



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TRABAJO DE TITULACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR EL

TÍTULO DE:

INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

**TEMA: PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA APLICACIÓN
MÓVIL PARA LOS CLIENTES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y
CRÉDITO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.**

AUTOR (ES):

SUÁREZ PERALTA LILIBETH FERNANDA
TANDAYAMO GUZHNAY ZULLY DAYANNA

TUTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN:

ING. RUBÉN FUENTES DÍAZ, Msc, Mba

GUAYAQUIL, ENERO 2018



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA		
Ficha De Registro De Trabajo De Titulación		
TÍTULO “PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA APLICACIÓN MÓVIL PARA LOS CLIENTES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.”		
	REVISOR: Ab. Eduardo Guadalupe Coronel TUTOR: Ing. Rubén Fuentes Díaz, Msc, Mba	
INSTITUCIÓN: Universidad de Guayaquil	FACULTAD: Ciencias Administrativas	
CARRERA: Ingeniería en Gestión Empresarial		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	N° DE PAGS.: 127	
AREA TEMÁTICA: Administración de la tecnología		
PALABRAS CLAVES: Coopmóvil, aplicación móvil, mercado financiero, servicio on-line.		
<p>RESUMEN: Las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil abarcan una gran cantidad de socios, sin embargo, la mayoría no cuenta con un servicio on-line, por ese motivo se visualizó la oportunidad de implementar una aplicación móvil que incluya estas instituciones financieras, para que de esta manera puedan ser más competitivas en el actual mercado financiero ecuatoriano. Esta investigación fue elaborada con el propósito de brindar una mejor atención a los socios de las cooperativas de ahorro y crédito a través de una aplicación móvil que les permita realizar las principales transacciones financieras desde el lugar que se encuentren a través de un teléfono inteligente. Para este estudio se investigaron bases teóricas sobre la importancia del servicio on-line. Dentro de la metodología de investigación, se elaboró encuestas a los socios de las cooperativas de ahorro y crédito para conocer el grado de aceptación hacia la propuesta. Para concluir esta investigación, se analizaron aspectos internos y externos de la aplicación móvil. Además, a través de un plan financiero se dio a conocer la viabilidad que tiene la creación de CoopMóvil.</p>		
N° DE REGISTRO(en base de datos):	N° DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (trabajo de titulación en la web):		
ADJUNTO PDF	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTORES:	Teléfono: 0939427764/ 0998045544	E-mail: zully_22_94@hotmail.com fernandasurez26@hotmail.com
CONTACTO DE LA INSTITUCIÓN	Nombre:	
	Teléfono:	

Certificación del Tutor

HABIENDO SIDO NOMBRADO EL ING. RUBÉN FUENTES, COMO TUTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO COMO REQUISITO PARA OPTAR POR TÍTULO DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL PRESENTADO POR LAS SRTAS. EGRESADAS:

SUÁREZ PERALTA LILIBETH FERNANDA C.I: 0940304603

TANDAYAMO GUZHNAY ZULLY DAYANA C.I: 0301900593

TEMA: “PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA APLICACIÓN MÓVIL PARA LOS CLIENTES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”.

CERTIFICO QUE: HE REVISADO Y APROBADO EN TODAS SUS PARTES, ENCONTRÁNDOSE APTO PARA SU SUSTENTACIÓN.

ING. RUBÉN FUENTES DÍAZ, Msc, Mba
TUTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Certificado Urkund

The screenshot shows a web browser window displaying a document from the Urkund platform. The document title is 'URKUND'. The main content is a certificate for Ing. Rubén Fuentes Díaz, Msc, Mba, Tutor de Trabajo de Titulación at Universidad de Guayaquil. The certificate text is as follows:

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 TRABAJO DE TITULACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR EL TÍTULO DE INGENIERIA
 EN GESTIÓN EMPRESARIAL TEMA: PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA APLICACIÓN MÓVIL PARA
 LOS CLIENTES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.
 AUTOR (ES): SUÁREZ PEÑALTA LILIBETH FERNANDA TANDAYANO ZULLY DAIYANNA
 TUTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN: ING. RUBÉN FUENTES DÍAZ, Msc, Mba
 GUAYAQUIL, ENERO 2017
 Repositorio Nacional
 Certificación del Tutor

Below the certificate text, there is a list of sources (Bibliografía) with the following entries:

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	https://www.surveyo.com/survey/4/G066T6C8LX0663Y0E
	https://www.coursehero.com/file/23769577/Comentarios-de-acuerdo-3-En-mi-clinica-se-fomenta-...
	TESIS GUZMAN - MATUTE 05-05-2017.pdf
	https://www.politicaeconomica.gub.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/04/Libro-Cooperativismo-2013.pdf
	https://repositorio.urc.edu.ec/bitstream/27000/2131/1/FC-3169.pdf
	http://repositorio.urc.edu.ec/bitstream/27000/2131/1/FC-3169.pdf

At the bottom of the document, there is a note: '6% de estas 78 páginas, se componen de texto presente en 17 fuentes.'

<https://secure.orkund.com/view/34263194-129888-542816>

ING. RUBÉN FUENTES DÍAZ, Msc, Mba

TUTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Certificado de Anti plagio

Habiendo sido nombrado Ing. Rubén Fuentes Díaz, como tutor de Trabajo de Titulación de grado como requisito para optar por el Título de Ingeniera en Gestión Empresarial presentado por las Srtas. Egresadas;

SUÁREZ PERALTA LILIBETH FERNANDA C.I: 0940304603

TANDAYAMO GUZHNAY ZULLY DAYANA C.I: 0301900593

TEMA: “PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA APLICACIÓN MÓVIL PARA LOS CLIENTES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”.

Aseguro haber revisado el informe procesado por el SOFTWARE anti plagio “URKUND” y que las fuentes utilizadas detectadas por el mismo trabajo en mención se encuentran citadas de acuerdo a las normas APA vigentes por lo que el presente proyecto de investigación es de total autoría.

ING. RUBÉN FUENTES DÍAZ, Msc, Mba
TUTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Renuncia de Derechos de Autor

POR MEDIO DE LA PRESENTE CERTIFICO QUE LOS CONTENIDOS DESARROLLADOS EN ESTE TRABAJO DE TITULACIÓN SON DE ABSOLUTA PROPIEDAD Y RESPONSABILIDAD DE:

SUÁREZ PERALTA LILIBETH FERNANDA **C.I: 0940304603**

TANDAYAMO GUZHNAV ZULLY DAYANA **C.I: 0301900593**

Cuyo tema es:

“PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA APLICACIÓN MÓVIL PARA LOS CLIENTES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”.

DERECHOS QUE RENUNCIAMOS A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL. PARA QUE HAGA USO COMO A BIEN TENGA.

SUÁREZ PERALTA LILIBETH

CI: 0940304603

TANDAYAMO GUZHNAV ZULLY

CI: 0301900593

GUAYAQUIL, ENERO DEL 2018

Dedicatoria

El presente proyecto de titulación se lo dedico en primer lugar, a Dios por permitirme llegar a este momento tan especial de mi vida en el cual se ve reflejado todo el esfuerzo que he dedicado durante estos cuatro años de carrera universitaria.

A mis padres, Marjorie y Fernando, porque han estado presentes en todo el trayecto de mi vida universitaria apoyándome y dándome los consejos necesarios para seguir adelante.

Ellos me enseñaron que con responsabilidad y dedicación todo se puede lograr.

A mis abuelos, Rina y Florencio, porque son mis segundos padres y siempre están presentes dándome su amor y apoyo incondicional.

Ellos son las personas más importantes en mi vida, mi motivación y ejemplo a seguir, todo lo hago pensando en mis papas y abuelos para agradecerles lo que han hecho por mí, toda la vida.

Lilibeth Suárez

Dedicatoria

Dedico este trabajo de titulación a Dios por darme las fuerzas necesarias en estos cuatro años de periodo académico. A mi mamá, Eva Margarita, ella ha sido mi apoyo fundamental, mi luz y mi guía que desde lejos siempre me ha ayudado en todo lo que he necesitado. Los sacrificios que ella ha hecho para que yo pueda llegar hasta la recta final de mi carrera. Todos mis éxitos los dedico a ella.

También, se lo dedico a mi tía Rosa García por ayudarme, darme cobijo y refugio en su casa desde el comienzo de mi carrera hasta el final. Y en general, dedico a mi familia porque todos han aportado su granito de arena en cualquier momento durante los cuatro años de carrera.

Zully Tandayamo

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por darme las fuerzas necesarias para superar los obstáculos que se me presentaron en la vida durante el periodo académico, por protegerme y permitirme culminar mi carrera universitaria.

A mis padres Marjorie y Fernando y a mis abuelos Rina y Florencio, porque son mi ejemplo de lucha y esfuerzo diario, gracias a su apoyo incondicional y valores que me han inculcado, pude cumplir con mi meta de ser una profesional.

A mis tías, Karen y Eliza, porque siempre han estado pendientes de mí, cuidándome y aconsejándome en todo momento.

A mi tutor, Ingeniero Rubén Fuentes, porque además de ser un excelente profesor y dedicarnos su tiempo para transmitirnos sus conocimientos, en él pude encontrar un amigo que me brinda los mejores consejos.

A mi amiga Zully, por haber compartido conmigo estos cuatro años de vida universitaria, por haberme sabido comprender y apoyar cuando lo necesité.

Gracias infinitas a todas las personas que de una u otra manera contribuyeron en la realización de esta tesis.

Lilibeth Suárez

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por cuidarme en todos los momentos difíciles y darme la fortaleza de superar los obstáculos presentados a lo largo de mi carrera universitaria.

A mi madre, Eva, gracias por los sacrificios hechos cuando se necesitaba y siempre por su apoyo fundamental en todo momento, por los valores inculcados, a ser cada día una mejor persona, paciencia y comprensión.

A mi tía Rosa García y hermano José Luis mi familia en Ecuador, gracias por estar conmigo estos años en su casa dándome cariño, compañía y apoyo. También, en ayudarme siempre que se ha podido y que sin ser familia de sangre sentirme como su propia familia.

Y a mi querida compañera de titulación y mejor amiga Lilibeth Suarez, gracias por ser mi amiga y compañera desde el principio hasta el final de nuestra vida universitaria, por entenderme y apoyarme en los momentos que más necesité.

Gracias a ellos nada de esto hubiera sido posible ni llegar hasta donde he llegado.

Zully Tandayamo

Resumen

Las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil abarcan una gran cantidad de socios, sin embargo, la mayoría no cuenta con un servicio on-line, por ese motivo se visualizó la oportunidad de implementar una aplicación móvil que incluya estas instituciones financieras, para que de esta manera puedan ser más competitivas en el actual mercado financiero ecuatoriano. Esta investigación fue elaborada con el propósito de brindar una mejor atención a los socios de las cooperativas de ahorro y crédito a través de una aplicación móvil que les permita realizar las principales transacciones financieras desde el lugar que se encuentren a través de un teléfono inteligente. Para este estudio se investigaron bases teóricas sobre la importancia del servicio on-line. Dentro de la metodología de investigación, se elaboró encuestas a los socios de las cooperativas de ahorro y crédito con el fin de obtener información confiable que permita conocer el grado de aceptación hacia la propuesta. Para concluir esta investigación, se analizaron aspectos internos y externos de la aplicación móvil. Además, a través de un plan financiero se dio a conocer la viabilidad que tiene la creación de CoopMóvil.

Palabras clave: CoopMóvil, aplicación móvil, mercado financiero, servicio on-line.

