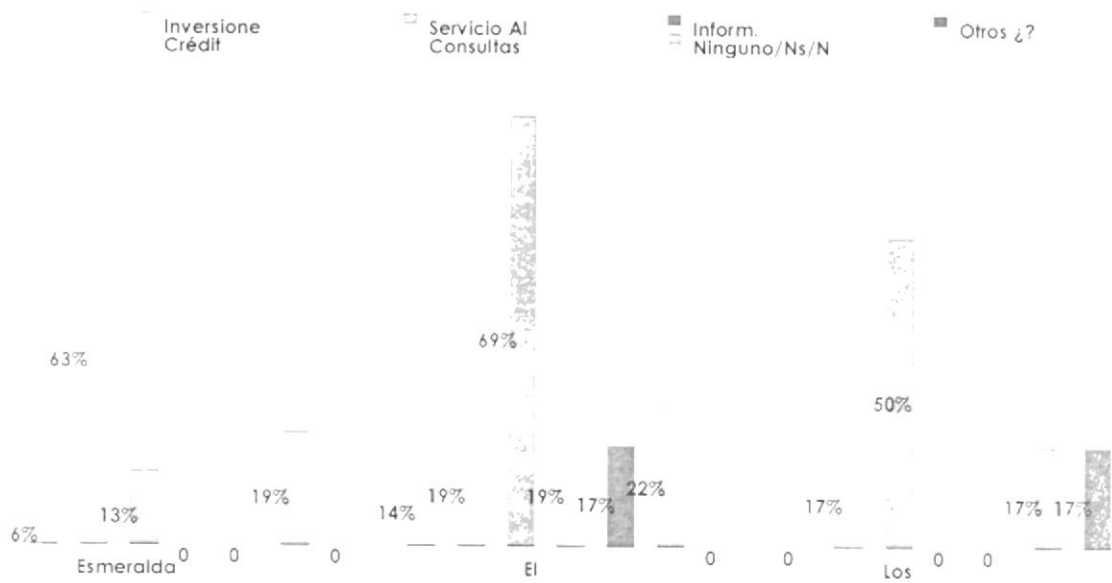
Base Total: 33 casos.



7. ¿Recuerda algún servicio que quisiera que lo mejoren?

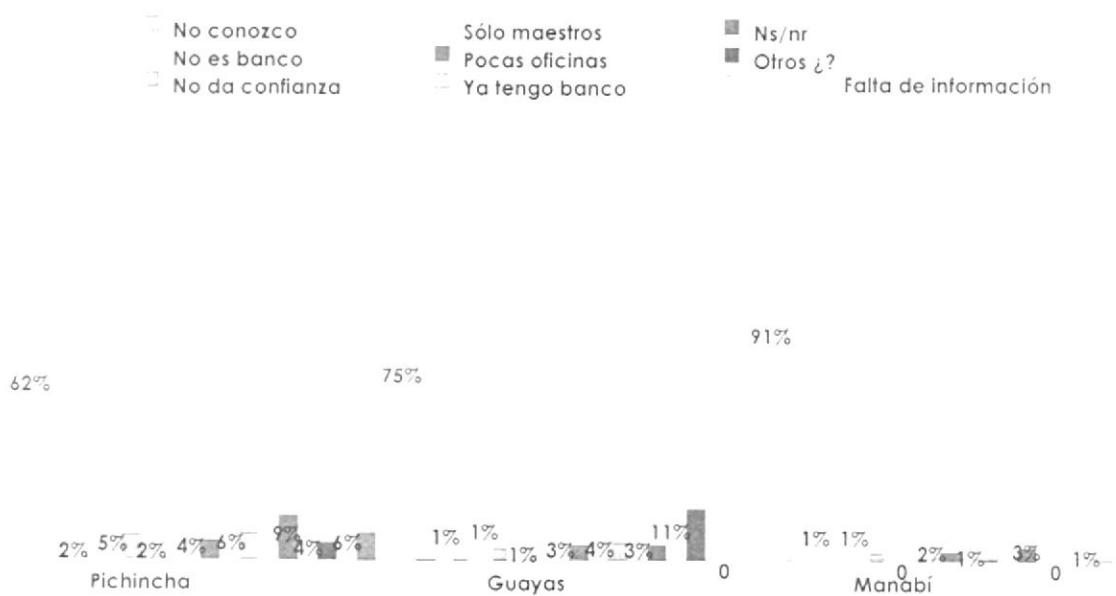
Base Total: 354 casos.





8. ¿Por qué cree usted que no es cliente de ConsulCrédito?

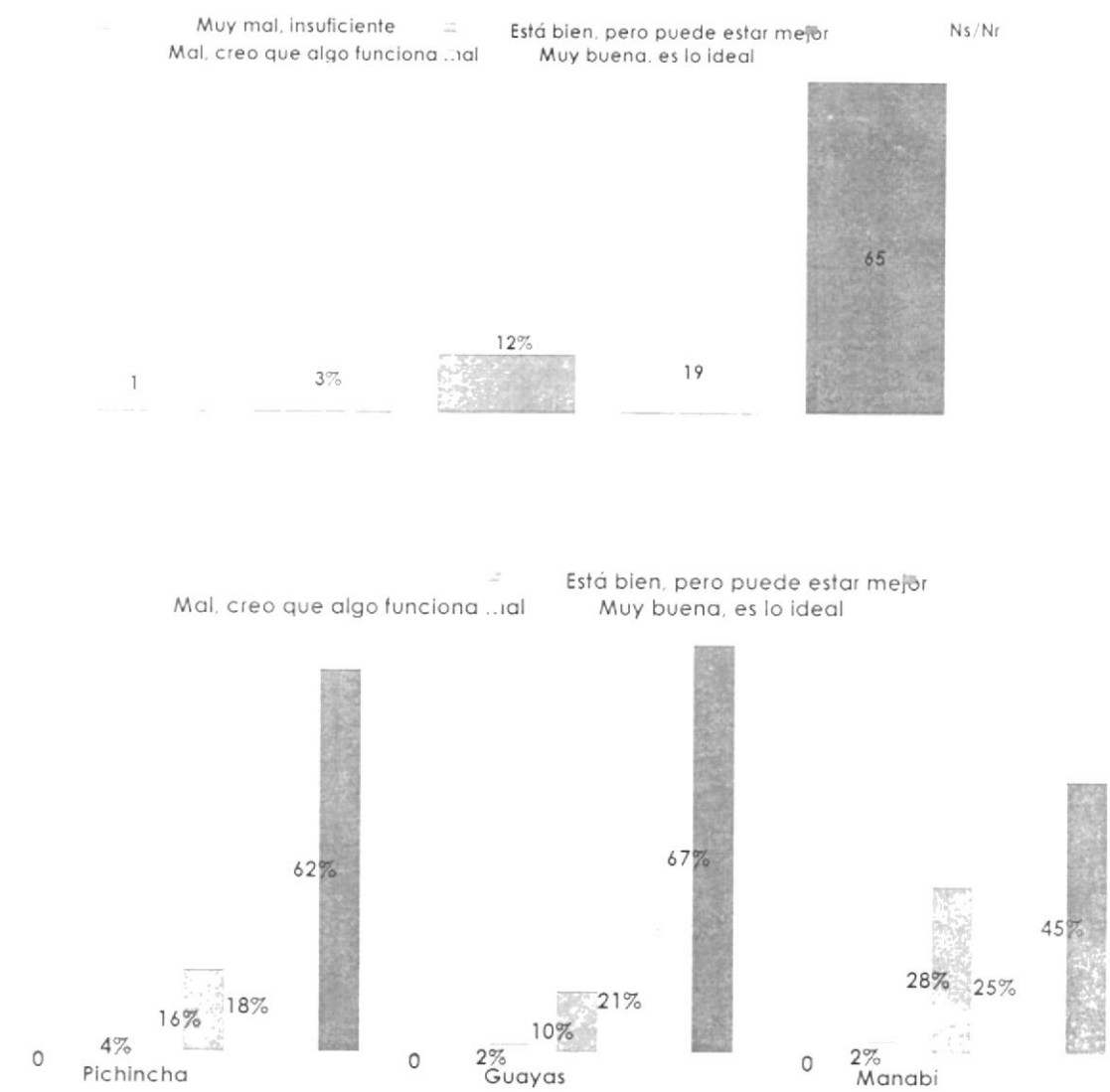
Base Total: 1,134 casos.

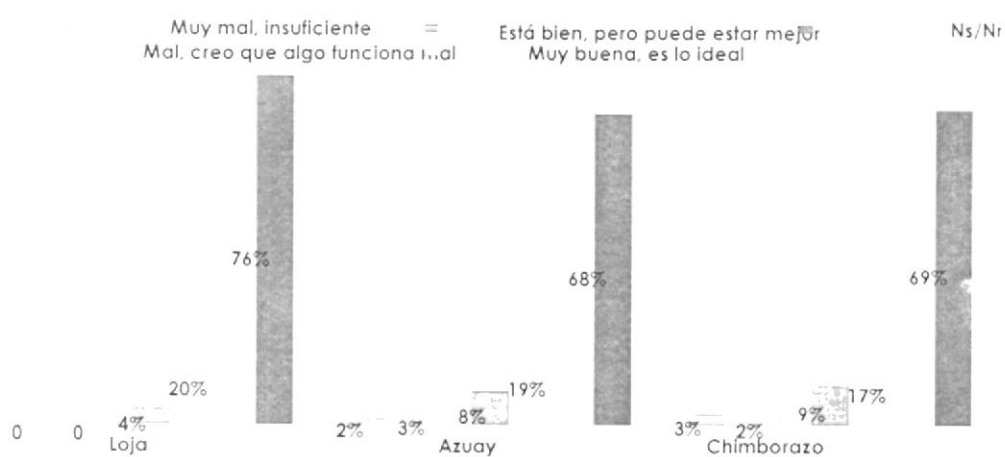
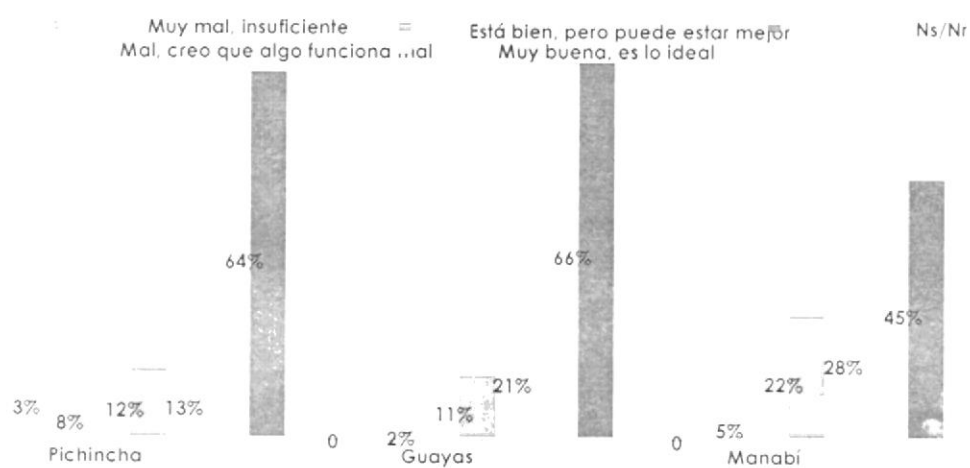
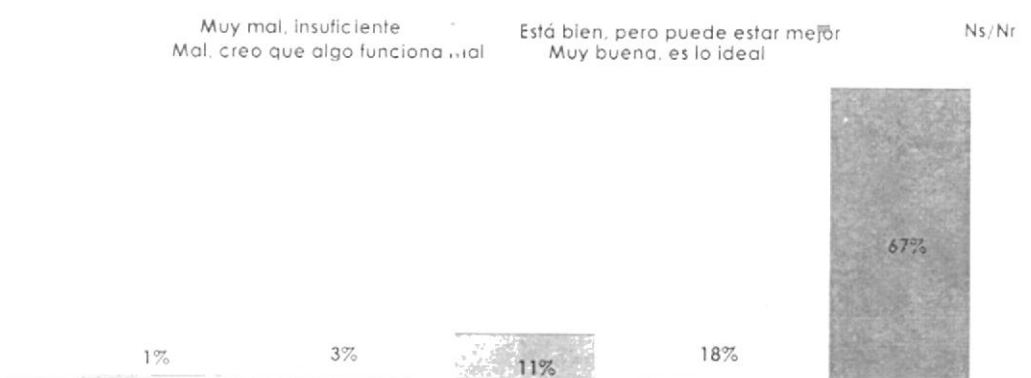


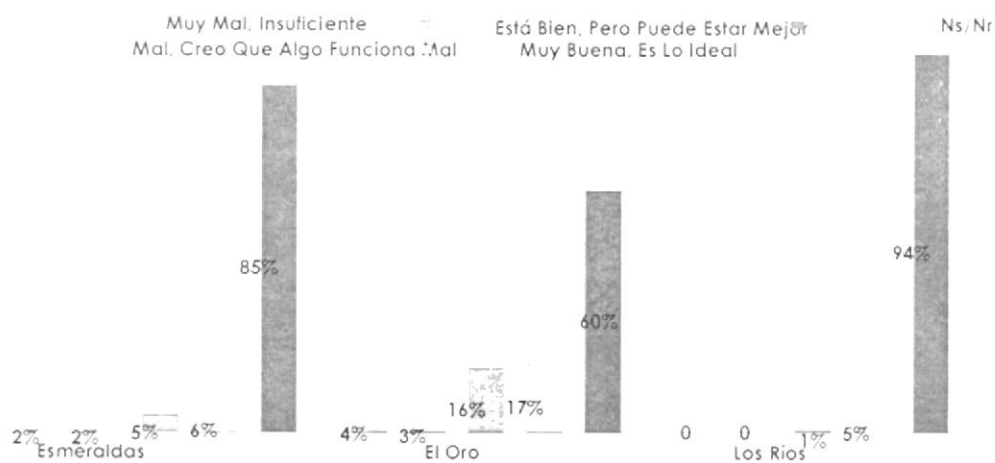
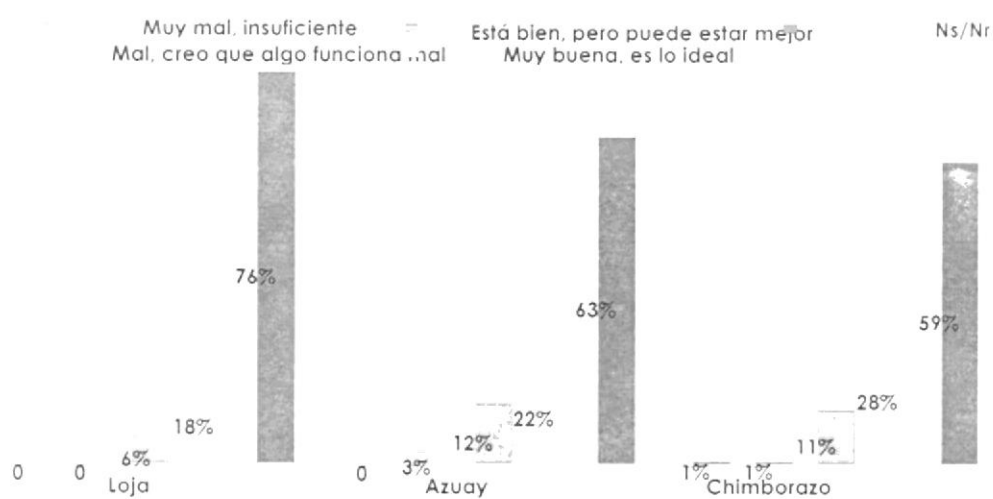
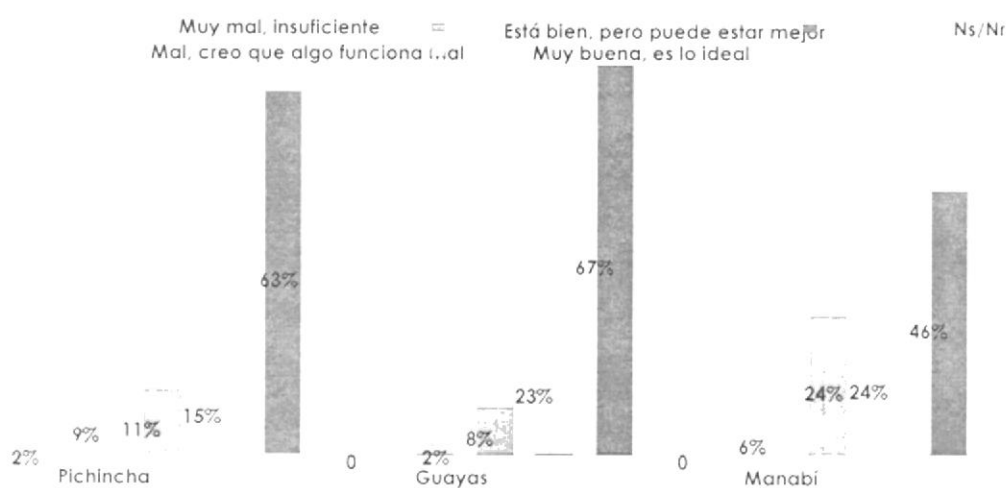
9. Voy a pedirle que califique a ConsulCrédito en algunos aspectos. Si no conoce alguno de ellos, dígamelo así, por favor. (asistido)

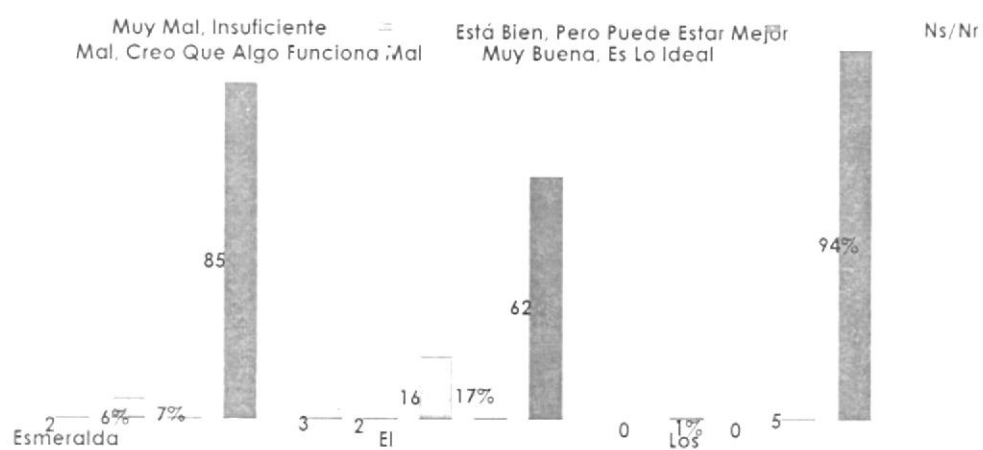
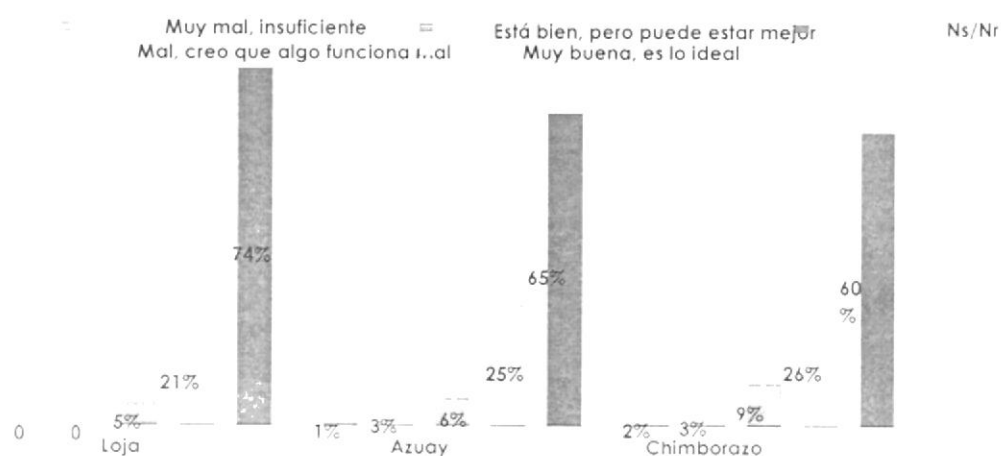
La solvencia, es decir la solidez financiera que les da seguridad a los ahorristas.

Base Total: 1,521 casos.





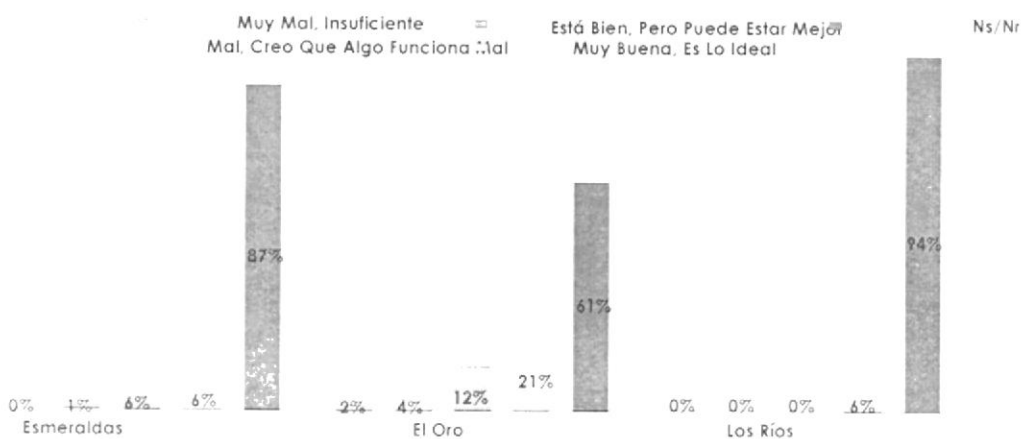
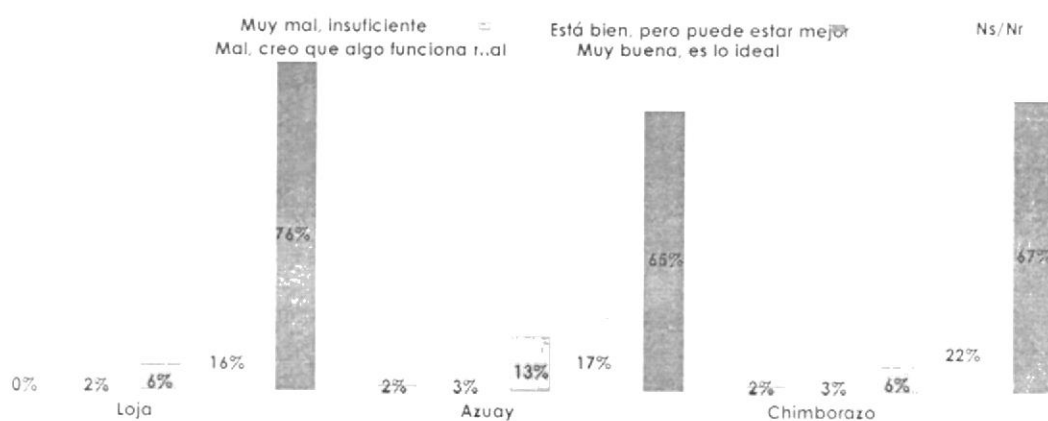




13. Voy a pedirle que califique a ConsulCrédito en algunos aspectos. Si no conoce alguno de ellos, digamelo así, por favor. (asistido)

La relación entre lo que cobra por sus servicios frente a la calidad de servicios brindados.

Base Total: 1,521 casos.



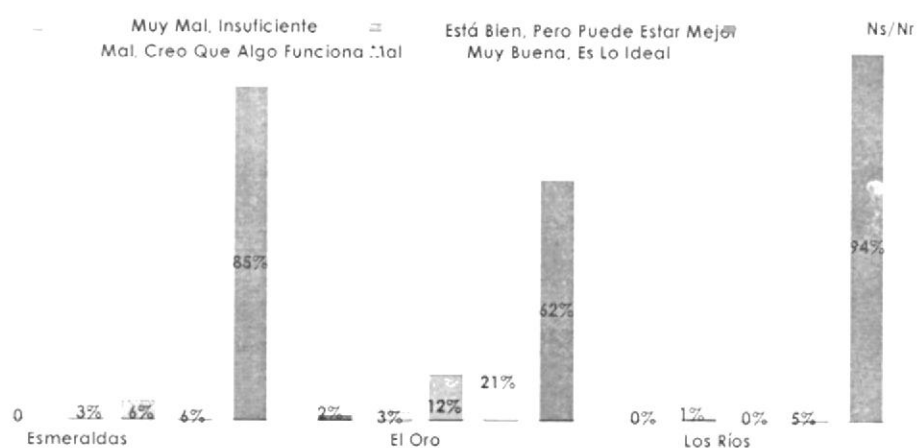
14. Voy a pedirle que califique a ConsulCrédito en algunos aspectos. Si no conoce alguno de ellos, dígamelo así, por favor. (asistido).

La cantidad de servicios que ofrece ConsulCrédito a sus clientes.

Base Total: 1,521 casos

Muy mal, insuficiente
Mal, creo que algo funciona mal

Está bien, pero puede estar mejor
Muy buena, es lo ideal

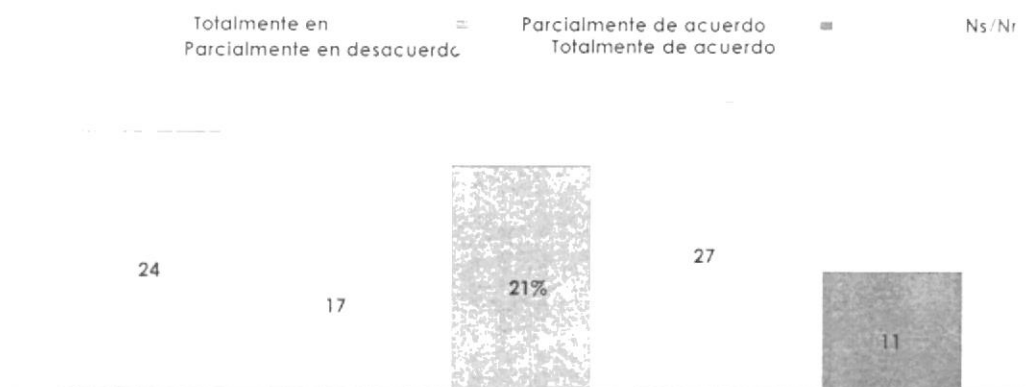


BANCO

15. ConsulCrédito está evaluando la posibilidad de convertirse en banco, en el Banco del Magisterio. Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes frases. (asistido)

Será un banco más, no tendrá ningún atractivo.