Abstract

The credit unions of Guayaquil city cover many partners, however, most do not have an online service, for that reason was visualize the opportunity to implement a mobile application that includes these financial institutions, in this way they can be more competitive in the current ecuadorian financial market. This research was developed with the purpose of providing better service to members of savings and credit unions through a mobile application that allows them to perform the main financial transactions from the place they are through a smartphone. For the study of this project, theoretical bases were investigated about the importance of the on-line service. Within the research methodology, surveys were carried out to the members of the savings and credit unions to obtain reliable information that allows knowing the degree of acceptance towards the proposal. To conclude this investigation was internal and external aspects of the mobile application were analyzed. In addition, through a financial plan was known the viability of the creation of CoopMóvil.

Key words: CoopMóvil, mobile application, financial market, on-line service.

Tabla de contenidos

Repositorio Nacional.....	II
Certificación del Tutor	iii
Certificado Urkund.....	iv
Certificado de Anti plagio.....	v
Renuncia de Derechos de Autor.....	vi
Dedicatoria	vii
Dedicatoria	viii
Agradecimiento	ix
Agradecimiento	x
Resumen.....	xi
Abstract	xii
Introducción	1
Capítulo I.....	3
1.1 Título del proyecto	3
1.2 Planteamiento del problema	3
1.3 Formulación y sistematización del problema.....	4
1.3.1 Formulación del problema.....	4
1.4 Objetivos de la investigación	4
1.4.1 Objetivo general	4
1.4.2 Objetivo específico.....	4
1.5 Justificación.....	4

1.6	Hipótesis.....	6
1.6.1	Variable independiente.....	6
1.6.2	Variable dependiente.....	6
Capítulo II.....		7
2.1	Antecedentes de la Investigación.....	7
2.2	Marco Teórico.....	8
2.2.1	Cooperativa.....	8
2.2.2	Cooperativismo en Ecuador.....	9
2.2.3	Sistema cooperativo de ahorro y créditos.....	11
2.2.4	Las cooperativas de ahorro y crédito en la web.....	12
2.2.5	Aplicaciones móviles.....	12
2.2.6	Tipos de aplicaciones móviles.....	13
2.2.7	Aplicaciones móviles para instituciones financieras.....	14
2.3	Marco Conceptual.....	14
2.3.1	Definición de aplicación móvil.....	14
2.3.2	Banca móvil.....	15
2.3.3	Marketing digital.....	16
2.3.4	Atención al cliente.....	16
2.3.5	Fidelización al cliente.....	17
2.3.6	Tecnologías de la información y la comunicación (TIC).....	17
2.3.7	Interfaz.....	18
2.3.8	Tecnología financiera.....	18

2.3.9	Dispositivos móviles.	18
2.3.10	Automatización de procesos.	19
2.3.11	Sistemas de información.	19
2.3.12	Teléfonos inteligentes (smartphone)	19
2.4	Marco contextual.....	20
2.4.1	Ubicación de las cooperativas	20
2.4.2	Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Guayaquil.	20
2.5	Marco legal.....	25
Capitulo III.....		29
3.1	Diseño de la investigación.....	29
3.2	Tipo de investigación	29
3.3	Metodología	30
3.3.1	Uso de Internet.	30
3.3.2	Actividad de los Celulares y Teléfonos Inteligentes.	31
3.4	Técnicas e instrumentos	31
3.5	Población y Muestra.....	33
3.6	Análisis de los Resultados.....	34
3.6.1	Análisis general de los resultados de la encuesta	35
3.6.2	Análisis de los resultados de la encuesta por edad.	46
Capítulo VI.....		101
Propuesta de implementación de la aplicación para las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil.....		101

4.1	Nombre de la Aplicación.....	101
4.2	Descripción de la Aplicación	101
4.3	Características de la Aplicación	101
4.4	Logo de la Aplicación	102
4.5	Medios de difusión	102
4.6	Presupuesto para la creación de la aplicación	103
4.7	Modelo de las 4S del Web Marketing Mix	103
4.7.1	Alcance: Estrategia y Objetivos.	104
4.7.2	Sitio: Experiencias de la aplicación.....	109
4.7.3	Sinergia: Integración.	110
4.7.4	Sistema: Tecnología, requisitos técnicos y administración de la aplicación.	110
4.8	Estudio financiero	111
4.8.1	Inversión.....	111
4.8.2	Financiamiento	112
4.8.3	Gastos y costos.	112
4.8.4	Ingresos.	112
4.8.5	Flujo de caja.	114
4.8.6	Balance inicial.	114
4.8.7	Estado de resultado.....	115
	Conclusiones	116
	Recomendaciones.....	117

Referencias.....	118
Apéndices.....	127

Índice de Tablas

Tabla 1 Cajas de ahorro del Ecuador en las primeras décadas	10
Tabla 2 Segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito	11
Tabla 3 Cooperativas en Guayaquil	22
Tabla 4 Personas que usan internet por provincias	30
Tabla 5 Personas que tiene el teléfono celular activado por provincia.....	31
Tabla 6 Total de socios de las Cooperativas de ahorro y crédito.....	33
Tabla 7 Resultados del uso de smartphone	35
Tabla 8 Resultado sobre el uso de aplicaciones móviles	36
Tabla 9 Resultado de la opinión de los encuestados sobre la existencia de aplicaciones móviles para instituciones financieras	37
Tabla 10 Resultados de la opinión de los encuestados sobre brindar servicio a través de dispositivos móviles.....	38
Tabla 11 Resultados de la opinión de los encuestados sobre el uso de una aplicación móvil que integre todas las cooperativas de ahorro y crédito de Guayaquil.....	39
Tabla 12 Resultado sobre la aceptación del servicio que brindará CoopMóvil.....	40
Tabla 13 Resultados de encuestas sobre el uso de CoopMóvil	41
Tabla 14 Resultados de encuestas sobre el tiempo que ahorría Coopmóvil al realizar transacciones	42
Tabla 15 Resultados de encuesta sobre aumento de fidelidad de los clientes con CoopMóvil	43
Tabla 16 Resultados de encuestas sobre el incremento de la satisfacción de los clientes con CoopMóvil.....	44
Tabla 17 Resultado de la opinión de los encuestados sobre los servicios adaptados a las necesidades de los clientes que ofrece CoopMóvil.....	45

Tabla 18 Resultados del uso de smartphone de 20 a 30 años	46
Tabla 19 Resultado sobre el uso de aplicaciones móviles 20 a 30 años	47
Tabla 20 Resultado de la opinión de los encuestados sobre la existencia de aplicaciones móviles para instituciones financieras de 20 a 30 años	48
Tabla 21 Resultados de la opinión de los encuestados sobre brindar servicio a través de dispositivos móviles de 20 a 30 años.....	49
Tabla 22 Resultados de la opinión de los encuestados de 20 30 años sobre el uso de una aplicación móvil que integre todas las cooperativas de ahorro y crédito de Guayaquil.....	50
Tabla 23 Resultado sobre la aceptación del servicio que brindará CoopMóvil a socios de 20 a 30 años	51
Tabla 24 Resultados de encuestas sobre el uso de CoopMóvil a socios de 20 a 30 años.....	52
Tabla 25 Resultados de encuestas sobre el tiempo que ahorra Coopmóvil al realizar transacciones a socios de 20 a 30 años.	53
Tabla 26 Resultados de encuesta sobre aumento de fidelidad de los clientes con CoopMóvil a socios de 20 a 30 años.....	54
Tabla 27 Resultados de encuestas sobre el incremento de la satisfacción de los clientes con CoopMóvil de 20 a 30 años.	55
Tabla 28 Resultado de la opinión de los encuestados sobre los servicios adaptados a las necesidades de los clientes que ofrece CoopMóvil a socios de 20 a 30 años.....	56
Tabla 29 Resultados del uso de smartphone de 31 a 40 años	57
Tabla 30 Resultado sobre el uso de aplicaciones móviles 31 a 40 años	58
Tabla 31 Resultado de la opinión de los encuestados sobre la existencia de aplicaciones móviles para instituciones financieras de 31 a 40 años	59
Tabla 32 Resultados de la opinión de los encuestados sobre brindar servicio a través de dispositivos móviles de 31 a 40 años.....	60

Tabla 33 Resultados de la opinión de los encuestados de 31 a 40 años sobre el uso de una aplicación móvil que integre todas las cooperativas de ahorro y crédito de Guayaquil.	61
Tabla 34	62
Tabla 35 Resultados de encuestas sobre el uso de CoopMóvil a socios de 31 a 40 años.....	63
Tabla 36 Resultados de encuestas sobre el tiempo que ahorra Coopmóvil al realizar transacciones a socios de 32 a 40 años.	64
Tabla 37 Resultados de encuesta sobre aumento de fidelidad de los clientes con CoopMóvil a socios de 31 a 40 años.....	65
Tabla 38 Resultados de encuestas sobre el incremento de la satisfacción de los clientes con CoopMóvil de 31 a 40 años.	66
Tabla 39 Resultado de la opinión de los encuestados sobre los servicios adaptados a las necesidades de los clientes que ofrece CoopMóvil a socios de 31 a 40 años.....	67
Tabla 40 Resultados del uso de smartphone de 41 a 50 años	68
Tabla 41 Resultado sobre el uso de aplicaciones móviles 41 a 50 años	69
Tabla 42 Resultado de la opinión de los encuestados sobre la existencia de aplicaciones móviles para instituciones financieras de 41 a 50 años	70
Tabla 43 Resultados de la opinión de los encuestados sobre brindar servicio a través de dispositivos móviles de 41 a 50 años.....	71
Tabla 44 Resultados de la opinión de los encuestados de 41 50 años sobre el uso de una aplicación móvil que integre todas las cooperativas de ahorro y crédito de Guayaquil	72
Tabla 45 Resultado sobre la aceptación del servicio que brindará CoopMóvil a socios de 41 a 50 años	73
Tabla 46 Resultados de encuestas sobre el uso de CoopMóvil a socios de 41 a 50 años.....	74
Tabla 47 Resultados de encuestas sobre el tiempo que ahorra Coopmóvil al realizar transacciones a socios de 41 a 50 años.	75

Tabla 48 Resultados de encuesta sobre aumento de fidelidad de los clientes con CoopMóvil a socios de 41 a 50 años.....	76
Tabla 49 Resultados de encuestas sobre el incremento de la satisfacción de los clientes con CoopMóvil de 41 a 50 años.	77
Tabla 50 Resultado de la opinión de los encuestados sobre los servicios adaptados a las necesidades de los clientes que ofrece CoopMóvil a socios de 20 a 30 años.....	78
Tabla 51 Resultados del uso de smartphone de 51 a 60 años	79
Tabla 52 Resultado sobre el uso de aplicaciones móviles 51 a 60 años	80
Tabla 53 Resultado de la opinión de los encuestados sobre la existencia de aplicaciones móviles para instituciones financieras de 51 a 60 años	81
Tabla 54 Resultados de la opinión de los encuestados sobre brindar servicio a través de dispositivos móviles de 51 a 60 años.....	82
Tabla 55 Resultados de la opinión de los encuestados de 51 a 60 años sobre el uso de una aplicación móvil que integre todas las cooperativas de ahorro y crédito de Guayaquil.....	83
Tabla 56 Resultado sobre la aceptación del servicio que brindará CoopMóvil a socios de 51 a 60 años	84
Tabla 57 Resultados de encuestas sobre el uso de CoopMóvil a socios de 51 a 60 años.....	85
Tabla 58 Resultados de encuestas sobre el tiempo que ahorría Coopmóvil al realizar transacciones a socios de 51 a 60 años.	86
Tabla 59 Resultados de encuesta sobre aumento de fidelidad de los clientes con CoopMóvil a socios de 51 a 60 años.....	87
Tabla 60 Resultados de encuestas sobre el incremento de la satisfacción de los clientes con CoopMóvil de 51 a 60 años.	88
Tabla 61 Resultado de la opinión de los encuestados sobre los servicios adaptados a las necesidades de los clientes que ofrece CoopMóvil a socios de 51 a 60 años.....	89

Tabla 62 Resultados del uso de smartphone de 61 a 70 años	90
Tabla 63 Resultado sobre el uso de aplicaciones móviles 61 a 70 años	91
Tabla 64 Resultado de la opinión de los encuestados sobre la existencia de aplicaciones móviles para instituciones financieras de 61 a 70 años	92
Tabla 65 Resultados de la opinión de los encuestados sobre brindar servicio a través de dispositivos móviles de 61 a 70 años.....	93
Tabla 66 Resultados de la opinión de los encuestados de 61 a 70 años sobre el uso de una aplicación móvil que integre todas las cooperativas de ahorro y crédito de Guayaquil.....	94
Tabla 67 Resultado sobre la aceptación del servicio que brindará CoopMóvil a socios de 61 a 70 años	95
Tabla 68 Resultados de encuestas sobre el uso de CoopMóvil a socios de 61 a 70 años.....	96
Tabla 69 Resultados de encuestas sobre el tiempo que ahorra Coopmóvil al realizar transacciones a socios de 61 a 70 años.	97
Tabla 70 Resultados de encuesta sobre aumento de fidelidad de los clientes con CoopMóvil a socios de 61 a 70 años.....	98
Tabla 71 Resultados de encuestas sobre el incremento de la satisfacción de los clientes con CoopMóvil de 61 a 70 años.	99
Tabla 72 Resultado de la opinión de los encuestados sobre los servicios adaptados a las necesidades de los clientes que ofrece CoopMóvil a socios de 61 a 70 años.....	100
Tabla 73 Presupuesto para la CoopMóvil.....	103
Tabla 74 Competencia Directa.....	104
Tabla 75 Competencia indirecta	105
Tabla 76 Cooperativas que serán parte de CoopMóvil.....	106

Índice de Figuras

Figura 1 Aplicación móvil de la Cooperativa de Ahorro y Crédito JEP	7
Figura 2 Funciones de la Banca Móvil	14
Figura 3 Ubicación de las cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Guayaquil	20
Figura 4 Cálculo para obtener la muestra	34
Figura 5 Representación gráfica de los resultados del uso de smartphone.....	35
Figura 6 Representación gráfica sobre el uso de aplicaciones móviles	36
Figura 7 Representación gráfica de la existencia de aplicaciones móviles para instituciones financieras	37
Figura 8 Representación gráfica de la opinión de los encuestados sobre brindar servicio a través de dispositivos móviles.	38
Figura 9 Representación gráfica de la opinión de los encuestados sobre el uso de una aplicación móvil que integre todas las cooperativas de ahorro y crédito de Guayaquil	39
Figura 10 Representación gráfica de la aceptación del servicio que brindará CoopMóvil	40
Figura 11 Representación gráfica sobre el uso de CoopMóvil	41
Figura 12 Representación gráfica de resultados de encuestas sobre el tiempo que ahorraría Coopmóvil.....	42
Figura 13 Representación gráfica de la opinión de encuestados sobre aumento de fidelidad de los clientes con CoopMóvil	43
Figura 14 Representación gráfica de resultados de encuestas sobre el incremento de la satisfacción de los clientes con CoopMóvil.....	44
Figura 15 Representación gráfica de la opinión de los encuestados sobre los servicios adaptados a las necesidades de los clientes que ofrece CoopMóvil	45
Figura 16 Representación gráfica del uso e smartphone de 20 a 30 años.....	46
Figura 17 Representación gráfica sobre el uso de aplicaciones móviles de 20 a 30 años	47

Figura 16 Representación gráfica de la existencia de aplicaciones móviles para instituciones financieras de 20 a 30 años	48
Figura 17 Representación gráfica de la opinión de los encuestados sobre brindar servicio a través de dispositivos móviles de 20 a 30 años.....	49
Figura 20 Representación gráfica de la opinión de los encuestados de 20 a 30 años sobre el uso de una aplicación móvil que integre todas las cooperativas de ahorro y crédito de Guayaquil.....	50
Figura 21 Representación gráfica de la aceptación del servicio que brindará CoopMóvil a socios de 20 a 30 años.....	51
Figura 22 Representación gráfica sobre el uso de CoopMóvil a socios de 20 a 30 años	52
Figura 23 Representación gráfica de resultados de encuestas sobre el tiempo que ahorraría Coopmóvil a socios de 20 a 30 años.....	53
Figura 24 Representación gráfica de la opinión de encuestados sobre aumento de fidelidad de los clientes con CoopMóvil a socios de 20 a 30 años.....	54
Figura 25 Representación gráfica de resultados de encuestas sobre el incremento de la satisfacción de los clientes con CoopMóvil de 20 a 30 años	55
Figura 26 Representación gráfica sobre los servicios adaptados a las necesidades de los clientes que ofrece CoopMóvil a socios de 20 a 30 años	56
Figura 27 Representación gráfica del uso e smartphome de 31 a 40 años.....	57
Figura 28 Representación gráfica sobre el uso de aplicaciones móviles de 31 a 40	58
Figura 29 Representación gráfica de la existencia de aplicaciones móviles para instituciones financieras de 20 a 30 años	59
Figura 30 Representación gráfica de la opinión de los encuestados sobre brindar servicio a través de dispositivos móviles de 31 a 40 años.....	60

Figura 31 Representación gráfica de la opinión de los encuestados de 31 a 40 años sobre el uso de una aplicación móvil que integre todas las cooperativas de ahorro y crédito de Guayaquil.....	61
Figura 32 Representación gráfica de la aceptación del servicio que brindará CoopMóvil a socios de 31 a 40 años.....	62
Figura 33 Representación gráfica sobre el uso de CoopMóvil a socios de 31 a 40 años	63
Figura 34 Representación gráfica de resultados de encuestas sobre el tiempo que ahorraría Coopmóvil a socios de 31 a 40 años.....	64
Figura 35 Representación gráfica de la opinión de encuestados sobre aumento de fidelidad de los clientes con CoopMóvil a socios de 31 a 40 años.....	65
Figura 36 Representación gráfica de resultados de encuestas sobre el incremento de la satisfacción de los clientes con CoopMóvil de 31 a 40 años.....	66
Figura 37 Representación gráfica sobre los servicios adaptados a las necesidades de los clientes que ofrece CoopMóvil a socios de 31 a 40 años	67
Figura 38 Representación gráfica del uso e smartphome de 41 a 50 años.....	68
Figura 39 Representación gráfica sobre el uso de aplicaciones móviles de 41 a 50 años	69
Figura 40 Representación gráfica de la existencia de aplicaciones móviles para instituciones financieras de 41 a 50 años	70
Figura 41 Representación gráfica de la opinión de los encuestados sobre brindar servicio a través de dispositivos móviles de 41 a 50 años.....	71
Figura 42 Representación gráfica de la opinión de los encuestados de 41 a 50 años sobre el uso de una aplicación móvil que integre todas las cooperativas de ahorro y crédito de Guayaquil.....	72
Figura 43 Representación gráfica de la aceptación del servicio que brindará CoopMóvil a socios de 41 a 50 años.....	73

Figura 44 Representación gráfica sobre el uso de CoopMóvil a socios de 41 a 50 años.	74
Figura 45 Representación gráfica de resultados de encuestas sobre el tiempo que ahorraría Coopmóvil a socios de 41 a 50 años.	75
Figura 46 Representación gráfica de la opinión de encuestados sobre aumento de fidelidad de los clientes con CoopMóvil a socios de 31 a 40 años.	76
Figura 47 Representación gráfica de resultados de encuestas sobre el incremento de la satisfacción de los clientes con CoopMóvil de 41 a 50 años.	77
Figura 48 Representación gráfica sobre los servicios adaptados a las necesidades de los clientes que ofrece CoopMóvil a socios de 20 a 30 años.	78
Figura 49 Representación gráfica del uso e smartphome de 51 a 60 años.	79
Figura 50 Representación gráfica sobre el uso de aplicaciones móviles de 51 a 60 años.	80
Figura 51 Representación gráfica de la existencia de aplicaciones móviles para instituciones financieras de 51 a 60 años.	81
Figura 52 Representación gráfica de la opinión de los encuestados sobre brindar servicio a través de dispositivos móviles de 51 a 60 años.	82
Figura 53 Representación gráfica de la opinión de los encuestados de 51 a 60 años sobre el uso de una aplicación móvil que integre todas las cooperativas de ahorro y crédito de Guayaquil.	83
Figura 54 Representación gráfica de la aceptación del servicio que brindará CoopMóvil a socios de 51 a 60 años.	84
Figura 55 Representación gráfica de resultados de encuestas sobre el uso de CoopMóvil a socios de 51 a 60 años.	85
Figura 56 Representación gráfica de resultados de encuestas sobre el tiempo que ahorraría CoopMóvil a socios de 51 a 60 años.	86

Figura 57 Representación gráfica de resultados de encuesta sobre aumento de fidelidad de los clientes con CoopMóvil a socios de 51 a 60 años	87
Figura 58 Representación gráfica de resultados de encuestas sobre el incremento de la satisfacción de los clientes con CoopMóvil de 20 a 30 años	88
Figura 59 Representación gráfica sobre los servicios adaptados a las necesidades de los clientes que ofrece CoopMóvil a socios de 51 a 60 años	89
Figura 60 Representación gráfica del uso e smartphome de 61 a 70 años.....	90
Figura 61 Representación gráfica sobre el uso de aplicaciones móviles de 61 a 70 años	91
Figura 62 Representación gráfica de la existencia de aplicaciones móviles para instituciones financieras de 61 a 70 años	92
Figura 63 Representación gráfica de la opinión de los encuestados sobre brindar servicio a través de dispositivos móviles de 61 a 70 años.....	93
Figura 64 Representación gráfica de la opinión de los encuestados de 61 a 70 años sobre el uso de una aplicación móvil que integre todas las cooperativas de ahorro y crédito de Guayaquil.....	94
Figura 63 Representación gráfica de la aceptación del servicio que brindará CoopMóvil a socios de 61 a 70 años.....	95
Figura 64 Representación gráfica sobre el uso de CoopMóvil a socios de 61 a 70 años	96
Figura 65 Representación gráfica de resultados de encuestas sobre el tiempo que ahorraría Coopmóvil a socios de 61 a 70 años.....	97
Figura 66 Representación gráfica de la opinión de encuestados sobre aumento de fidelidad de los clientes con CoopMóvil a socios de 61 a 70 años.....	98
Figura 67 Representación gráfica de resultados de encuestas sobre el incremento de la satisfacción de los clientes con CoopMóvil de 61 a 70 años	99

Figura 68 Resultado de la opinión de los encuestados sobre los servicios adaptados a las necesidades de los clientes que ofrece CoopMóvil a socios de 61 a 70 años	100
Figura 71 Logo de la aplicación CoopMóvil	102

Índice de apéndice

Apéndice A: Formato de encuesta realizada a socios de las Cooperativas de ahorro y crédito

Apéndice B: Entrevista realizada a gerente de Cooperativa de ahorro y crédito “Los Andes Latinos”

Apéndice C: Entrevista realizada a gerente de Cooperativa de ahorro y crédito “Universidad de Guayaquil”.