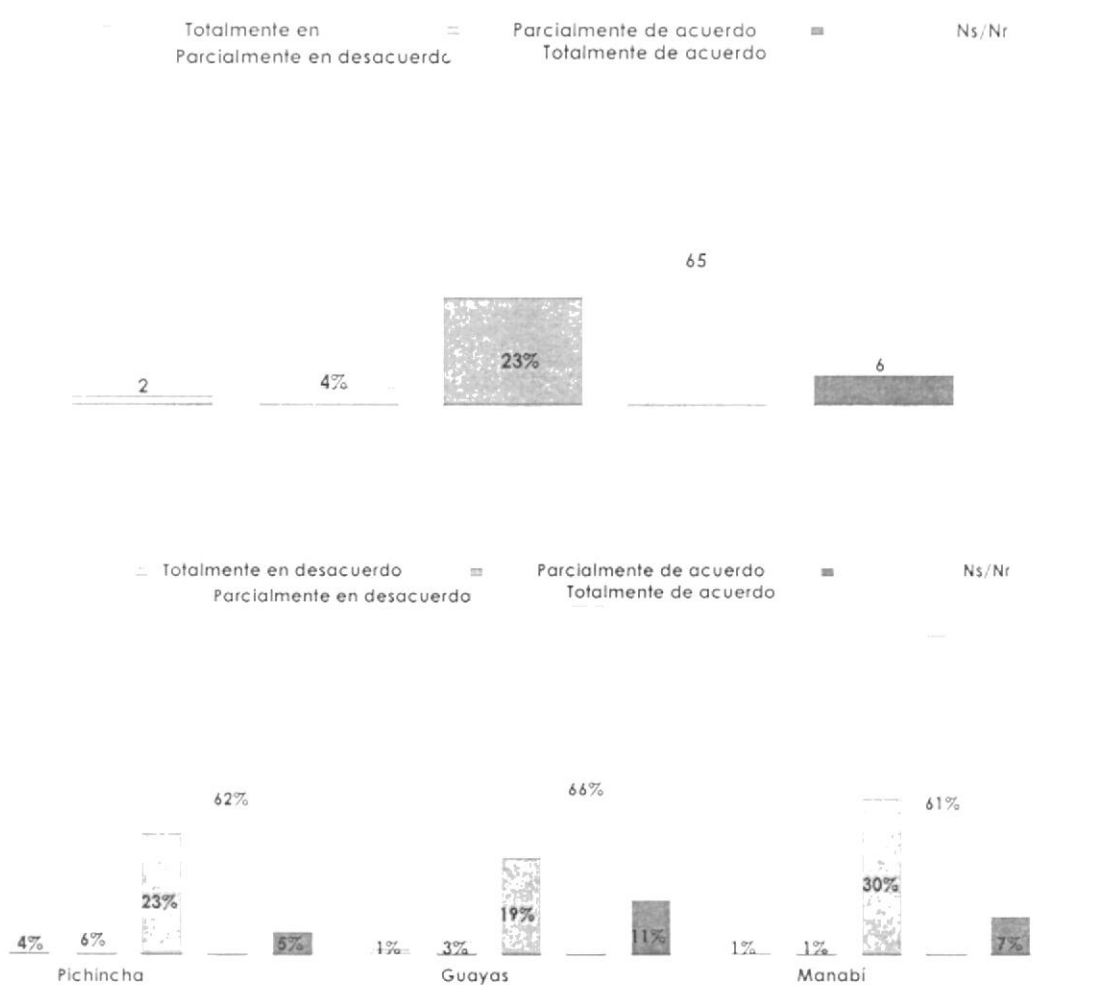
Base Total: 1,521 casos.

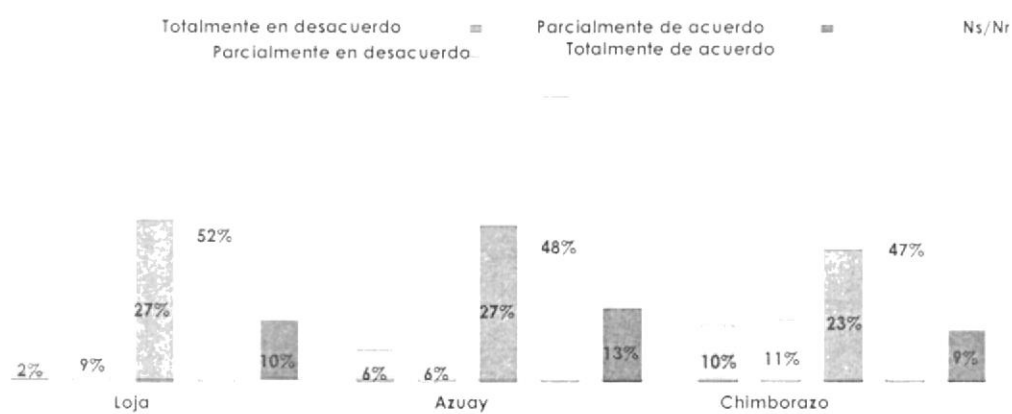
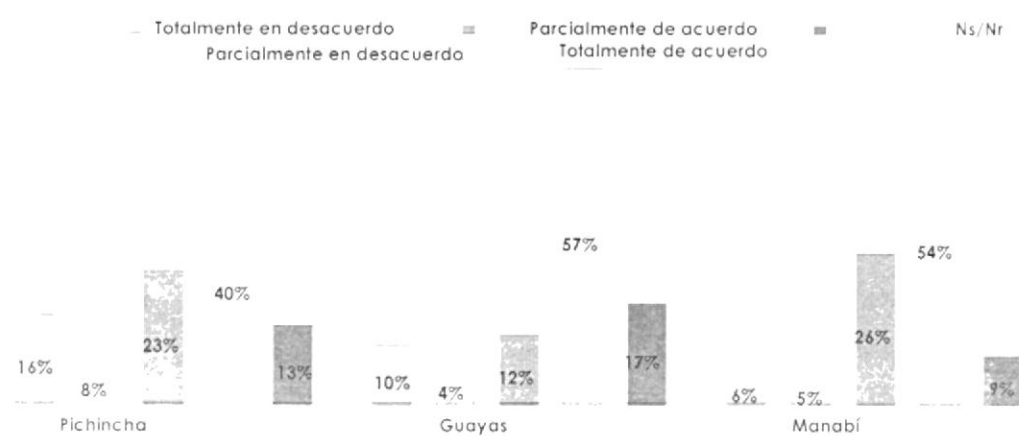
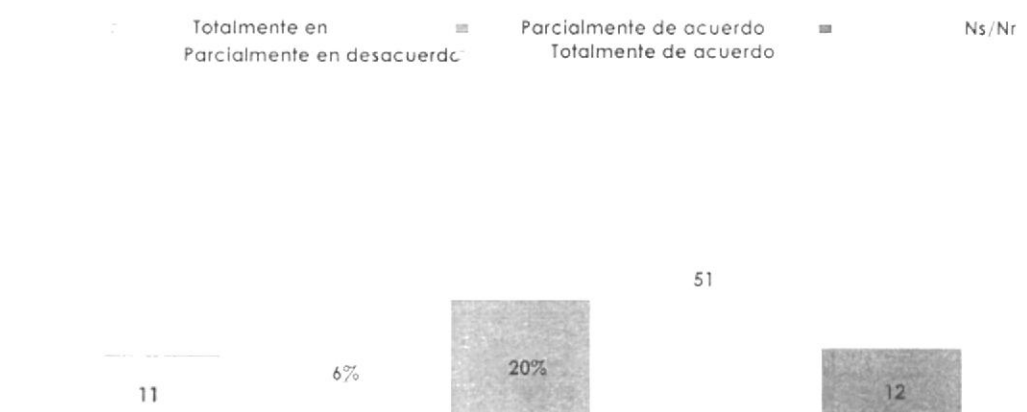


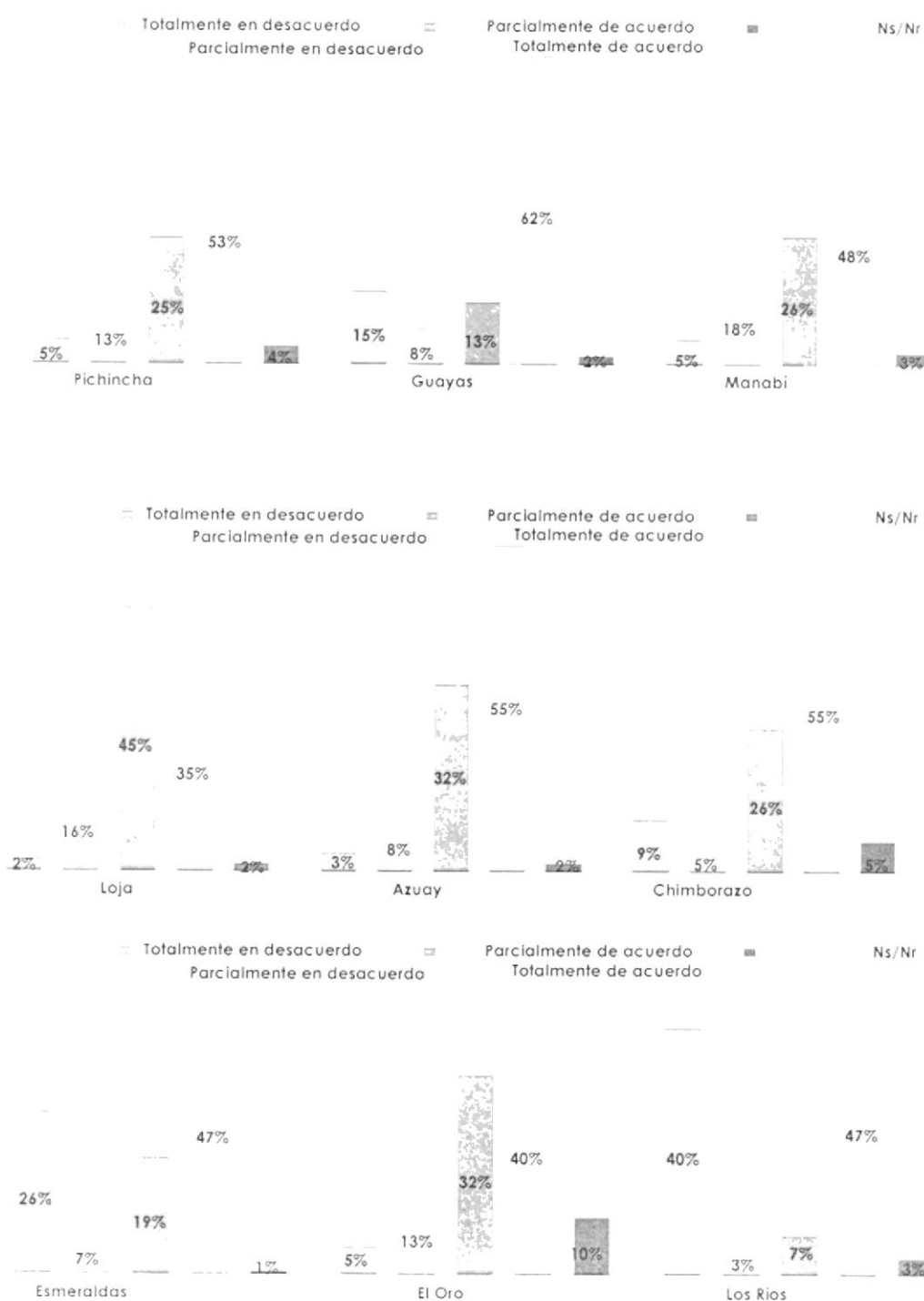
16. ConsulCrédito está evaluando la posibilidad de convertirse en banco, en el Banco del Magisterio. Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes frases. (asistido)

Tendrá un gran respaldo por los aportes de los maestros.

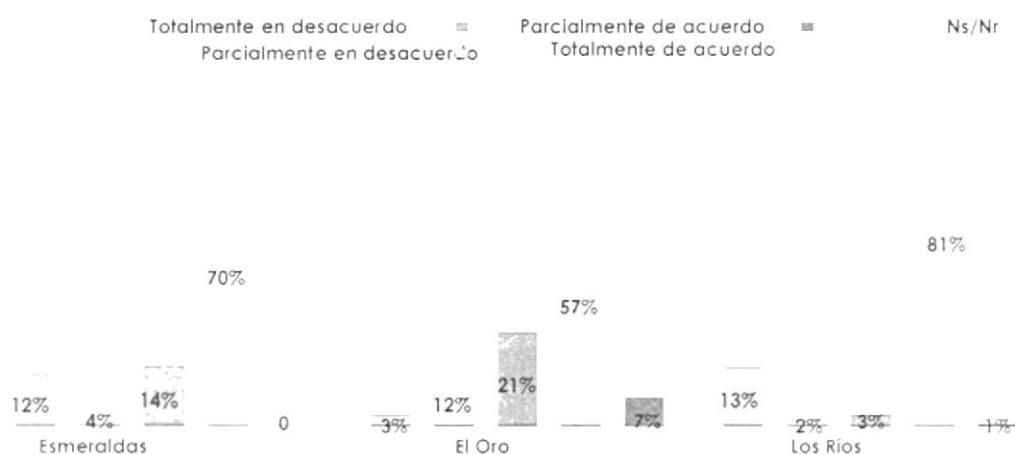
Base Total: 1,521 casos.







19. ConsulCrédito está evaluando la posibilidad de convertirse en banco, en el Banco del Magisterio. Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes frases. (asistido)



20. ConsulCrédito está evaluando la posibilidad de convertirse en banco, en el Banco del Magisterio. Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes frases. (asistido)

Debe ser solo de los maestros.

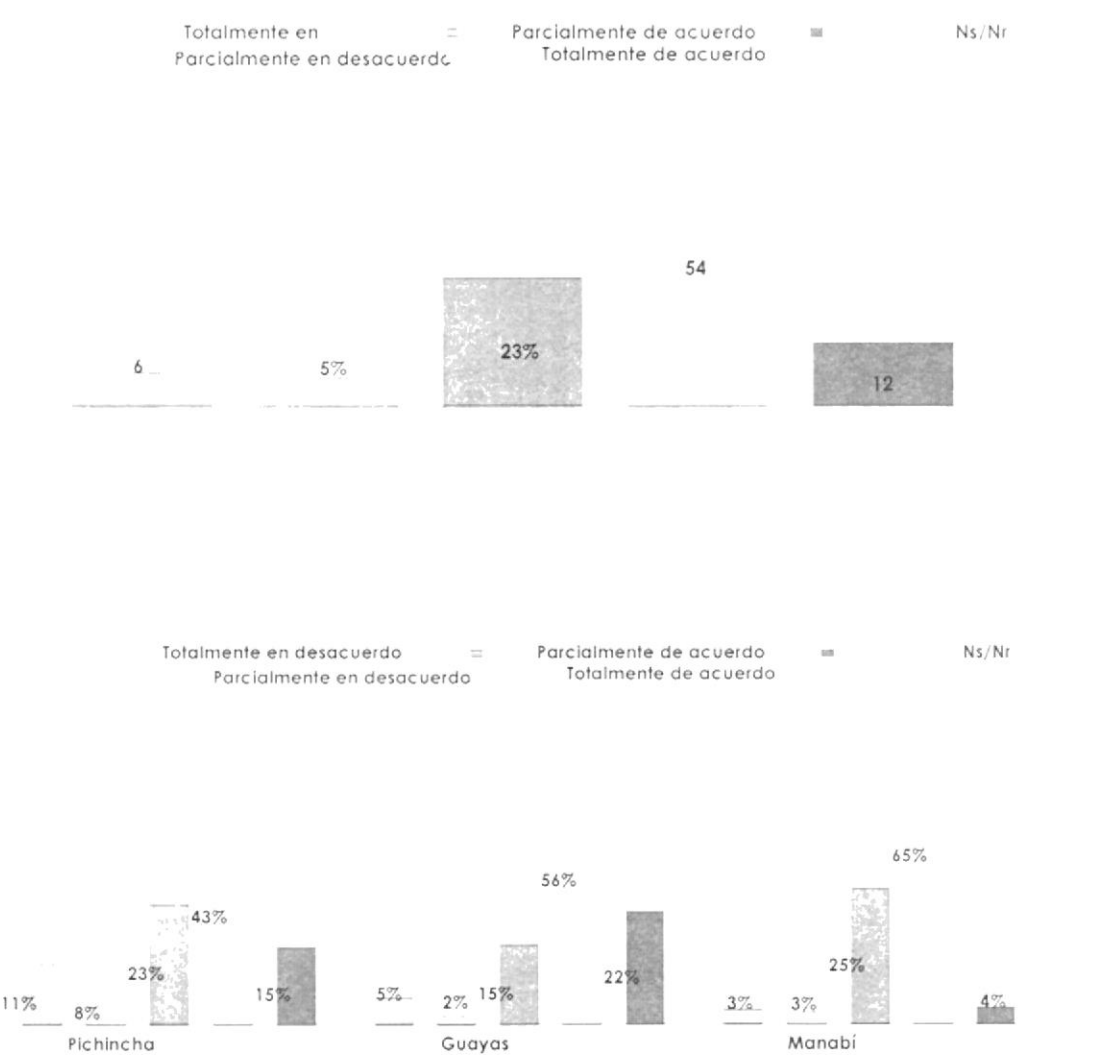
Base Total: 1,521 casos.