Apéndice D: Diseño de interfaz de la aplicación móvil “CoopMóvil”

Apéndice E: Estudio financiero

Apéndice F: Evidencias del estudio de mercado: entrevistas, encuestas y visitas a cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil

Introducción

Las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador son instituciones financieras sin fines de lucro cuyo propósito es brindar servicios financieros accesibles. Según Chávez y Yáñez (2013) estas entidades generan beneficios económicos y sociales, entre ellos el emprendimiento de pequeñas empresas y fuentes de empleo. Por tal motivo, la principal función de las cooperativas de ahorro y crédito es otorgar un espacio seguro para el ahorro y préstamos con tasas razonables.

En la actualidad, las cooperativas de ahorro y crédito crecieron en el país un 12,8% de acuerdo con la superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2017). Esto demuestra la aceptación que han tenido estas entidades en la población ecuatoriana y la confianza de sus clientes. Sin embargo, las cooperativas se enfrentan a la nueva era tecnológica del cual es imprescindible estar conectado a la web. Además, la llegada de los teléfonos inteligentes brinda la oportunidad para que las cooperativas de ahorro y crédito innoven sus procesos y puedan prestar un mejor servicio a sus clientes.

Por esta razón, este proyecto tiene la finalidad de mejorar el servicio al cliente que actualmente utilizan las cooperativas de ahorro y crédito a través de la implementación de una aplicación móvil para todas las cooperativas que se encuentran en la ciudad de Guayaquil.

Basado en lo expuesto anteriormente, el proyecto estará dividido en cuatro capítulos siendo de la siguiente forma:

El primer capítulo se presenta y analiza la problemática, justificación, también se plantea el objetivo general y específicos, los cuales van a ser desarrollados a lo largo de la presente investigación.

Por consiguiente, en el segundo capítulo se muestra los antecedentes que se han presentado acerca del tema a tratar en el proyecto y las teorías expuestas por diferentes

autores, como también el marco contextual y legal del mismo que permite comprender el proceso científico de cada uno de los capítulos referentes al tema de investigación.

Adicionalmente, en el tercer capítulo se desarrollan las encuestas basadas en la aceptación móvil, realizadas a los clientes de las cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Guayaquil.

Finalmente, en el cuarto capítulo, se detalla la propuesta, el cual incluye: el estudio técnico, financiero, la factibilidad del proyecto, las conclusiones, recomendaciones de acuerdo con los resultados obtenidos.

Capítulo I

1.1 Título del proyecto

Propuesta para la creación de una aplicación móvil para las cooperativas de ahorro y crédito ubicadas en la ciudad de Guayaquil.

1.2 Planteamiento del problema

Actualmente la mayoría de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil no cuentan con una aplicación móvil que integre todos los procesos y servicios que ofrece cada una de estas cooperativas y que necesita saber el usuario para realizar todo tipo de transacciones financieras en las mismas.

La única vía para consultar información es acercarse directamente a las cooperativas a realizar sus respectivas preguntas y obtener datos de sus cuentas de ahorro, préstamos y otras actividades. Esto conlleva que la mayoría de las veces se formen largas filas de usuarios, lo cual genera pérdida de tiempo e incomodidad en los clientes.

Así mismo, estas consultas no ameritan un largo tiempo de espera, esto da como resultado que las cooperativas pierdan a sus clientes y prefieran utilizar instituciones bancarias, las cuales cuentan con una banca virtual que facilitan el acceso a las actividades anteriormente mencionadas desde cualquier lugar a través de un teléfono inteligente.

Otro de los problemas que enfrentan las cooperativas de ahorro y crédito es la carencia de adecuadas estrategias de marketing digital que les permita promocionarse en internet sin tener que invertir importantes sumas de dinero en publicidad y que al mismo tiempo genere confianza en socios y posibles afiliados, razón por lo cual muchas de estas instituciones no pueden incrementar su cartera de clientes.

En consecuencia, el proyecto surge por la necesidad y carencia de una aplicación de Banca Móvil para las cooperativas de ahorro y crédito radicadas en la ciudad de Guayaquil, que permita consultar toda la información a los afiliados y de esta manera ofrecer una nueva

alternativa que conlleve a mejorar el servicio al cliente, contribuyendo así a mejorar la satisfacción del socio e incrementando la confianza del mismo.

1.3 Formulación y sistematización del problema

1.3.1 Formulación del problema

¿De qué forma influiría la implementación de una aplicación móvil que contenga información de todos los procesos financieros de las cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Guayaquil?

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Proponer la implementación de una aplicación móvil para las cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Guayaquil la cual brinde la posibilidad a los usuarios de realizar transacciones financieras.

1.4.2 Objetivo específico

Definir el planteamiento del problema, la hipótesis y justificación que respalden el presente proyecto.

Estudiar los referentes teóricos, metodológicos y legales relacionados con las cooperativas de ahorro y crédito ubicadas en la ciudad de Guayaquil.

Diagnosticar a través de encuestas la viabilidad del proyecto.

Implementar estrategias necesarias las cuales permitan a los clientes de las cooperativas de ahorro y crédito realizar sus transacciones financieras de una forma rápida y confiable.

1.5 Justificación

El presente proyecto propone la creación de una aplicación móvil para las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil con el objetivo de brindar una

mejor atención a los socios de las mismas y de esta manera lograr agilizar los procesos financieros en cada una de ellas.

De acuerdo con el autor (Guardaño, 2013) en la actualidad, lograr la plena satisfacción del cliente es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la mente de los clientes y, por tanto, en el mercado. Por ese motivo, una adecuada atención al cliente ayuda a fidelizar e incrementar la cartera de socios de cada una de las cooperativas. Además, el autor (Pérez, 2006) sostuvo que “Los clientes fidelizados constituyen el nivel más alto en la relación de negocios” (p. 3).

En la actualidad las cooperativas de ahorro y crédito que utilizan aplicaciones móviles son pocas debido a la gran suma de dinero que implica la implementación y diseño del software. Por ese motivo las pequeñas cooperativas de ahorro y crédito no han podido crear su propia aplicación que brinde más facilidades a sus afiliados.

De acuerdo con el último censo del INEC realizado en el 2012 el uso de teléfonos inteligentes (Smartphone) en Ecuador ha aumentado un 60% respecto al año anterior. Esto significa que cada año aumenta el número de usuarios conectados en la red a través de sus teléfonos. Por esa razón se encuentra factible utilizar este aparato electrónico como medio de comunicación entre las cooperativas de ahorro y crédito y sus socios, para de esta manera ofrecerles un servicio on-line a través de una aplicación móvil que brinde más facilidades en el momento de realizar transacciones financieras.

Por todo lo anteriormente expuesto, surge el presente proyecto, el cual va a permitir a los afiliados de las cooperativas obtener un nuevo servicio, donde puedan consultar información financiera las 24 horas del día, utilizando un sistema seguro, rápido y sencillo. De esta manera, las cooperativas de ahorro y crédito van generando un valor agregado, para que puedan ser competitivas en el mercado financiero que actualmente involucra las tecnologías de información y comunicación (TIC).

1.6 Hipótesis

Si las cooperativas de ahorro y crédito utilizarán aplicaciones móviles para brindar sus servicios financieros, podrían incrementar la satisfacción y confianza del socio, lo cual permitiría una mayor captación de usuarios y ser competitivos en el mercado financiero local.

1.6.1 Variable independiente

Aplicación móvil

1.6.2 Variable dependiente

Cooperativas de ahorro y crédito.

Capítulo II

2.1 Antecedentes de la Investigación

En Guayaquil no existe una aplicación que integre todas las cooperativas de ahorro y crédito de esta ciudad, pero si existen cooperativas que utilizan aplicaciones móviles para realizar las diferentes operaciones de sus socios. La Figura 1 corresponde a una cooperativa de ahorro y crédito que utiliza una aplicación digital.



Figura 1 Aplicación móvil de la Cooperativa de Ahorro y Crédito JEP

Fuente: (Cooperativa de ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista, 2017)

Sin embargo, brindar un servicio sistematizado a los clientes se ha convertido en una meta para el sector financiero. Por ese motivo, el Banco Central del Ecuador (BCE) a través de los autores Díaz, Richero y Gaibor (2015) manifestaron que:

La “billetera móvil” es un proyecto que el Banco Central del Ecuador (BCE) diseñó para ayudar a que la población asentada en las zonas de bajos ingresos, rurales y urbano-marginales, tenga acceso a los servicios financieros. Es básicamente un sistema de pagos móviles, que se define como un pago donde un dispositivo móvil se utiliza para iniciar, autorizar y confirmar un intercambio de valor económico de bienes y servicios (p.100).

Según lo expuesto en la cita anterior, la propuesta de una aplicación móvil para el mercado financiero empieza a tener acogida entre los ecuatorianos, de esta manera todos tendrán acceso a dichos servicios desde el lugar en que se encuentren.

Además, cuando se hace referencia a una aplicación móvil para el sector financiero, también se hace referencia a brindar un mejor servicio y en lo que respecta a ese tema el autor Muñoz (2015) dijo que: “Grupos financieros apuestan a plataformas a través del celular, de las cuales podrá sacar ventaja; pagar cuentas, consultar saldos o hacer depósitos vía remota generará ahorros en tiempo y dinero” (p. 12). Esto quiere decir que, en la actualidad la banca móvil aporta un interés significativo para las instituciones financieras del Ecuador.

2.2 Marco Teórico

2.2.1 Cooperativa.

De acuerdo con la Confecoop (2016) la cooperativa es una asociación autónoma de personas asociadas voluntariamente para satisfacer sus necesidades económicas y sociales comunes, por medio de una empresa. De esta manera, las cooperativas forman un sistema económico y social que está fundamentado con ideas que van desde la ayuda mutua hasta la necesidad del ser humano sobre el dinero.

Además, Amañagua (2013) argumentó que: “la cooperativa tiene la convicción de que el saber es poder, por lo que impulsa la educación cooperativista para construir las alternativas cooperativistas y lograr el buen vivir de las personas” (p. 13). Por lo tanto, las cooperativas son las bases para que los ciudadanos progresen en un futuro.

Un aspecto claro de las cooperativas es que pueden ser abiertas o cerradas, y de acuerdo con Atupaña Sagñay y Janeta Lema (2016) las transacciones son solamente con los socios, (cerradas) o que operan con el público (abiertas).

Cabe destacar que las cooperativas en el campo financiero ofrecen un conjunto de resultados del cual Schujman (1979) sostuvo que se delimitan desde la atención de

necesidades vitales de la comunidad, hasta el crédito multimillonario a que habilita la construcción de la obra pública.

De otro modo, (Cerón, 2017) afirmó que: “las cooperativas se han caracterizado por ser una fórmula a través de la cual se podría realizar cualquier actividad económica lícita en régimen de empresario en común” (p. 4). Esto quiere decir que tal actividad tenía siempre la finalidad de ayudar al conjunto de miembros de la misma cooperativa.

2.2.2 Cooperativismo en Ecuador.

En 1849 aparece la idea del cooperativismo como una salida para solucionar la pobreza y hambre que padecían los habitantes del sur de Alemania. En ese mismo año Friedrich Wilhelm Raiffeisen (1818–1888) funda la primera Sociedad de Crédito, por esta razón según el artículo de Boada (2012) se le considera como el padre del movimiento de crédito cooperativo.

Mientras tanto en Latinoamérica, las cooperativas pioneras nacieron en México y Argentina en el año 1873 se organiza en la ciudad de México una cooperativa de profesionales de la sastrería. En cambio, el cooperativismo en Ecuador de acuerdo con el autor Culqui (2013) comienza con prácticas de asociación, especialmente en el ámbito rural y actividades agrícolas realizadas por las colectividades y surge como una iniciativa que agrupa a amplios sectores sociales tales como las organizaciones gremiales de trabajadores obreros, pequeños comerciantes y empleados urbanos.