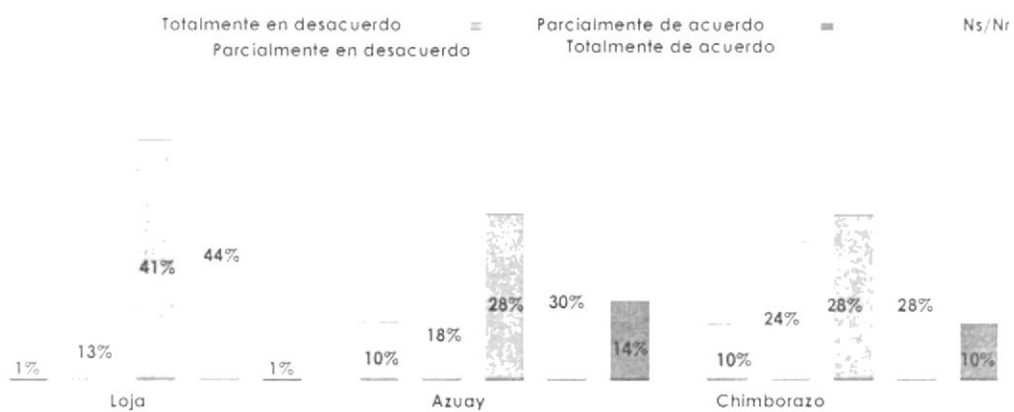
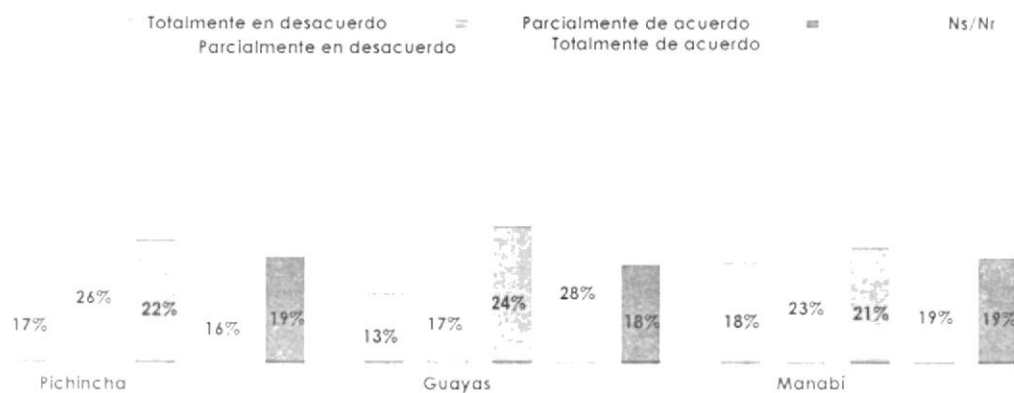
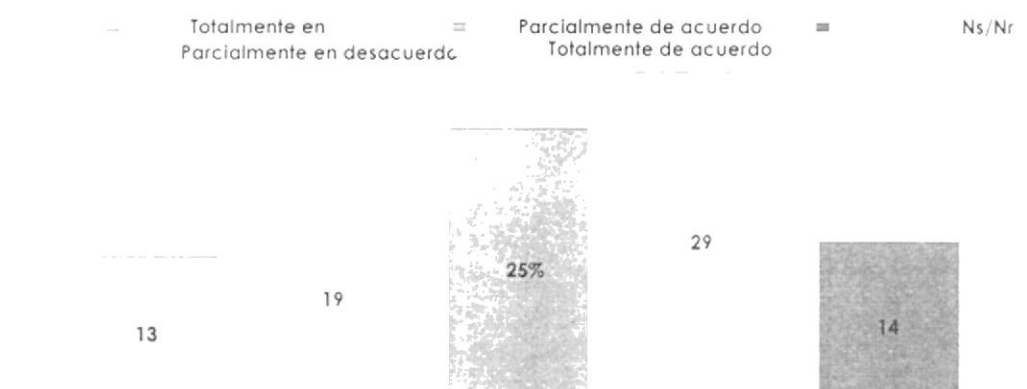


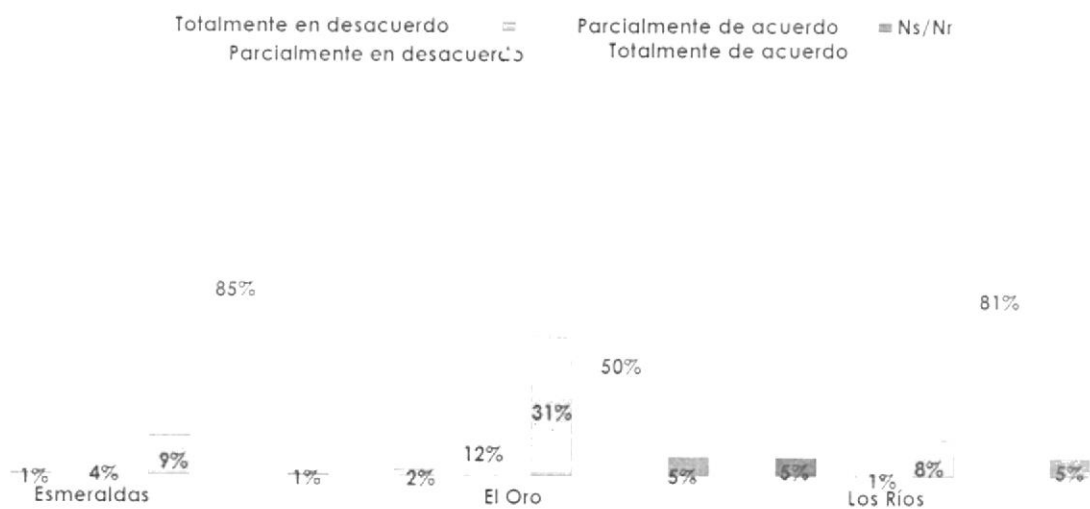
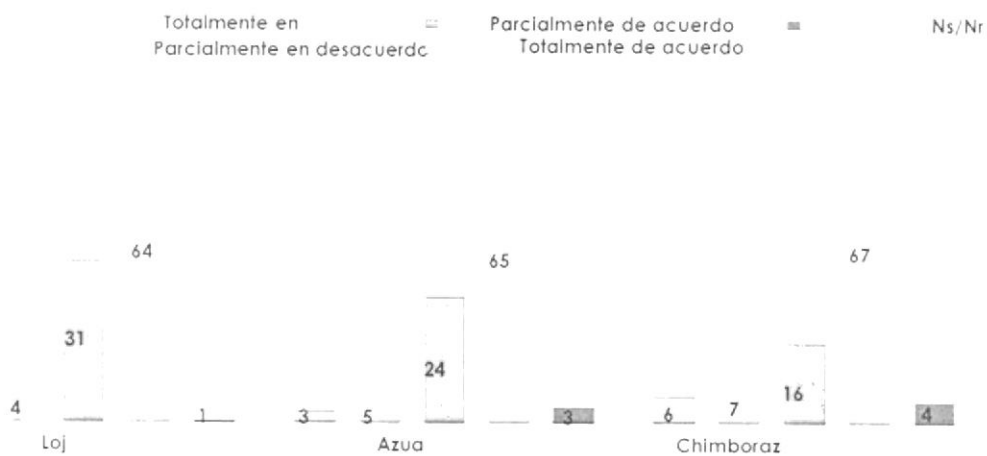
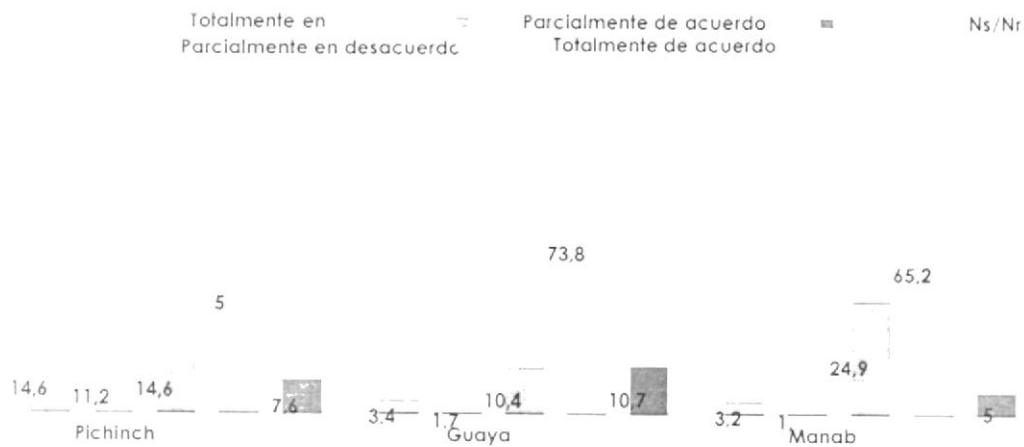
21. ConsulCrédito está evaluando la posibilidad de convertirse en banco, en el Banco del Magisterio. Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes frases. (asistido)

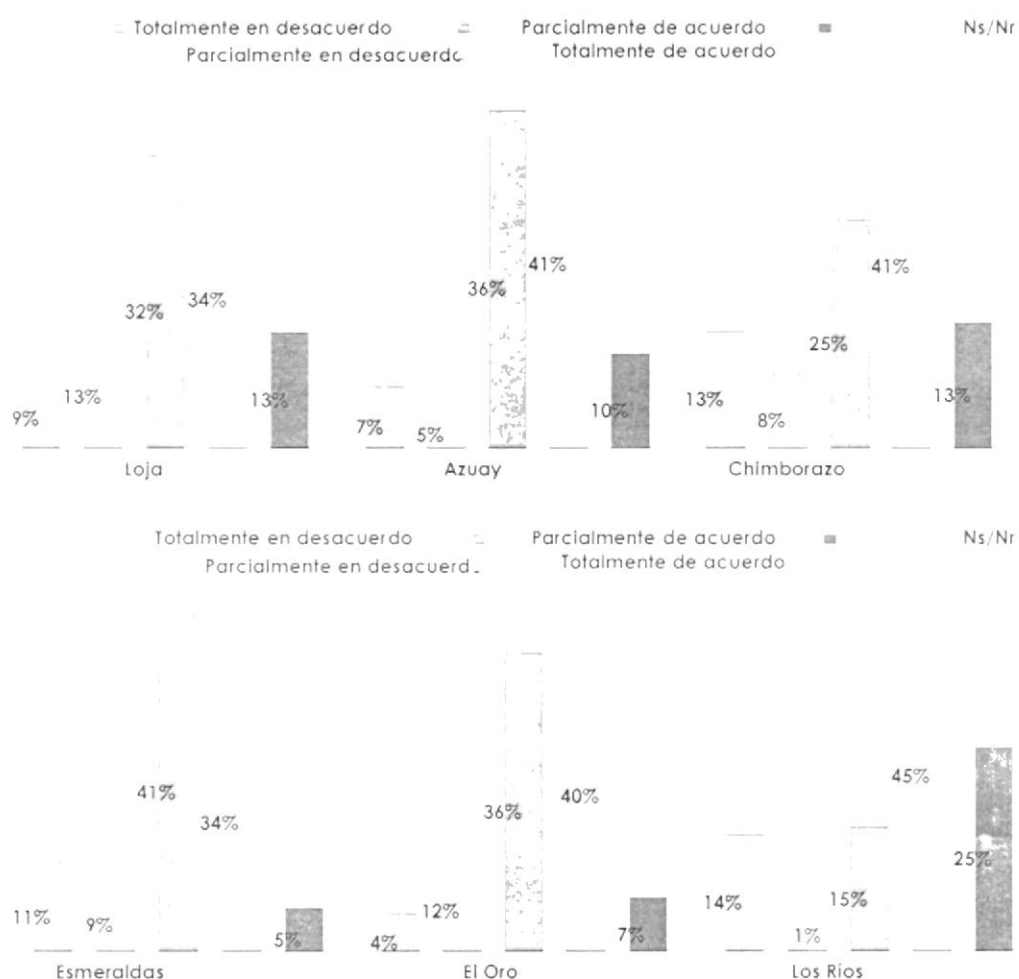
Me gustaría ahorrar o invertir en ese banco.

Base Total: 1.521 casos.







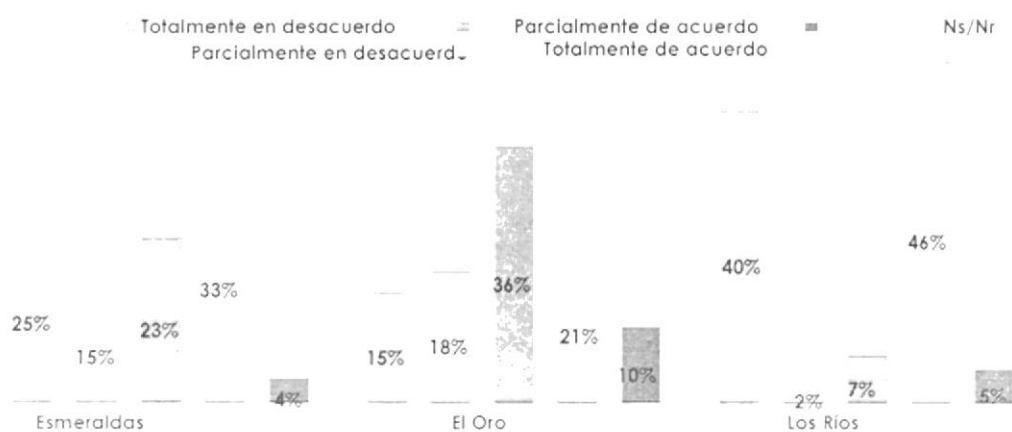


25. ConsulCrédito está evaluando la posibilidad de convertirse en banco, en el Banco del Magisterio. Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes frases. (asistido)

Si no tienen tarjeta de crédito, no me cambio.

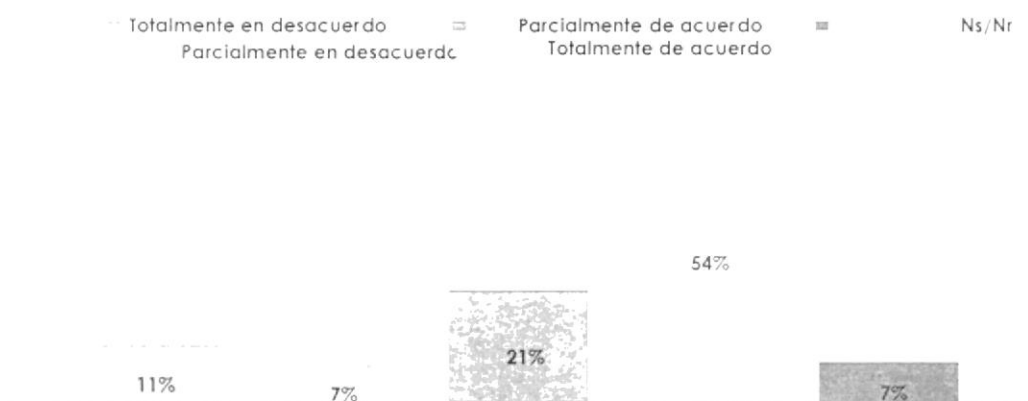
Total.

Base Total: 1,521 casos.



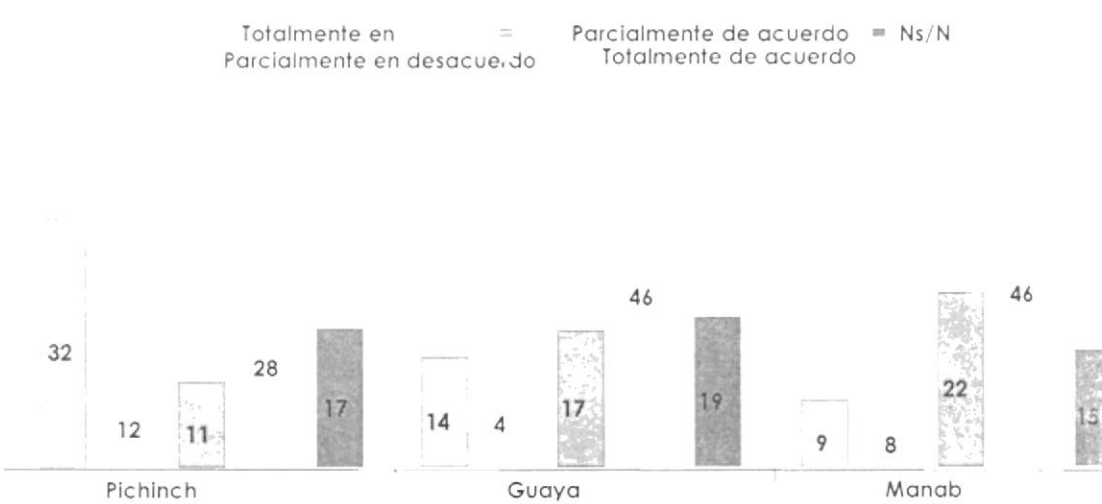
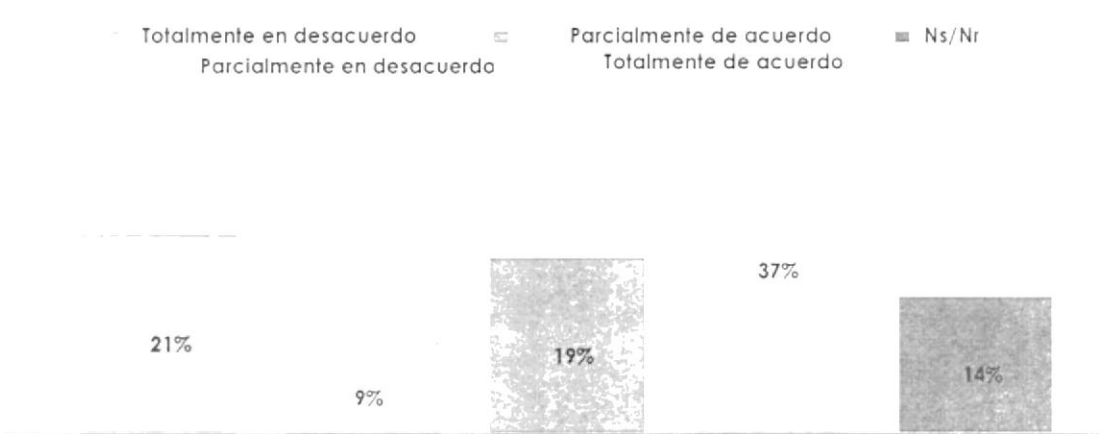
26. ConsulCrédito está evaluando la posibilidad de convertirse en banco, en el Banco del Magisterio. Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes frases. (asistido)

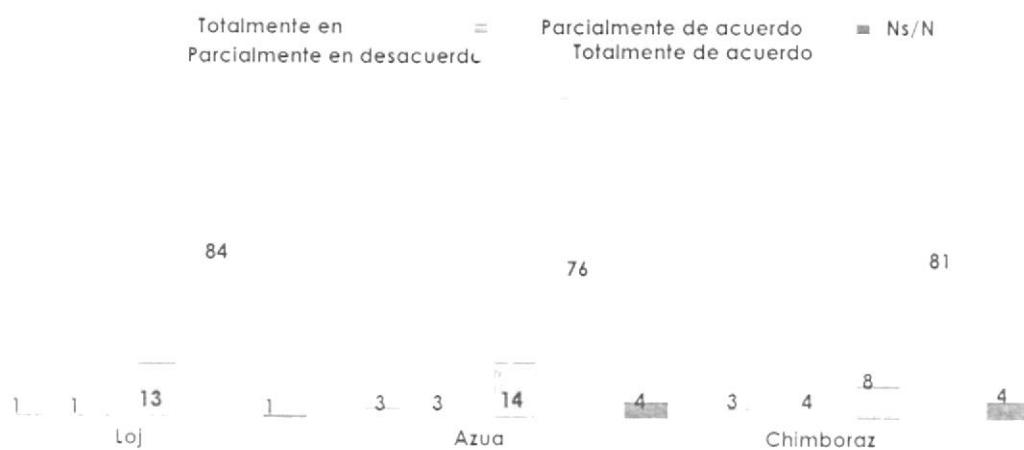
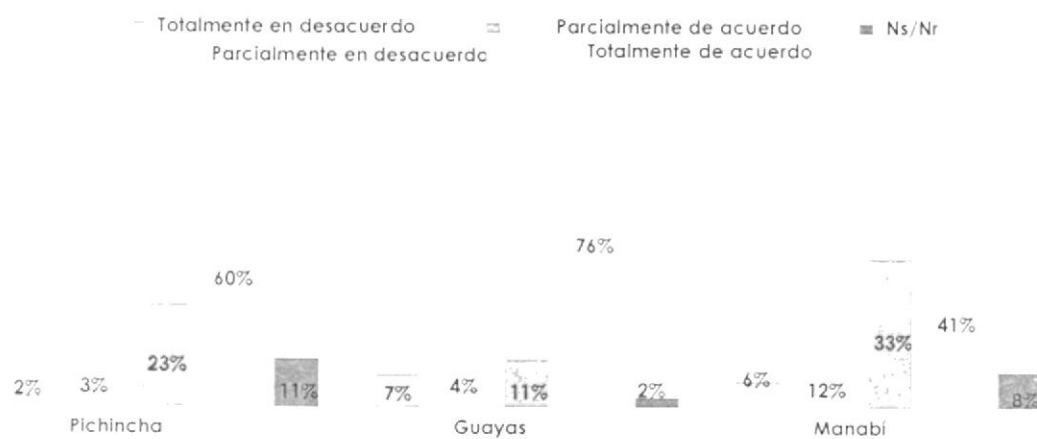
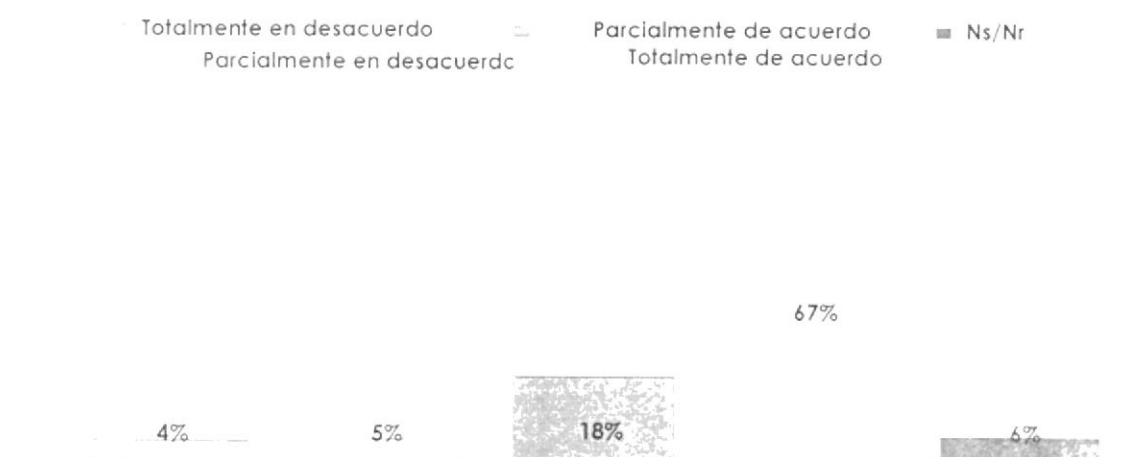
Si no hay créditos, no me cambio.

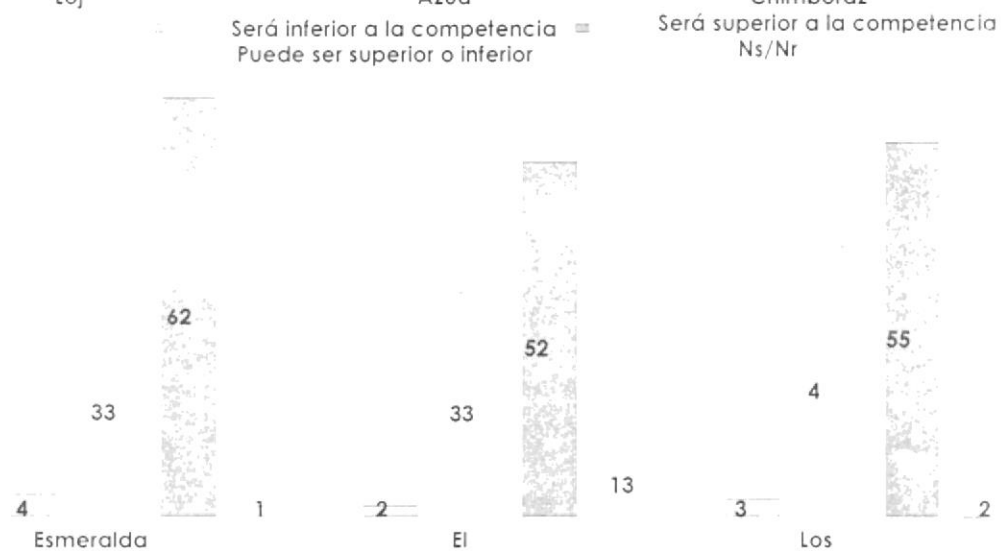
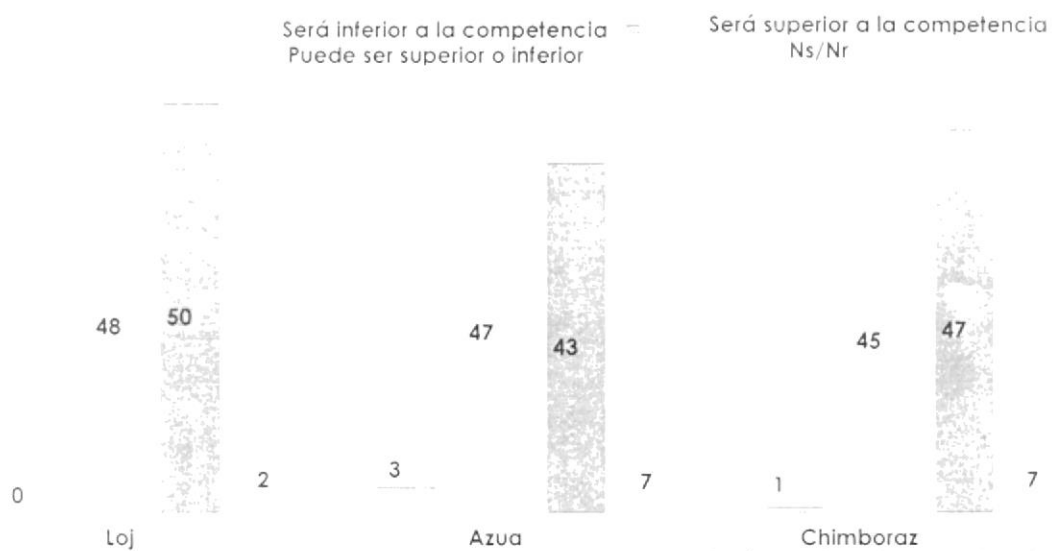
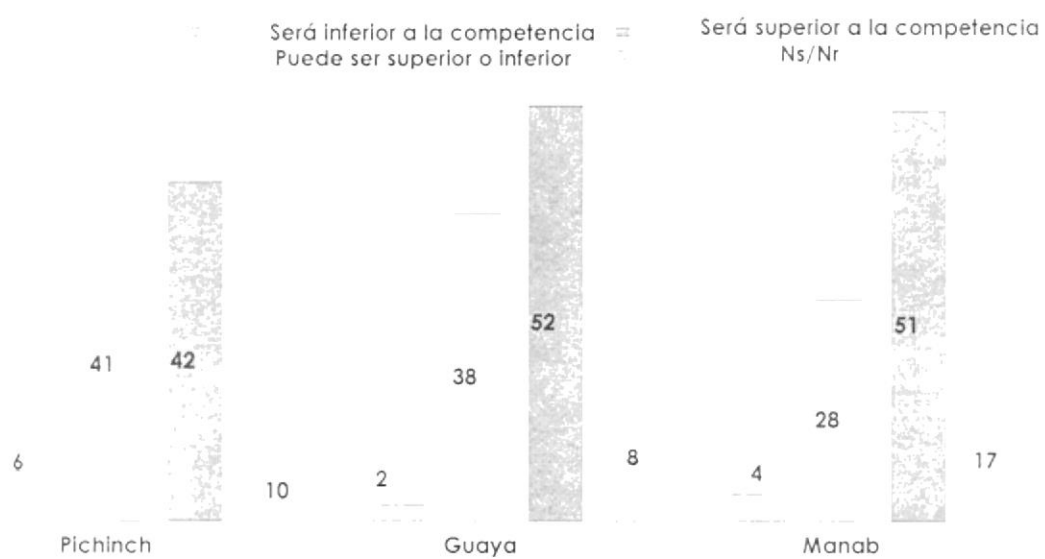