Después de algunos años el cooperativismo inició formalmente en el Ecuador a inicios del siglo XX con el surgimiento de varias cooperativas de consumo, ahorro y crédito impulsados por el Estado entre otras organizaciones. Por eso, Miño (2013) comentó que “con el impulso de los programas de reforma agraria, adquirieron relevancia las cooperativas de producción y comercialización” (p. 20). Considerando que, en dichos años, Ecuador se encontraba en la época del auge cacaotero.

Para las dos primeras décadas del siglo XX se registraron las siguientes cajas de ahorro con base popular:

Tabla 1

Cajas de ahorro del Ecuador en las primeras décadas

CAJAS DE AHORRO	AÑO
Sociedad de artesanos amantes del progreso	1886
Cooperativa del Pichincha	1903
La asociación de empleados de comercio	1903
La sociedad de sastres “Luz y Progreso”	1905
Sociedad Unión Obrera de Pichincha	1911
Centro Católico de Obreros	1912
Asociación de jornaleros	1913
Sociedad de beneficencia “Hijos de Guano”	1913
Unión ecuatoriana de obreros	1917

Fuente: Miño Grijalva (2013)

Por lo contrario, la crisis financiera de 1999 dejó una profunda desconfianza a todos los ciudadanos ecuatorianos. Según Amañagua (2013) este hecho tuvo un impacto negativo en la economía de las familias ecuatorianas, provocado por la incompetencia y altos niveles de corrupción. La desconfianza hacia las grandes compañías bancarias llevo que los ciudadanos optaran por las cooperativas de ahorro y crédito, y así experimentando un crecimiento en todo el país.

El día de hoy el cooperativismo es mundialmente conocido y aceptado en los diferentes contextos socioeconómicos entre ellos las (Naciones Unidas, 2012) refiere que la “participación en el desarrollo de los países juega un papel trascendente en el combate a la marginalidad, la pobreza y la injusta distribución de la riqueza, y aporta al fortalecimiento de la democracia” (p. 1). Por ello, se declaró un día específico como el Año Internacional del Cooperativismo.

2.2.3 Sistema cooperativo de ahorro y créditos.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, son instituciones financieras y según el autor Mino (2013) explicó que:

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito formadas por personas naturales o jurídicas, con el vínculo común determinado en su estatuto, que tienen como objeto la realización de las operaciones financieras, debidamente autorizadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, exclusivamente con sus socios (p. 23).

El autor Donoso (1942) manifestó que el comienzo de las organizaciones de ahorro y crédito constituyó los bancos populares destinados a los pequeños comerciantes, industriales y artesanos. El sistema cooperativo de ahorro y crédito ha demostrado una evolución continua y sostenida, a través de las organizaciones a nivel nacional con la federación nacional de cooperativas de ahorro y crédito (FECOAC).

En el Ecuador las cooperativas de ahorro y crédito para los autores (Calagullin Lechón & Chagna Flores, 2017) afirmaron que: “son entidades que tienen como objeto social servir a las necesidades de sus socios, es decir a través del ejercicio de las actividades propias de las entidades de ahorro y crédito” (p. 2). Actualmente estas entidades se encuentran reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Seguidamente, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2017) estableció que las cooperativas de ahorro y crédito estén clasificadas en segmentos y con el respectivo valor de sus activos, las cuales tienen como objetivo realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios.

Tabla 2

Segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito

Segmentos	Activos (\$)
1	Mayor a 80'000.000
2	Mayor a 20'000.000 hasta 80'000.000
3	Mayor a 5'000.000 hasta 20'000.000
4	Mayor a 1'000.000 hasta 5'000.000
5	Hasta 1'000.000
	Cajas de ahorro, cajas rurales cajas comunales

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2017)

2.2.4 Las cooperativas de ahorro y crédito en la web.

Las tecnologías se han convertido en el principal recurso de ayuda a las instituciones financieras. Consecuentemente (Moreto, 2017) afirmó que: “las tecnologías permiten sobrellevar de mejor manera los controles internos de créditos, haciendo viable disponer de una aplicación web que brinde un mejor servicio a los clientes, al utilizar herramientas de desarrollo actualizadas” (p. 19). Esto provocaría un cambio trascendental del sistema tradicional pasando a sistemas modernos abriendo las puertas hacia el futuro.

2.2.5 Aplicaciones móviles.

Los continuos avances tecnológicos han incitado a la rápida evolución de la informática y sus derivados, como también la universalización de su uso. Así mismo, es el caso de los dispositivos móviles y de acuerdo con Fombona, Pascual y Madeira (2012) estos instrumentos se incorporaron a la vida de los ciudadanos como una herramienta indispensable en toda actividad cotidiana.

De otro modo, (Ruiz Sánchez, 2017) explicó que:

Las aplicaciones web reciben este nombre porque se ejecutan en el Internet. Es decir que los datos o los archivos en los que trabajas son procesados y almacenados dentro de la web. Estas aplicaciones, por lo general, no necesitan ser instaladas en tu computador (p. 9)

Actualmente, la telefonía móvil ha transformado profundamente los hábitos y preferencias de los consumidores que están acostumbrados a interactuar a través de medios digitales. Este hecho, se ha incrementado desde la llegada de los teléfonos inteligentes, en la cual las aplicaciones móviles empezaron a surgir para las diferentes necesidades y características particulares de cada usuario considere importantes. De este modo, y acorde con Enríquez y Casas (2009) comenzaron a aparecer cambios en la oferta y demanda de los consumidores en diversos ámbitos. Lo que respecta al sector financiero también se vio obligado a unirse a dicha transformación para adaptarse a las necesidades del mercado.

2.2.6 Tipos de aplicaciones móviles.

En los últimos años el mercado de los dispositivos móviles, en especial los teléfonos inteligentes, ha mostrado un incremento en todo el mundo. Estos dispositivos están formados por plataformas que cuentan con una infraestructura de desarrollo particular.

A continuación, se presentan tres enfoques de desarrollo de aplicaciones para dispositivos móviles:

Las aplicaciones web para móviles son diseñadas para ser ejecutadas en el navegador del dispositivo móvil. Una de las ventajas de este enfoque es que los dispositivos no necesitan la instalación de ningún componente en particular, ni la aprobación de algún fabricante para que las aplicaciones sean publicadas y utilizadas. Solo se requiere acceso a internet (...). Las aplicaciones nativas son aquellas que se conciben para ejecutarse en una plataforma específica, es decir, se debe considerar el tipo de dispositivo, el sistema operativo a utilizar y su versión. Cuando la aplicación está lista para ser distribuida debe ser transferida a las App stores (tiendas de aplicaciones) (...). Las aplicaciones híbridas combinan lo mejor de los dos tipos de aplicaciones anteriores. Entre las principales ventajas de esta metodología se

pueden mencionar la posibilidad de distribución de la aplicación a través de las tiendas de aplicaciones (Lisandro, Galdamez, Thomas & Pesado, 2013) (p. 768).

2.2.7 Aplicaciones móviles para instituciones financieras.

En la actualidad, la banca móvil es un término popular. Por lo tanto, de acuerdo con Muñoz (2015) la banca móvil significa una transacción financiera mediante un teléfono inteligente, en el cual se puede visualizar los saldos, transferencias entre cuentas, pago de facturas entre otras operaciones.



Figura 2 Funciones de la Banca Móvil

Fuente: Muñoz Diaz (2015)

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 Definición de aplicación móvil.

De acuerdo con los autores (Enriquez & Casas, 2013) manifestaron que:

Las aplicaciones móviles son aquellas que fueron desarrolladas para ejecutarse en dispositivos móviles. El término móvil se refiere a poder acceder a los datos, las aplicaciones y los dispositivos desde cualquier lugar. Para desarrollar software de este tipo se tiene que tener en cuenta ciertas restricciones que tiene el hardware de estos dispositivos, como por ejemplo

que son de dimensiones reducidas, tienen bajo poder de cómputo, escasa capacidad de almacenamiento, ancho de banda limitado, etc. Algunos ejemplos de aplicaciones móviles son: mapas y navegación, búsqueda, juegos, mensajería, aplicaciones empresariales (p. 26).

A su vez, (Ruiz Sánchez, 2017) comentó que:

El concepto de aplicaciones web está relacionado con el almacenamiento en la nube. Toda la información se guarda de forma permanente en grandes servidores de Internet y nos envían a nuestros dispositivos o equipos los datos que requerimos en ese momento, quedando una copia temporal dentro de nuestro equipo. Estos grandes servidores de Internet que prestan el servicio de alojamiento están ubicados alrededor de todo el mundo, así hacen que el servicio prestado no sea tan costoso o gratuito en la mayoría de los casos y extremadamente seguro (p. 9).

Además, el término móvil según (Enríquez & Casas, 2013) se refiere a “poder acceder desde cualquier lugar y momento a los datos, las aplicaciones y los dispositivos. Los dispositivos móviles son suficientemente livianos como para ser transportados por personas y disponen de la capacidad de batería adecuada para funcionar de forma autónoma” (p. 37).

2.3.2 Banca móvil.

Según el criterio de (Muñoz Díaz, 2015) afirmó que:

En el mundo de hoy la banca móvil es un término popular. Banca móvil significa una transacción financiera llevada a cabo por iniciar sesión en el sitio Web de una institución financiera mediante un teléfono celular, como “visualización de saldos”, hacer “transferencias entre cuentas” o pago de facturas. (p. 12).

A su vez, la banca móvil para (Yamakawa, Guerrero, & Rees, 2013) dijeron que: “una tecnología emergente que se encuentra en la etapa inicial y se prevé que tendrá una expansión, (...) el nivel de conocimiento de este tipo de tecnología por parte de los consumidores es alto” (p. 133).

2.3.3 Marketing digital.

Los autores (Castaño & Jurado, 2016) argumentaron que el marketing digital:

Nace con el auge de las nuevas tecnologías y la nueva forma de usar y entender internet, y consiste en utilizar las técnicas del marketing tradicional en entornos digitales (...). El marketing digital va dirigido a una gran masa, donde cada uno de los individuos debe sentirse único, especial, volviendo al trato personal que ofrecían los dependientes a sus clientes habituales en otras épocas, pero todo ello en un entorno digital (p. 8).

Cabe recalcar que García, Sánchez y Reyes (2015) manifestaron que: “marketing digital es la aplicación de las estrategias de comercialización llevadas a cabo en los medios digitales. Todas las técnicas del mundo off-line son imitadas y traducidas a un nuevo mundo, el mundo online” (p. 2).

2.3.4 Atención al cliente.

La atención al cliente de acuerdo con (Toscano, 2005) mencionó que:

Es el punto de unión de tres conceptos: Servicio al cliente, satisfacción del cliente, y calidad en el servicio. Mediante el esmerado trato en la prestación del servicio, el cuidado de los detalles, la disposición de servicio que manifiestan los empleados, el cumplimiento de servicios, etc... se logra complacer y fidelizar al cliente. Es una filosofía que no tiene resultados inmediatos, pero es un objetivo permanente de toda la empresa y de todo el personal (p. 2).

Cabe recalcar que el autor (Rivas, 2013) afirmó que:

La atención al cliente se puede entender como todo aquel servicio que proporcionan las empresas a sus clientes, cuantos estos necesitan realizar quejas, expresar inquietudes o requerir información adicional (...). Al mismo tiempo el servicio al cliente puede entender también como un concepto de trabajo, una forma de hacer las cosas (p. 20).

2.3.5 Fidelización al cliente.

En cuanto a este concepto (Alcaide, 2015) argumentó que: “para lograr la fidelización es necesario convertir la gestión de las relaciones con los clientes en una de las prioridades de primer orden de la empresa. Centrar las estrategias de la empresa, en el desarrollo, fortalecimiento y consolidación de relaciones” (p. 39).