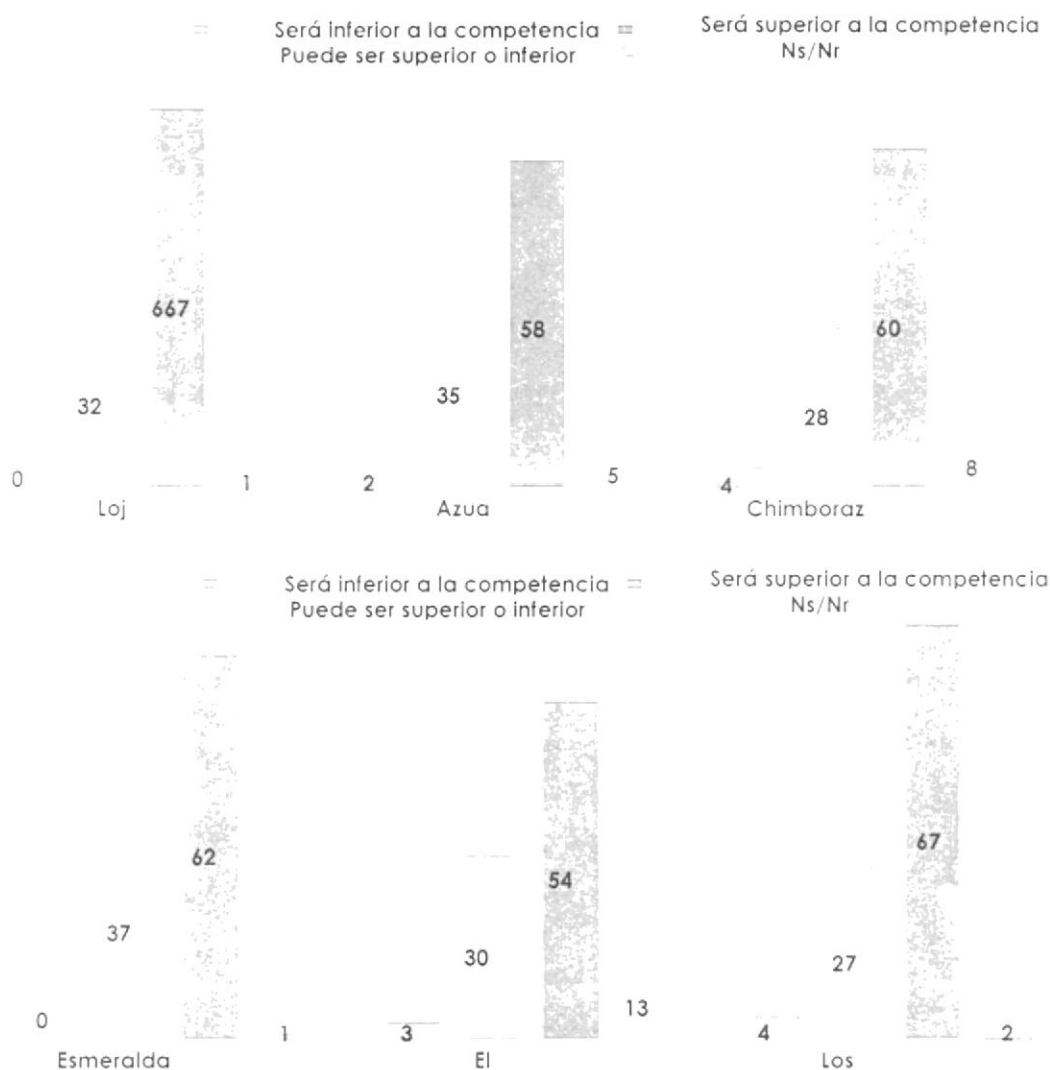
27. ConsulCrédito está evaluando la posibilidad de convertirse en banco, en el Banco del Magisterio. Qué tan de acuerdo está usted con las siguientes frases. (asistido)

El Profesor Juan José Castelló es una garantía.



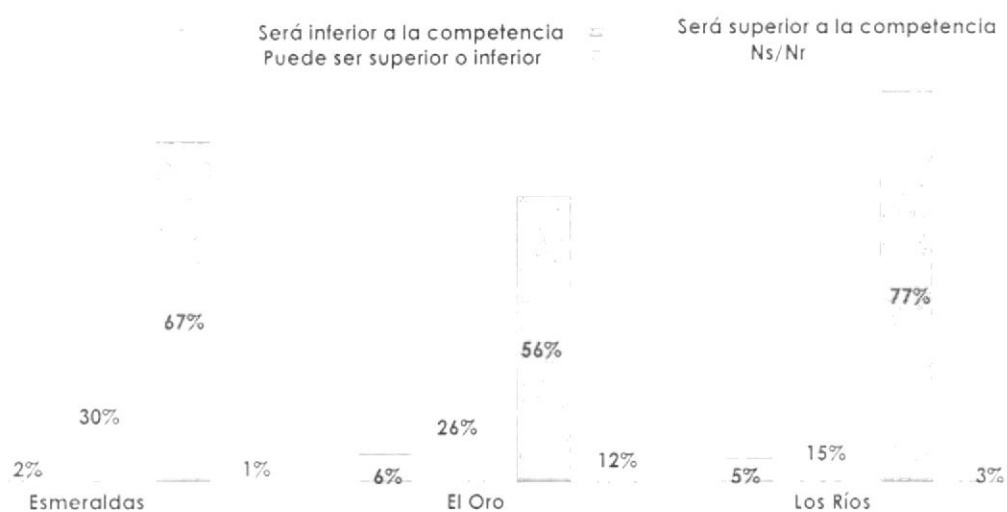






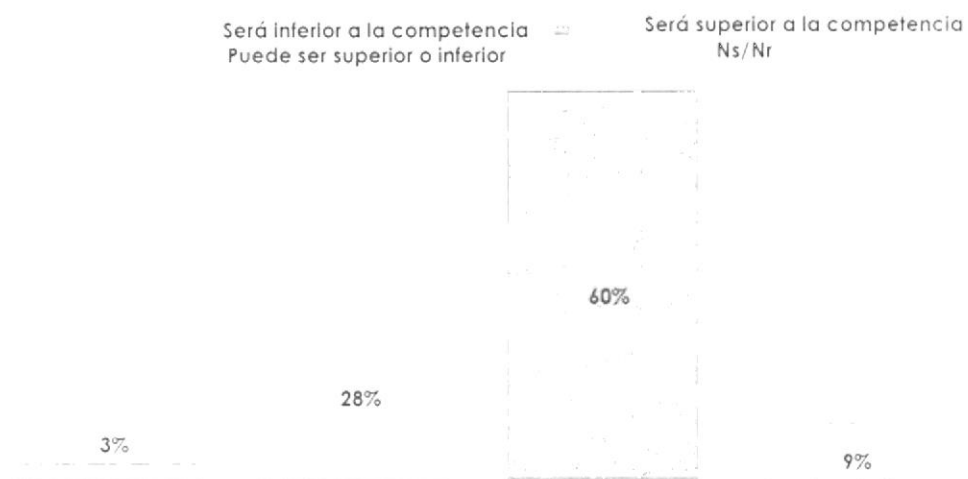
31. ¿Qué cree usted del futuro Banco del Magisterio en los siguientes aspectos? (asistido)

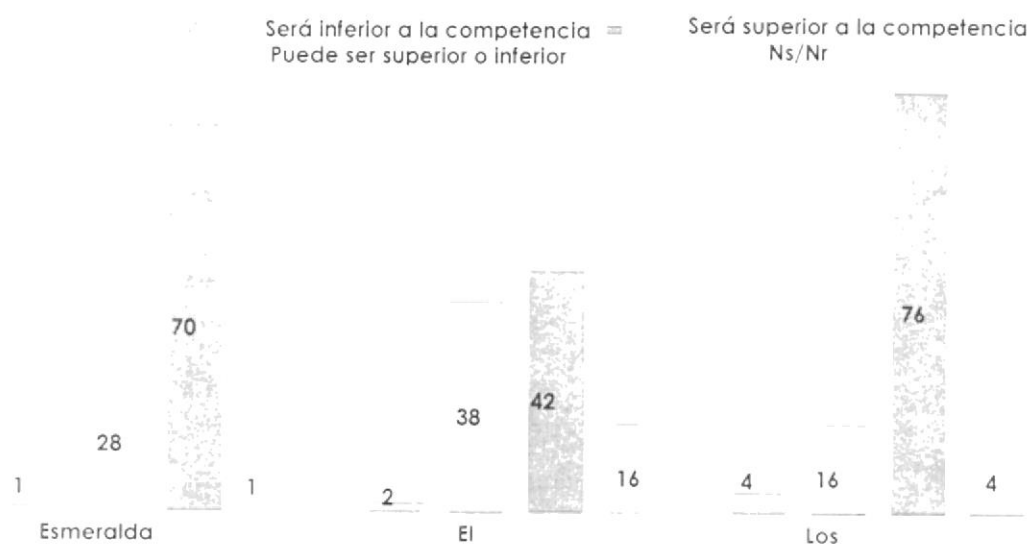
Cobertura con agencias en provincias.



32. ¿Qué cree usted del futuro Banco del Magisterio en los siguientes aspectos? (asistido)

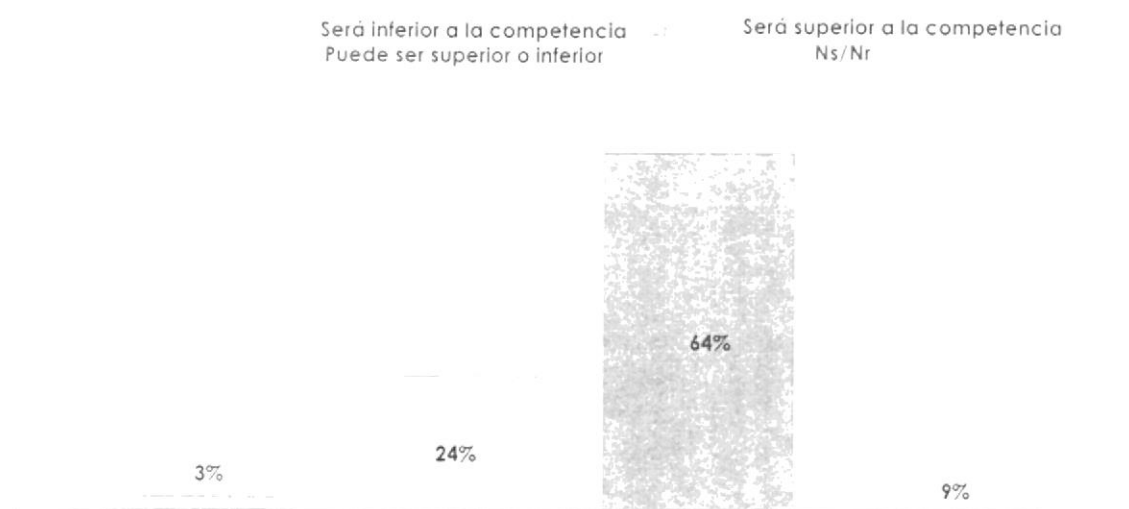
Rapidez en la atención al público.