Y según el autor Boubeta (2006) dijo que:

La fidelización del cliente es una tarea de vital importancia para la supervivencia de la empresa. La mayor parte de las carteras de clientes se crean en función de las previsiones que se deducen de estos hábitos en los clientes. La fidelización sirve a las organizaciones para elevar el nivel de servicio en relación con sus competidores, ya que son conscientes de la cuota de mercado que ocupa y la que desean alcanzar (p. 14).

2.3.6 Tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

De acuerdo con los autores (Álvarez & Mayo, 2009) afirmaron que:

Las TIC son una realización social que facilitan los procesos de información y comunicación, gracias a los diversos desarrollos tecnológicos, en aras de una construcción y extensión del conocimiento que derive en la satisfacción de las necesidades de los integrantes de una determinada organización social (p. 2).

A su vez, (Cabero & Cejudo, 2015) añadieron que: “Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) conllevan transformaciones y reestructuraciones que dan lugar a creación e intercambio del conocimiento, así como nuevas formas de adquirir, abordar y organizar el proceso de formación” (p. 186).

Por otra parte, la (UNESCO, 2004) dijo que: “Las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) son un factor de vital importancia en la transformación de la nueva economía global y en los rápidos cambios que están tomando lugar en la sociedad” (p. 17).

2.3.7 Interfaz.

Los autores Cortez y León (2015) manifestaron: “ Interfaz de usuario tiene varias acepciones, es al mismo tiempo, lo que la persona (usuario) que usa un computador “ve” en la pantalla, y al mismo tiempo el programa que controla lo que aparece en la pantalla” (p. 156). Además, (Garcell, 2015) expresó que es: “el lugar en que sistemas independientes se reúnen y actúan sobre o se comunican entre sí” (p. 189).

2.3.8 Tecnología financiera.

A este concepto (Polanco, 2013) afirmó que:

Una tecnología financiera es el conjunto de acciones y de procedimientos necesarios para resolver los problemas de información, incentivos y cumplimiento de contratos enfrentados por los posibles participantes en una transacción financiera. Cualquier tecnología financiera requiere la utilización de insumos (capital físico, capital humano, información) costosos (p. 118).

2.3.9 Dispositivos móviles.

En cuanto a (Basantes, Naranjo, Gallegos, & Benítez, 2017) dijeron que:

Lo primero que nos viene a la mente es un teléfono celular; pero en el mercado existe una variedad de dispositivos móviles tales como Tablet, laptops, iPod entre otros, todos estos con la posibilidad de acceder a internet desde cualquier

lugar y tiempo. Define al dispositivo móvil como un procesador con memoria con formas de entrada como: teclado, pantalla, botones, otros y formas de salida (texto, gráficas, pantalla, vibración, audio, cable) (p. 80).

2.3.10 Automatización de procesos.

En este punto, (Asencio & Espinoza, 2017) comentaron que:

Sistema de fabricación diseñado con el fin de usar la capacidad de las máquinas para llevar a cabo determinadas tareas anteriormente efectuadas por seres humanos, y para controlar la secuencia de las operaciones sin intervención humana. El término automatización también se ha utilizado para describir sistemas no destinados a la fabricación en los que los dispositivos programados o automáticos pueden funcionar de forma independiente o semiindependiente del control humano (p. 27).

2.3.11 Sistemas de información.

El autor (Guamán, 2016) dijo que:

Es un conjunto de componentes que interaccionan entre sí para alcanzar un fin determinado, el cual es satisfacer las necesidades de información de dicha organización. Estos componentes pueden ser personas, datos, actividades o recursos materiales en general, los cuales procesan la información y la distribuyen de manera adecuada, buscando satisfacer las necesidades de la organización (p. 14).

2.3.12 Teléfonos inteligentes (smartphone)

Finalmente, los autores (Epalza, Río, Santiago, & Pérez, 2014) dijeron que: “teléfonos móviles inteligentes capaces de enviar mensajes de texto, acceder a Internet, redes sociales, música, videos, chats, correos electrónicos y todo tipo de aplicaciones que el usuario desee descargar, lo cual los diferencia de los social phone” (p. 336)

2.4 Marco contextual

En esta sección se muestra la ubicación de la mayor cantidad de cooperativas de ahorro y crédito que están radicadas en la ciudad de Guayaquil y además se especifica las cooperativas que actualmente se encuentran activas en sus operaciones.

2.4.1 Ubicación de las cooperativas

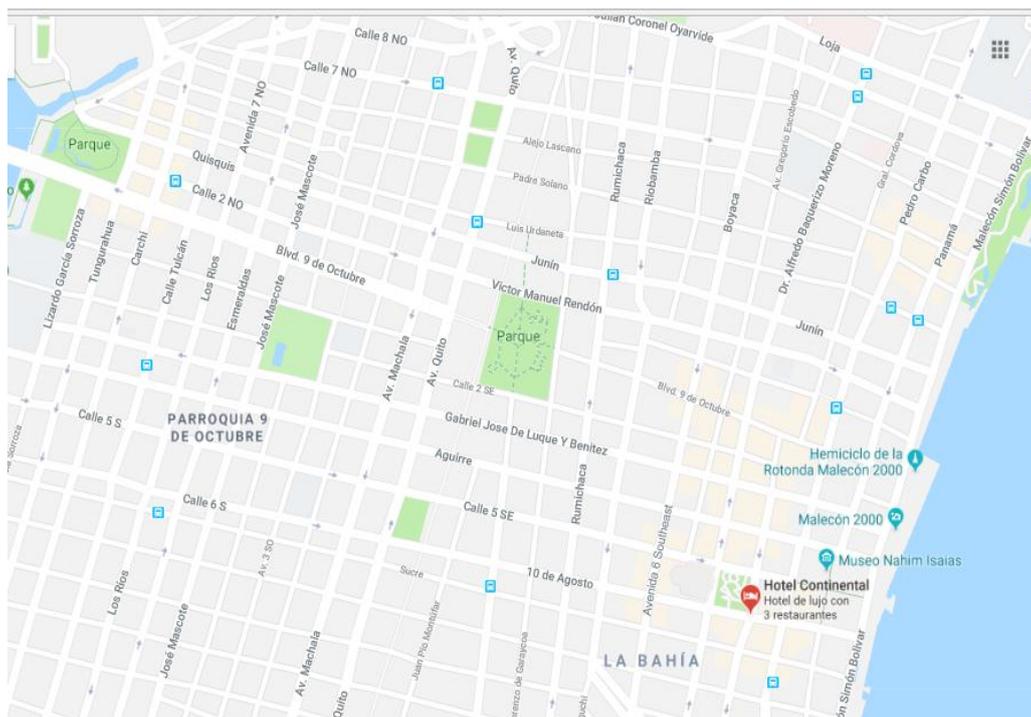


Figura 3 Ubicación de las cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Guayaquil

Fuente: Google map

La ubicación representada en la Figura 3 muestra la zona centro de la ciudad donde se encuentran ubicadas la mayoría de cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil.

2.4.2 Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Guayaquil.

A continuación, en la Tabla 3 se muestra el trabajo de campo que se realizó en el presente proyecto. En ella se especifica las 37 cooperativas de ahorro y crédito que se encuentran en la ciudad de Guayaquil, las cuales no cuentan con aplicaciones móviles y, por lo tanto, se mantienen dentro de este estudio.

Además, en la tabla mencionada anteriormente se detalla el nombre de las cooperativas, representante legal, la dirección en la que se ubican actualmente, si sus operaciones se mantienen activas, si la cooperativa otorgó el permiso para la realización de las encuestas y si sus procesos financieros y bases de datos se encuentran sistematizados. Este último parámetro era indispensable para poder llevar a cabo la implementación de la aplicación móvil.

Tabla 3

Cooperativas en Guayaquil

N°	Cooperativas	Representante Legal	Dirección	Operativa	Autorización	Automatizada
1	Cooperativa de ahorro y crédito Gran Colombia	Orellana Guzmán Luis Arcenio	Olivia 2732 Leónidas Plaza	Si	Si	No
2	Cooperativa de ahorro y crédito Atahualpa Ltda.	Mero Valarezo Edison Gino	Urbanización san Felipe mz 135 villa 19	No	No	No
3	Cooperativa de ahorro y crédito Armada Nacional	Zhune Gaona Fulton Bolívar	6 de marzo 4008 Maracaibo	Si	Si	Si
4	Cooperativa de ahorro y crédito Dr. Cornelio Sáenz vera Ltda.	Soriano Moreira Deisy Belén	Cdra. Brisas del rio mz. rc. 1 sl. 6-9 junto al colegio Paul Rivet	Si	No	No
5	Cooperativa de ahorro y crédito Universidad de Guayaquil	Erazo Villacrés Javier Andrés	Bombona 6 Simón Rodríguez	Si	Si	Si
6	Cooperativa de ahorro y crédito Instituto Nacional de Higiene Leopoldo Izquieta Pérez	Poveda Cadena Jacqueline María	Ciudadela naval norte, manzana 4, solar 1 s/n atrás del supermercado mi comisariato, de la av. de las Américas	No	No	No
7	Cooperativa de ahorro y crédito E.T.G.." Ltda."	Espinoza Solís Angela Epifanía	Chimborazo 2121 Letamendi	Si	No	No
8	Cooperativa de ahorro y crédito metropolitana	Franco Montero Jorge José	Av. Republica av. de las Américas	No	No	No
9	Cooperativa de ahorro y crédito "26 de Julio" Ltda.	Barzola López Jacinto Manuel	José Mejía 202 Pichincha	Si	No	Si
10	Cooperativa de ahorro y crédito José Joaquín Pino Ycaza	Suarez Fuentes Manuel de Jesús	Ciudadela la Atarazana mz 13 1 13 1 a dos cuadras de las menestras de pocha	No	No	No

11	Cooperativa de ahorro y crédito familia Ingaseosas Ltda.	Andrade Castro Guillermo Enrique	Av. Juan Tanca Marengo km 4 1/2 solar 2 mz p-6 lotización señora de pareja	No	No	No
12	Cooperativa de ahorro y crédito trabajadores Malaria Ltda.	Salinas Romero Claudia Edith	Av. pedro Menéndez Gilbert solar 15 manzana d 35	No	No	No
13	Cooperativa de ahorro y crédito 19 de septiembre	Calle González Antonio Indalecio	Av. Carlos julio Arosemena km 1.5 edif. del ministerio de agricultura	Si	Si	No
14	Cooperativa de ahorro y crédito de empleados del Banco del Pacifico	Pesantes Molina Jacqueline Ivonne	Paula Icaza 200 Pedro Carbo	Si	No	Si
15	Cooperativa de ahorro y crédito Nabisco Royal Ltda.	Espinoza Cantos Paola Alexandra	Malecón Simón bolívar 100 avenida 9 de octubre	No	No	No
16	Cooperativa de ahorro y crédito de los empleados de Standard Fruit Company	Torres Severino Wulman Bolívar	Av. las monjas 10 Carlos Julio Arosemena	Si	Si	No
17	Cooperativa de ahorro y crédito de los trabajadores de las industrias Envases del Litoral y Plásticos del Litoral	García Menéndez Ana Zenobia	Km 11 1/2 vía Daule al frente de aga o parque california sn s/n	Si	Si	No
18	Cooperativa de ahorro y crédito del personal de la C.T.G.	Pozo Cantos José Enrique	Av. Junto al terminal terrestre s/n av. Américas	Si	Si	Si
19	Cooperativa de ahorro y crédito Grupo Difare	Baquerizo Villao Lady Marina	Urbanización ciudad colon mz 275 solar 5 diagonal tecnofrio yoyo	Si	No	No
20	Cooperativa de ahorro y crédito de los empleados de Servientrega S.A.; tercerizadoras, contratistas y proveedores	Gutiérrez Moreira Yadira Monserrat	Klm 7.5 vía a Daule s/n av. Juan Tanca Marengo	Si	No	No
21	Cooperativa de ahorro y crédito Conecel	Salas Montero Oscar Enrique	Kennedy norte s/n solar 1 manzana 105	No	No	No
23	Cooperativa de ahorro y crédito los Andes Latinos Ltda.	Pilataxi Yuquilema José Alfredo	Av. Quito s/n Sucre 1514	Si	Si	Si
24	Cooperativa de ahorro y crédito del Emigrante Ecuatoriano y su Familia Ltda.	Román Rizzo Mónica Elizabeth	Quisquis y José de Antepara 910 entre José de Antepara y García moreno	Si	Si	No