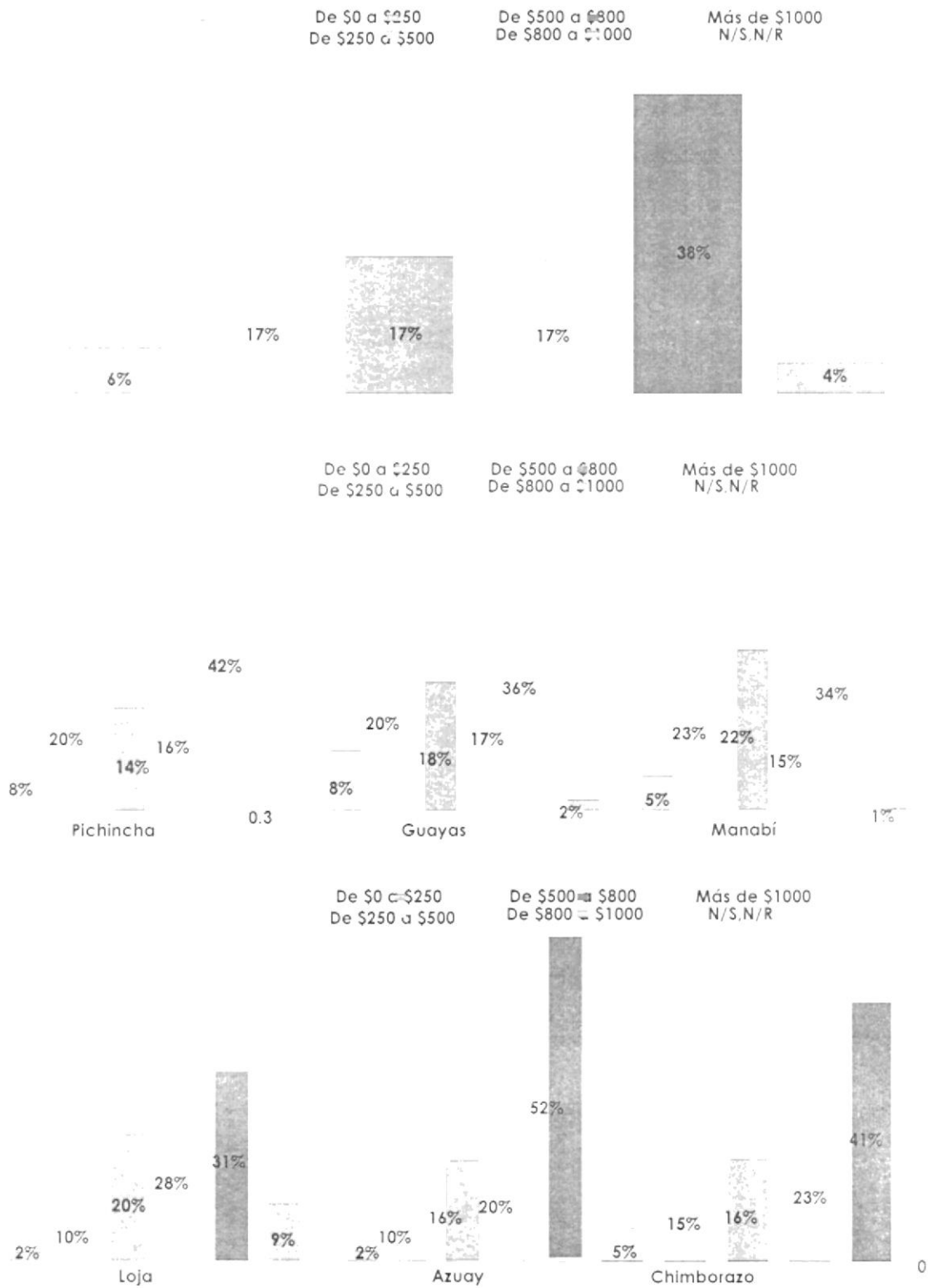


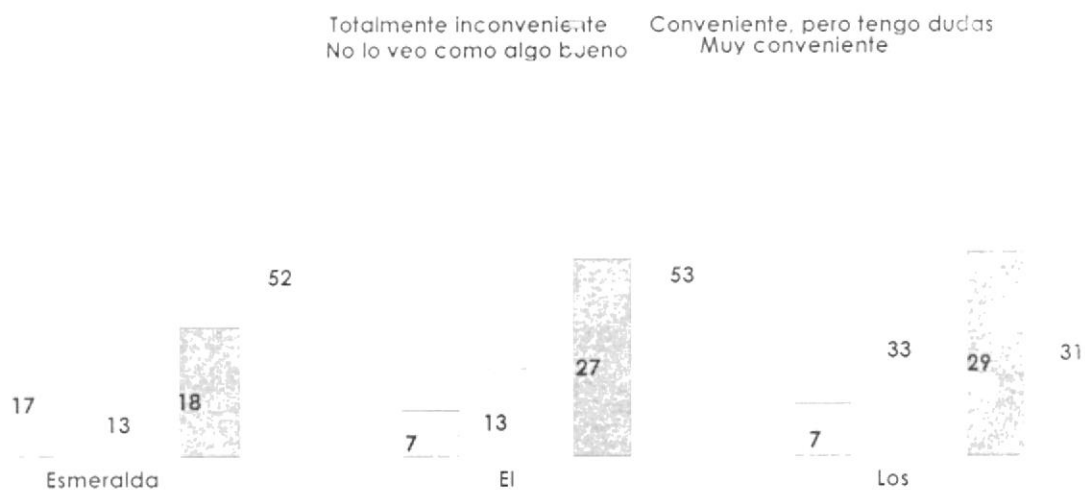
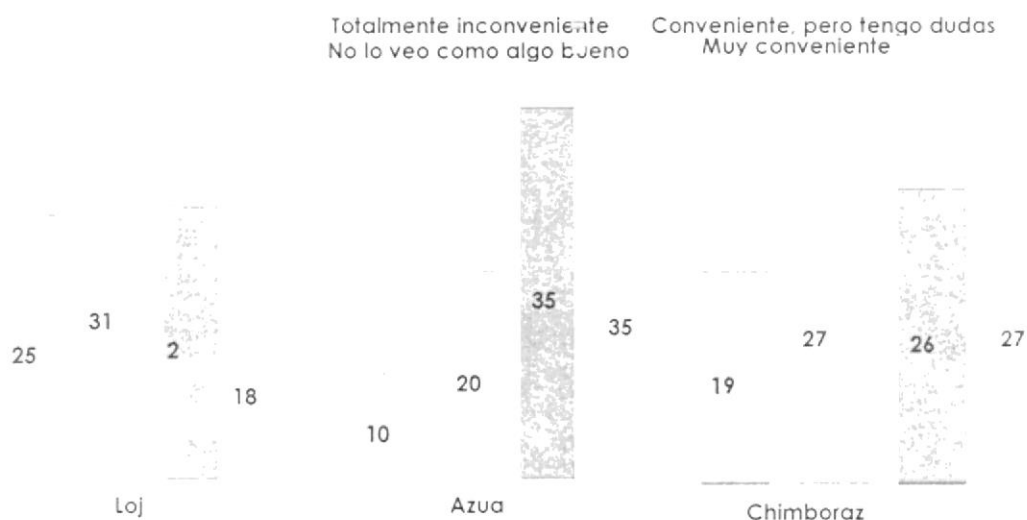
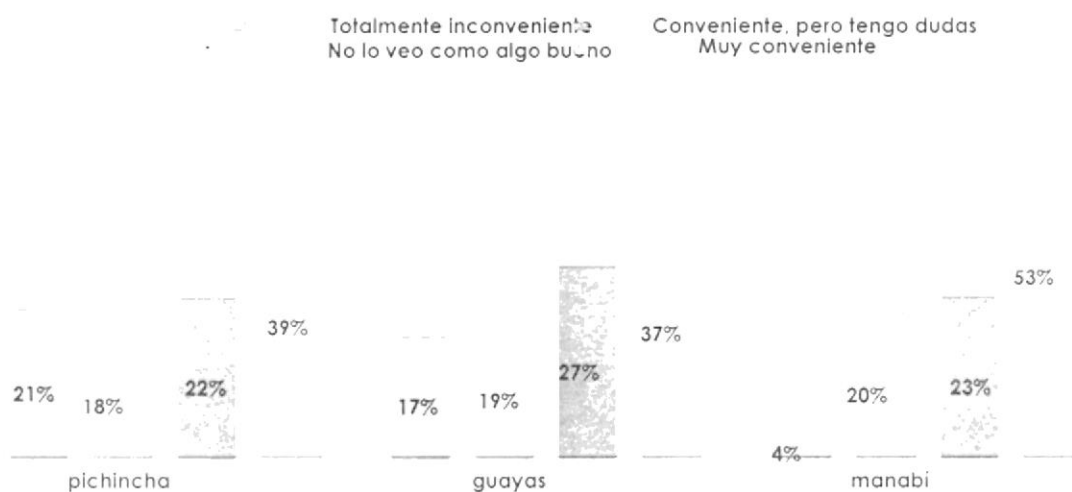
33. ¿Qué cree usted del futuro Banco del Magisterio en los siguientes aspectos? (asistido)

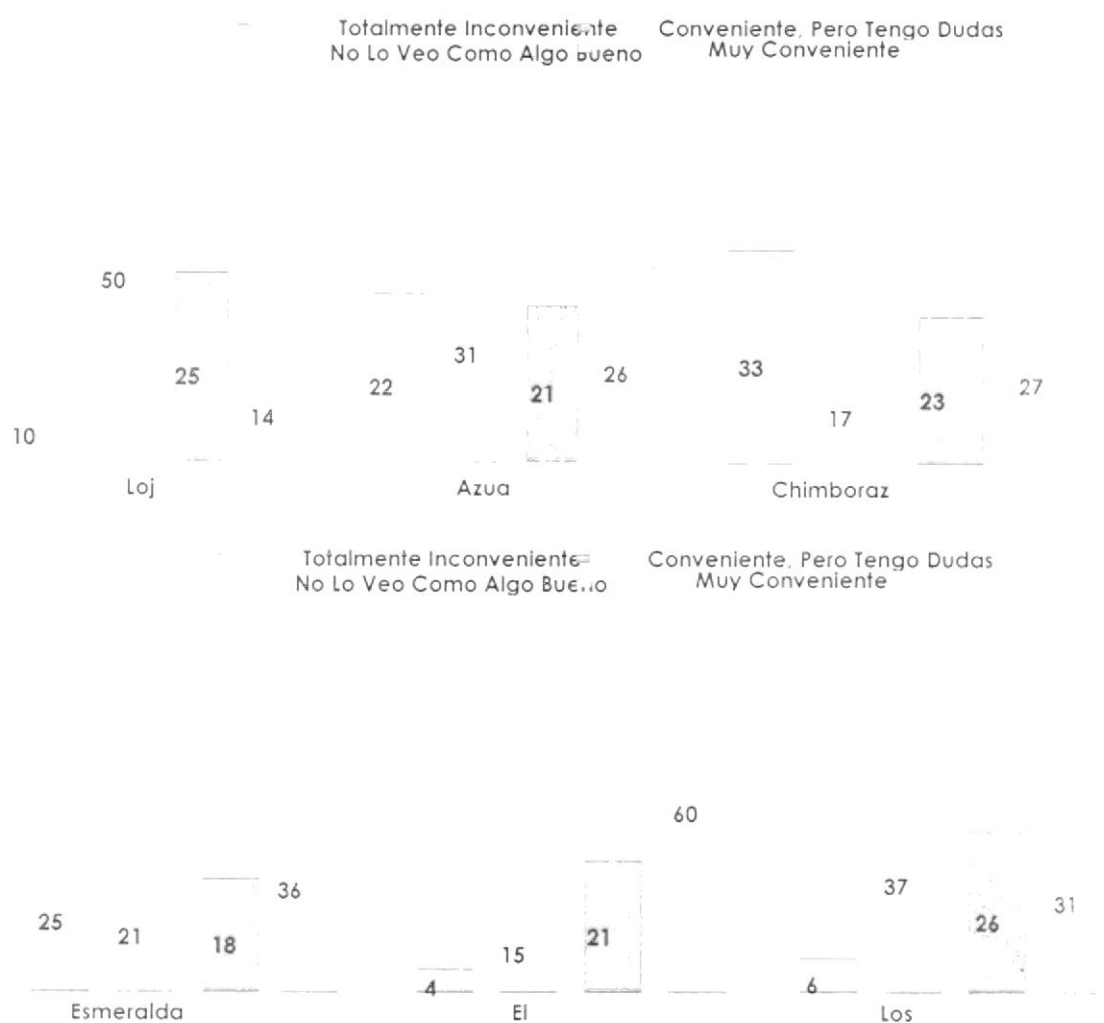
Otorgamiento pronto de créditos.



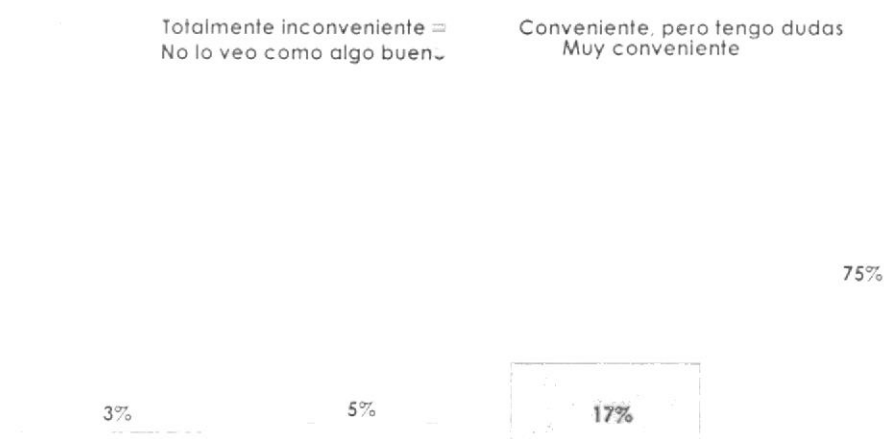
34. ¿Cuál considera usted un cupo de tarjeta de crédito apropiado de acuerdo a su capacidad de pago?







37. ¿Qué tan conveniente cree usted el utilizar una red nacional de cajeros automáticos, como Banred o similares?



38. ¿De acuerdo a su criterio dónde sería útil la instalación de cajeros automáticos?