25	Cooperativa de ahorro y crédito limitada Mifex	Carreño Jiménez Raúl Fernando	Av. Agustín Freire 505-506 av. trigésima segunda y tercera Garzocentro 2000	Si	No	Si
26	Cooperativa de ahorro y crédito de los controladores de Tránsito Aéreo del Ecuador cooperativa / ATC	Cevallos López Hernán Xavier	Avenidas de las Américas s/n bodegas de la corporación aduanera	No	No	No
27	Cooperativa de ahorro y crédito Águilas de Cristo	Copa Yupangui Jimena	10 de agosto 1507 entre José de Antepara y García moreno	Si	Si	Si
28	Cooperativa de ahorro y crédito Esperanza y Desarrollo	Sagñay Malan José	García Moreno 1709 colon (centro comercial plaza colon)	Si	Si	Si
29	Cooperativa de ahorro y crédito de los empleados de la junta de Beneficencia de Guayaquil	Zapata Pesantes María Julia	Luque 204 Pedro Carbo 304	Si	No	Si
30	Cooperativa de ahorro y crédito de los empleados de Cervecería Nacional S.A. y Dinadec S.A. Crecer	Quevedo Solares María Paola	Vía Daule km 16 y 1/2, instalaciones cervecería nacional s/n diagonal a la urbanización la beata	Si	No	Si
31	Cooperativa de ahorro y crédito de trabajadores Agrifondos	Suco Cárdenas Manuel Arturo	General Córdova 623 junio	Si	No	Si
32	Cooperativa de ahorro y crédito Cuna de la Nacionalidad Ltda.	Vaquilema Curicama Esteban	Corp. Lincoln salcedo paraíso de la flor; manzana.451; solar 2 451 modesto Duque	No	No	No
33	Cooperativa de ahorro y crédito José Dager Mendoza	Andaluz Vera Nancy Janet	Av. Roberto Astudillo s/n 10 de agosto esquina	No	No	No
34	Cooperativa de ahorro y crédito del Sector Pesquero Artesanal Credipesca Ltda.	Álava Romero Walter Jhonny	Av. 9 de octubre 1120 Baquerizo moreno	No	No	No
35	Cooperativa de ahorro y crédito 29 de octubre Ltda.	Juan Francisco Donoso	José de Antepara y García moreno	Si	No	Si
36	Cooperativa y ahorro y crédito La Dolorosa	Jenny López Yáñez	Escobedo 1014 y P. Ycaza	Si	Si	Si
37	Cooperativa de ahorro y crédito COOPAD	Rosa Rosado Bravo	Manuel Rendón y Baquerizo Moreno	Si	No	Si

2.5 Marco legal

Para poder realizar la implementación de la aplicación móvil en las cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Guayaquil, se debe cumplir con las leyes, normas y reglamentos impuestos por los distintos entes regulatorios que existen en el Estado ecuatoriano.

La legislación que regula a las cooperativas de ahorro y crédito es la ley de la Economía Popular Solidaria, considerando el (Reglamento General a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos N°3496, 2002) se pone a disposición esta ley para brindar protección, seguridad y confianza al consumidor final, mediante la ley N° 67 publicada en el Registro Oficial Suplementario N°577 del 17 de abril del 2002 disposición final que citó el Presidente de la República el cual respaldan el adecuado uso del comercio electrónico, entre los cuales tenemos los siguientes artículos:

Art. 2.- Reconocimiento jurídico de los mensajes de datos. - Los mensajes de datos tendrán igual valor jurídico que los documentos escritos. Su eficacia, valoración y efectos se someterá al cumplimiento de lo establecido en esta Ley y su reglamento.

Art. 4.- Propiedad Intelectual. - Los mensajes de datos estarán sometidos a las leyes, reglamentos y acuerdos internacionales relativos a la propiedad intelectual.

Art. 5.- Confidencialidad y reserva. - Se establecen los principios de confidencialidad y reserva para los mensajes de datos, cualquiera sea su forma, medio o intención. Toda violación a estos principios, principalmente aquellas referidas a la intrusión electrónica, transferencia ilegal de mensajes de datos o violación del secreto profesional, será sancionada conforme a lo dispuesto en esta Ley y demás normas que rigen la materia.

Dentro de esta misma ley, el (decreto No. 1061, 2012) capítulo II de las cooperativas de ahorro y crédito, sección III de las operaciones se cita los siguientes artículos en el cual menciona la característica de dichas entidades financieras tales como:

Art. 97.- Exclusividad. - Únicamente las organizaciones que integran el Sector Financiero Popular y Solidario, reconocidas por la ley y debidamente autorizadas por la Superintendencia, podrán efectuar las operaciones financieras previstas en el artículo 83 de la ley. Las operaciones señaladas en el presente artículo podrán efectuarse por medios electrónicos, ópticos, magnéticos, inalámbricos, electromagnéticos u otros similares o de cualquier otra tecnología, así como de sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, que se implementarán bajo óptimas medidas de seguridad y de conformidad con las regulaciones que se dicten para el efecto.

Por otra parte, la ley de comercio electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos (ley no. 2002-67), capítulo III de los derechos de los usuarios o consumidores de servicios electrónicos cito los siguientes artículos:

Art. 48.- Consentimiento para aceptar mensajes de datos. - Previamente a que el consumidor o usuario exprese su consentimiento para aceptar registros electrónicos o mensajes de datos, debe ser informado clara, precisa y satisfactoriamente, sobre los equipos y programas que requiere para acceder a dichos registros o mensajes. El usuario o consumidor, al otorgar o confirmar electrónicamente su consentimiento, debe demostrar razonablemente que puede acceder a la información objeto de su consentimiento. Si con posterioridad al consentimiento del consumidor o usuario existen cambios de cualquier tipo, incluidos cambios en equipos, programas o procedimientos, necesarios para mantener o acceder a registros o mensajes electrónicos, de forma que exista el riesgo de que el consumidor o usuario no sea capaz de acceder o retener un registro electrónico o mensaje de datos sobre los que hubiera otorgado su consentimiento, se le deberá proporcionar de forma clara, precisa y satisfactoria la información necesaria para realizar estos cambios, y se le informará sobre su derecho a retirar el consentimiento previamente otorgado sin la imposición de ninguna condición, costo alguno o consecuencias. En el caso de que estas modificaciones afecten los

derechos del consumidor o usuario, se le deberán proporcionar los medios necesarios para evitarle perjuicios, hasta la terminación del contrato o acuerdo que motivó su consentimiento previo.

Art. 49.- Consentimiento para el uso de medios electrónicos.- De requerirse que la información relativa a un servicio electrónico, incluido el comercio electrónico, deba constar por escrito, el uso de medios electrónicos para proporcionar o permitir el acceso a esa información, será válido si: a) El consumidor ha consentido expresamente en tal uso y no ha objetado tal consentimiento; y, b) El consumidor en forma previa a su consentimiento ha sido informado, a satisfacción, de forma clara y precisa, sobre: 1. Su derecho u opción de recibir la información en papel o por medios no electrónicos; 2. Su derecho a objetar su consentimiento en lo posterior y las consecuencias de cualquier tipo al hacerlo, incluidas la terminación contractual o el pago de cualquier tarifa por dicha acción; 3. Los procedimientos a seguir por parte del consumidor para retirar su consentimiento y para actualizar la información proporcionada; y, 4. Los procedimientos para que, posteriormente al consentimiento, el consumidor pueda obtener una copia impresa en papel de los registros electrónicos y el costo de esta copia, en caso de existir.

Art. 50.- Información al consumidor. - En la prestación de servicios electrónicos en el Ecuador, el consumidor deberá estar suficientemente informado de sus derechos y obligaciones, de conformidad con lo previsto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su Reglamento. Cuando se tratare de bienes o servicios a ser adquiridos, usados o empleados por medios electrónicos, el oferente deberá informar sobre todos los requisitos, condiciones y restricciones para que el consumidor pueda adquirir y hacer uso de los bienes o servicios promocionados. La publicidad, promoción e información de servicios electrónicos, por redes electrónicas de información, incluida la Internet, se realizará de conformidad con la ley, y su incumplimiento será sancionado de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente en

el Ecuador. En la publicidad y promoción por redes electrónicas de información, incluida la Internet, se asegurará que el consumidor pueda acceder a toda la información disponible sobre un bien o servicio sin restricciones, en las mismas condiciones y con las facilidades disponibles para la promoción del bien o servicio de que se trate. En el envío periódico de mensajes de datos con información de cualquier tipo, en forma individual o a través de listas de correo, directamente o mediante cadenas de mensajes, el emisor de los mismos deberá proporcionar medios expeditos para que el destinatario, en cualquier tiempo, pueda confirmar su suscripción o solicitar su exclusión de las listas, cadenas de mensajes o bases de datos, en las cuales se halle inscrito y que ocasionen el envío de los mensajes de datos referidos. La solicitud de exclusión es vinculante para el emisor desde el momento de la recepción de la misma. La persistencia en el envío de mensajes periódicos no deseados de cualquier tipo se sancionará de acuerdo con lo dispuesto en la presente ley. El usuario de redes electrónicas podrá optar o no por la recepción de mensajes de datos que, en forma periódica, sean enviados con la finalidad de informar sobre productos o servicios de cualquier tipo.

Capítulo III

3.1 Diseño de la investigación

Esta investigación tiene un enfoque mixto. Según (Gómez M. , 2006) este enfoque representa el grado más alto de integración o combinación de enfoques cualitativos y cuantitativos. Los autores (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) dijeron que: “El enfoque cualitativo utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas preguntas en el proceso de interpretación” (p. 7). En este caso, es cualitativa porque utiliza la recopilación y el análisis de los datos del mercado financiero ecuatoriano para definir las preguntas de investigación y es cuantitativa porque se basa en la medición numérica de la recopilación de datos.

Además, el autor (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) expresaron que: “En una investigación cuantitativa intentamos generalizar los resultados encontrados en un grupo o segmento (muestra) a una colectividad mayor (universo o población)” (p. 6). Por lo tanto, esta investigación permitirá conocer numéricamente el grado de aceptación de la propuesta de implementar una aplicación móvil que integre todos los procesos financieros de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil.

3.2 Tipo de investigación

El proyecto se basa en un estudio exploratorio y descriptivo. Según Calderón y Castaño (2005) es exploratorio porque se pretende buscar información y ampliar el conocimiento que se tiene de la situación. También se considera exploratorio porque se desconoce la opinión del mercado sobre el servicio que se desea ofrecer. Además, es una investigación descriptiva porque de acuerdo con el autor (Tamayo, 2004) mencionó que: “Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos” (p. 46). Por lo tanto, en este proyecto se va a describir una posible situación que podría ocurrir con la implementación de la aplicación

móvil. De este modo, se pretende buscar información y ampliar el conocimiento sobre el uso de las aplicaciones móviles en las cooperativas de ahorro y crédito con el propósito de establecer bases y dar las pautas generales que permitan que el estudio sea lo más completo posible.