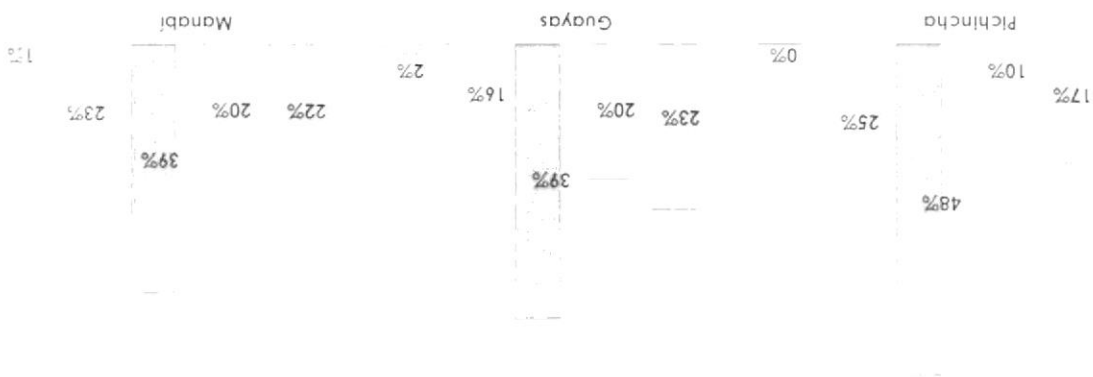




Vehículo
Negocio
Vivienda
Consumo Varios
Ns/Nr



Vehículo
Negocio
Vivienda
Consumo Varios
Ns/Nr



Vehículo
Negocio
Vivienda
Consumo Varios
Ns/Nr

- El mayor argumento de ConsulCrédito para captar clientes es su pertenencia al magisterio; mientras que el mayor motivo de no captación de clientes es el desconocimiento. Aquí hay una señal clara: Es necesario trabajar en la oferta de servicios de ConsulCrédito para que los clientes se atraigan y se retengan por el concepto de a quien pertenece y también es importante posicionar lo que la institución hace.

- Es evidente la necesidad URGENTE de realizar una campaña de difusión, los clientes potenciales no conocen ConsulCrédito y en su mayoría relacionan la creación del Banco del Magisterio con la visión del FCME, la confianza que se tiene por el FCME debe ser aprovechada como una herramienta para posicionar su financiera. Dentro de las opiniones se menciona que para lograr un acercamiento con el Magisterio se podría aprovechar los promotores que cuenta el FCME, para hacer una mayor difusión, con boletines financieros de la compañía, preaprobación de créditos dentro de las instituciones educativas, y promocionar los productos de inversiones.

- La imagen del Profesor Juan José Castelló es positiva en el total nacional, pero hay provincias que manifiestan resistencia hacia él. Si la conversión a banco es asociada a su figura (otro problema para la comunicación) será necesario considerar esta situación de heterogeneidad perceptual y trabajar en ella.

- La receptividad hacia la conversión de ConsulCrédito a Banco del Magisterio es amplia, sin embargo no hay mayores expectativas respecto a que el banco pueda constituirse en un gran competidor en el mercado de la banca. Las expectativas están puestas en que llegue a ser un respaldo confiable para los maestros.

El 65% de los entrevistados indican que cambiarían su dinero al Banco del Magisterio. El 48% menciona que el Banco no tendría ningún atractivo y el 54% indica que no será bien administrado.

En general se tiene la aceptación del 50% de los entrevistados, esto implica que el BDM tendría la aceptación de alrededor de \$60,000 miembros del sistema educativo (con un nivel de confianza del 95%). Si se crea el Banco y se aperturan inmediatamente 10mil cuentas a \$300 (salario promedio) se tendría un flujo mensual de \$30millones, de lo cual a la semana habrían retiros del 75%, esto es de \$22.5millones. Contando con 3 sucursales en las ciudades principales (Quito, Guayaquil, Portoviejo), a nivel país la operativa se realizaría con Servipagos, siguiendo los siguientes pasos:

- Carta de aceptación firmada (Propuesta Económica).
- Recepción de documentos legales.
- Reunión con las áreas respectivas de las dos instituciones para:
 - Coordinación temas técnicos y operativos
 - Cronograma de implementación
 - Revisión y Firma del Convenio de Prestación de Servicios con respectivos anexos.
 - Salida formal a la Red Servipagos

Sobre la Banca social en base a los informes realizados se concluye:

- ConsulCrédito puede optar por la creación de una Organización Externa, una Subsidiaria.
- Que la misma este constituida por el Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano, FCME; por ConsulCrédito Sociedad Financiera S.A., y por una Organización No Gubernamental nueva, ONG; y/o por ONG's - Donantes Nacionales e Internacionales, como accionistas.
- Que la ONG nueva, a constituir se la cree en función de que esta, principalmente cree programas de desarrollo social dirigido a los sectores

CAPITULO III: ANALISIS FINANCIERO

3.1

INVERSION INICIAL					
Concepto	AÑO0	AÑO1	AÑO2	AÑO3	AÑO4
Terrenos					
Terreno					
Total		-	-	-	-
Edificios e instalaciones					
Adecuaciones e instalaciones	\$ 700,000.00				
Sistema bancario	\$ 800,000.00				
Total	\$ 1,500,000.00	-	-	-	-
Equipos y maquinarias					
Equipos de oficina	\$ 300,000.00				
Total	\$ 300,000.00	-	-	-	-
Otros					
Capital de trabajo	\$4,000,000.00				
Total	\$4,000,000.00	-	-	-	-
Total	\$5,800,000.00	-	-	-	-
Capital Propio	\$5,800,000.00				

Información adicional	
LIBRO I - NORMAS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO	
TÍTULO V - DEL PATRIMONIO TÉCNICO	
CAPÍTULO IV - DEL PATRIMONIO TÉCNICO MÍNIMO PARA LA CONVERSIÓN A BANCOS O SOCIEDADES FINANCIERAS	
SECCIÓN I - DISPOSICIONES GENERALES	
ARTÍCULO 1.- Toda conversión a banco privado deberá cumplir con el requisito de patrimonio técnico constituido mínimo de US\$ 7.866.820.00.	

ACTUAL	d.c.06			Monto	Tasa	Interes Actual
Activo	\$20.221.357.80		Inversiones Actual	\$ 1.658.036.67	5.00%	\$ 82.901.83
Pasivo	\$16.305.375.45		Cartera Actual	\$ 14.547.447.23	13.00%	\$ 1.891.165.14
Patrimonio	\$3.915.982.35		Inc. Invers.	\$ 800.000.00	5.00%	\$ 40.000.00
			Inc. Cartera	\$ 3.200.000.00	12.44%	\$ 396.080.00
			Captaciones Actual	\$ 12.873.696.61	5.50%	\$ 708.053.31
CON APOORTE DE CAPITAL		\$ 5.800.000.00	Obligaciones Actual	\$ 2.622.442.91	6.00%	\$ 157.346.51
Activo	\$26.021.357.80		Total			\$ 1.546.750.09
Pasivo	\$16.305.375.45		(-)Gtos adm fijos			\$ 1.371.000.00
Patrimonio	\$9.715.982.35		PYG			\$ 175.750.09

3.3

COSTOS			
Productos	AÑO1	AÑO2	AÑO3
Costos (En US\$)			
Intereses pagados al público por captaciones	\$ 2.700.000.00	\$ 2.835.000.00	\$ 2.976.750.00
	\$ -	\$ -	\$ -
Total	\$ 2.700.000.00	\$ 2.835.000.00	\$ 2.976.750.00
Variación		5%	5%

Información adicional
LIBRO I - NORMAS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO
TÍTULO II - DE LA ORGANIZACIÓN DE LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO PRIVADO
CAPÍTULO IV - CONVERSIÓN DE INSTITUCIONES SOMETIDAS AL CONTROL Y VIGILANCIA DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS
SECCIÓN I - AUTORIZACIÓN
CAPÍTULO 2
2.3 Análisis económico financiero de la entidad que se convierte y estudio sobre las proyecciones financieras de la convertida, para los siguientes tres años.

Conforme la investigación de mercados se tiene la aceptación del 50% de los afiliados al FCME, esto implica que el Banco tendría la aceptación de alrededor de 60.000 miembros del sistema educativo (con un nivel de confianza del 95%). Si se crea el Banco y se abienturan inmediatamente 10 mil cuentas a \$300 (salario promedio) se tendría un flujo mensual de \$30 millones, de lo cual a la semana habrían retiros del 75%, esto es de \$22.5 millones. Estimando que el promedio de ahorro puede ser de \$7.5 millones. En el primer año \$30 millones.

	Monto	Tasa	Intereses
Captación en ctas. Ahorro corriente y dep. a plazo	\$ 90.000.000.00	3.00%	\$ 2.700.000.00
Colocación en inversiones 30%	\$ 27.000.000.00	5.00%	\$ 1.350.000.00
Colocación en cartera 70%	\$ 63.000.000.00	12.44%	\$ 7.837.200.00
Redescto CFN	\$ 2.000.000.00	4.00%	\$ 80.000.00
			\$ 6.567.200.00

FLUJO FINANCIERO						
Productos	AÑO0	AÑO1	AÑO2	AÑO3	AÑO4	0
Ingresos (us\$)						
Intereses ganados por inversiones	\$ -	\$ 1,350,000.00	\$ 1,417,500.00	\$ 1,488,375.00		
Intereses ganados por cartera colocada	\$ -	\$ 7,837,200.00	\$ 8,229,060.00	\$ 8,640,513.00		
Redescuento CFN	\$ -	\$ 80,000.00	\$ 84,000.00	\$ 88,200.00		
Total		\$ 9,267,200.00	\$ 9,730,560.00	\$ 10,217,088.00		
Costos (us\$)						
Intereses pagados en captaciones		\$ 2,700,000.00	\$ 2,835,000.00	\$ 2,976,750.00	-	-
Total		\$ 2,700,000.00	\$ 2,835,000.00	\$ 2,976,750.00	-	-
Margen (us\$)						
Total		\$ 6,567,200.00	\$ 6,895,560.00	\$ 7,240,338.00		
Flujo Financiero						
Ingresos (US\$)		\$ 9,267,200.00	\$ 9,730,560.00	\$ 10,217,088.00	-	-
Costos (US\$)		\$ 2,700,000.00	\$ 2,835,000.00	\$ 2,976,750.00	-	-
Gastos Administrativos		\$ 1,266,000.00	\$ 1,266,000.00	\$ 1,266,000.00		
Gastos Financieros		\$ -	\$ -	\$ -		
Depreciación		\$ 105,000.00	\$ 105,000.00	\$ 105,000.00		
Inversión	\$ -5,800,000.00					
Flujo Operacional	\$ -5,800,000.00	\$ 5,196,200.00	\$ 5,524,560.00	\$ 5,869,338.00	-	-
Depreciación		\$ 105,000.00	\$ 105,000.00	\$ 105,000.00	-	-
Flujo neto	\$ -5,800,000.00	\$ 5,301,200.00	\$ 5,629,560.00	\$ 5,974,338.00	-	-
Valuación						
Valor Actual Neto	\$7,673,480.83					
Tasa Interna de Retorno	78%					
Tasa de descuento	12%					
Período de recuperación (años)	1.09					

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para que la Financiera se convierta en banco, el Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano-FCME colocaría el aporte de USD 4 millones de dólares aproximadamente como aporte de capital, cuya finalidad para ConsulCrédito es la de comprar un Banco en saneamiento o Liquidación, con el objetivo único de absorberlo o fusionarnos. Con esto se podrá operar como banco de forma inmediata y captar en cuentas de ahorro, que es el mecanismo más común en nuestro mercado cautivo, que son los afiliados al FCME.

Para el inicio de operaciones como banco se capacitará o se contratará a un Jefe de Cuentas (Ahorro y Corriente) y un encargado del cruce o conciliación de información con la empresa encargada de los retiros e ingresos en cuentas (Servipagos, Banred o Banco Asociado) inicialmente se abriría tres agencias ciudades de Guayaquil, Quito y Portoviejo, en los edificios del FCME y cada agencia contará con el siguiente personal:

- Dos cajeras/os pagadoras/es
- Un oficial de servicio al cliente o de negocios.

Desarrollo del Software de Cuentas de Ahorro y Corriente y página WEB que como característica principal tendrá que los afiliados podrán consultar su cuenta por internet de forma gratuita, y no por cajero con tarjeta que tiene costo.

Apertura de Negocios

acreditará a las cuentas de ahorro de los beneficiarios del préstamo con débito a la cuenta corriente del FCME.

La colocación de préstamos por parte del FCME es semanal (constante), y el retiro que realizan los beneficiarios es de acuerdo a las necesidades de pago que tengan, en la actualidad se ven obligados a cobrar la totalidad del cheque o depositarlo en sus cuentas en los otros bancos.

En conclusión este primer negocio es el punto de partida para el desarrollo del banco ya que es constante, y de baja volatilidad en su fondeo.

c. Convenios con empresas para el pago de sueldos como por ejemplo Generali (Empresa de la que actualmente mantenemos el convenio de seguros para los clientes). Compañía que abrirá una cuenta corriente en el Banco (ConsulCrédito) y cuentas de ahorro para sus empleados.

El objetivo de esto, es mercadear como mínimo diez empresas durante el primer año (\$1.000.000).

Al igual que el negocio anterior esto es constante y de baja volatilidad ya que los fondos se mueven internamente de la cuenta corriente a las cuentas de ahorro, y a su vez se pueden colocar en certificados de depósitos los excedentes de liquidez de las compañías (Principal mecanismo de captación en certificados de depósitos).

En la actualidad se otorgan préstamos a los empleados de Generali y lo mismo se otorgaría a los empleados de la empresa a mercadear.

lectivo de la costa es cubierto con el de la sierra y viceversa y así entre ellos durante el tiempo que duren.

Se espera un flujo anual de US\$500.000,00.

f. Conformación de las cuentas de ahorro Acumulativo de todos los afiliados al FCME producto del aporte de \$ 1.45, para constituir el colchón financiero para que todos los afiliados cobren su sueldo en su banco en el año 2010.

Este punto es clave para que los afiliados cobren el sueldo en su banco, gracias al aporte mensual que realizan, el mismo que dará un crecimiento al banco y formará un colchón financiero para afrontar la alta volatilidad de esta fuente de fondeo ya que el ingreso y retiro es inmediato.