3.3 Metodología

El método que se emplea en esta investigación es estadístico. Los autores (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) manifestaron que: “Las pruebas estadísticas permiten significar los resultados. Por lo tanto, son indispensables en todas las disciplinas, incluidas las ciencias del comportamiento, que se caracteriza por trabajar con datos muy diversos” (p. 168).

A continuación, en las Tablas 4 y 5 se muestra el estudio estadístico establecido por la INEC (2016) acerca del acceso a internet y la actividad de los teléfonos inteligentes en la provincia del Guayas.

3.3.1 Uso de Internet.

En cuanto a la provincia del Guayas se muestra que en el 2016 un 59,3% de la población usan internet. Lo que significa que la mitad de los ciudadanos que viven en la provincia del Guayas usan internet.

Tabla 4

Personas que usan internet por provincias

Provincia	2014	2015	2016
Azuay	55,1%	57,8%	61,1%
Bolívar	34,8%	32,1%	42,4%
Cañar	44,2%	49,9%	51,8%
Carchi	41,0%	45,0%	48,9%
Cotopaxi	44,7%	46,0%	49,2%
Chimborazo	45,3%	40,5%	43,4%
El Oro	51,6%	54,0%	59,7%
Esmeraldas	36,9%	40,6%	40,2%
Guayas	45,0%	54,2%	59,3%
Imbabura	50,5%	52,3%	55,4%
Loja	47,0%	55,6%	55,0%
Los Ríos	32,9%	35,2%	41,5%

Manabí	36,7%	40,9%	47,2%
Pichincha	59,5%	58,2%	67,1%
Tungurahua	47,7%	53,2%	55,9%
Galápagos	64,6%	67,7%	78,7%
Santo Domingo	40,1%	53,0%	58,2%
Santa Elena	37,1%	43,3%	49,3%
Amazonía	41,9%	45,9%	47,7%

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2016).

3.3.2 Actividad de los Celulares y Teléfonos Inteligentes.

Así mismo, en la provincia del Guayas un 57,2% de la población tiene activo su celular, por lo cual se mantienen conectados mediante este dispositivo móvil.

Tabla 5

Personas que tiene el teléfono celular activado por provincia

Provincia	2014	2015	2016
Azuay	55,9%	57,6%	57,5%
Bolívar	40,5%	42,8%	46,2%
Cañar	47,3%	53,2%	55,9%
Carchi	55,0%	56,0%	56,8%
Cotopaxi	49,7%	51,8%	50,9%
Chimborazo	47,7%	43,9%	44,0%
El Oro	58,1%	57,8%	57,8%
Esmeraldas	45,2%	44,7%	44,6%
Guayas	54,9%	56,0%	57,2%
Imbabura	56,9%	58,8%	59,5%
Loja	52,6%	58,4%	57,4%
Los Ríos	50,5%	54,0%	54,3%
Manabí	51,9%	52,8%	56,6%
Pichincha	62,0%	64,5%	64,6%
Tungurahua	51,7%	55,1%	56,3%
Galápagos	65,8%	64,0%	70,2%
Santo Domingo	53,0%	55,5%	57,1%
Santa Elena	51,0%	51,5%	49,4%
Amazonía	41,9%	40,8%	38,6%

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2016).

3.4 Técnicas e instrumentos

La técnica que se utilizó para la recopilación de datos son las encuestas y entrevistas.

Los autores (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) afirmaron que la encuesta: “Consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir y se analizan con pruebas estadísticas en una muestra” (p. 217).

A su vez, las encuestas se ejecutaron a través de un formulario. Según (Alvira, 2011) es un conjunto de preguntas relacionadas con el tema de estudio. Por lo tanto, es una serie de preguntas en las que se procederá a una recopilación de datos y tendrá un proceso estadístico. Esto permitió recopilar información útil y confiable para conocer la viabilidad del proyecto.

El tipo de preguntas que se utilizaron son opciones múltiples cerradas. El autor (Hillebrand, 2015) comentó que son: “aquellas preguntas en las que el encuestado puede elegir varias o todas las opciones de respuestas que se ponen a su disposición” (p. 41).

Además, para medir el grado de aceptación de las personas encuestadas se usó la escala de Likert que de acuerdo con (Malhotra, 2004) sostuvo lo siguiente:

Es una escala de medición con cinco categorías de respuesta desde “muy en desacuerdo” a “muy de acuerdo”, lo que requiere que los encuestados indiquen un grado de acuerdo o desacuerdo con cada serie de enunciados que se relacionan con los objetos de estímulo (p. 258).

Por su parte los autores (Ospina, Sandoval, Aristizábal, & Ramírez, 2003) argumentaron que: “Cada elemento o proposición de la escala proporciona una información sobre la actitud de la persona. La acumulación de información y la suma de respuestas permiten decidir la posición que una persona ocupa en el eje hipotético de la actitud” (p. 23).

El formulario utilizado para realizar la encuesta se puede encontrar en el apéndice A. El anexo detalla las preguntas que se le hicieron a los socios encuestados.

Por otro lado, el segundo instrumento utilizado fue la entrevista que se realizó a dos gerentes de Cooperativas de ahorro y crédito. Estas fuentes permitieron obtener información

útil para construir este proyecto. Las entrevistas realizadas se pueden encontrar en los apéndices B y C.

3.5 Población y Muestra

Para la obtención de muestra, se realizó un trabajo de campo en el cual se visitó cada una de las cooperativas de ahorro y crédito expuestas en la Tabla 3, para poder conocer el total de la población, que en este caso son los socios de cada una de las cooperativas. Cabe recalcar que no todas las cooperativas estuvieron dispuestas a facilitar datos sobre el número de socios, ya que lo consideran información confidencial. A su vez, fueron descartadas otras cooperativas de ahorro y crédito por no contar con un sistema automatizado lo que les impide ser parte de la aplicación móvil. Sin embargo, hubo otras cooperativas que sí estuvieron dispuestas a brindar toda la información necesaria para llevar a cabo el proyecto. A continuación, se muestra la lista de cooperativas de ahorro y crédito con sus respectivos números de socios, lo cual permitió conocer el total de la población sobre la cual se calculó el tamaño de la muestra.

Tabla 6

Total de socios de las Cooperativas de ahorro y crédito

Cooperativas de la CoopMóvil		Número de socios
1	Cooperativa de ahorro y crédito Armada Nacional	11.000
2	Cooperativa de ahorro y crédito Universidad de Guayaquil	7.000
3	Cooperativa de ahorro y crédito Águilas de Cristo	820
4	Cooperativa de ahorro y crédito Los Andes Latinos Ltda.	1.500
5	Cooperativa de ahorro y crédito del personal de la C.T.E.	1.735
6	Cooperativa y ahorro y crédito la Dolorosa	9.000
7	Cooperativa de ahorro y crédito Esperanza y Desarrollo	530
Suma total de socios		31.585

Según Gómez (2006), la muestra es un subgrupo de la población de interés que se define o delimita con precisión matemática y que debe ser representativa de ella. Según Murray y Larry (2009), la fórmula para calcular la muestra en poblaciones finitas es la siguiente:

$n = \frac{NZ_{\alpha}^2 pq}{d^2(N-1) + Z_{\alpha}^2 pq}$	<p>n = Tamaño de muestra N = Total de la población a investigar $Z_{\alpha}^2 = 1.96^2$ (Confiabilidad de 95%) p = proporción esperada de respuesta (50% = 0.5) q = (1 - p) proporción no esperada (1 - 0.5 = 0.5) d = Error estadístico (5% = 0.05)</p>
---	--

Figura 4 Cálculo para obtener la muestra

$$n = \frac{31.585 \times 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 \times (31.585 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5} = 379,55$$

$$n \cong 380$$

Esta muestra de 380 considera realizar encuestas a la población que pertenece a los socios de las cooperativas de ahorro y crédito específicamente radicadas en la ciudad de Guayaquil, para conocer la percepción del cliente sobre la aplicación CoopMóvil.

3.6 Análisis de los Resultados

Se consideró realizar dos tipos de análisis a los resultados de las encuestas. El primer análisis se lo realizó de forma general a la suma total de encuestados para poder obtener resultados globales y conocer el total de socios que están de acuerdo con la propuesta.

Este análisis del mercado se llevó a cabo a través de un formulario que contiene once preguntas, las cuales sirvieron para conocer la opinión de los socios acerca de la implementación de CoopMóvil.

A través del formulario se pudo conocer que el 78% del total de personas encuestadas está totalmente de acuerdo con el uso de aplicaciones móviles y el 80% está dispuesta a utilizar la “CoopMóvil”. Además, el 91% de encuestados respondió que está totalmente de

acuerdo en que esta aplicación móvil les ahorrará tiempo al realizar sus transacciones financieras. A continuación, se muestra el análisis de forma más detallada.

3.6.1 Análisis general de los resultados de la encuesta

Pregunta 1. ¿Está usted de acuerdo con el uso de los Smartphone?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 7

Resultados del uso de smartphone

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
¿Está usted de acuerdo con el uso de los teléfonos Smartphone?	0	0	13	69	298	380
	0%	0%	4%	18%	78%	100%

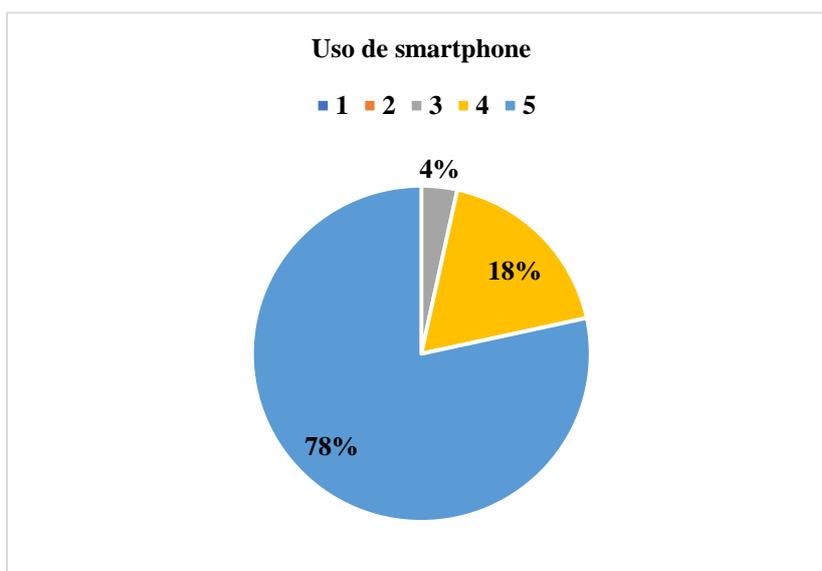


Figura 5 Representación gráfica de los resultados del uso de smartphone.

Descripción

De acuerdo con las encuestas, 298 personas que representan el 78% del total de encuestados está totalmente de acuerdo con el uso de smartphone, el 18% manifestó que está de acuerdo y el 4% respondió que no está en desacuerdo ni en acuerdo. Esto quiere decir que la mayor cantidad de socios encuestados utiliza un smartphone.

Pregunta 2. ¿Qué tan de acuerdo está con el uso de aplicaciones móviles?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 8

Resultado sobre el uso de aplicaciones móviles

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
2. ¿Qué tan de acuerdo está con el uso de aplicaciones móviles?	0	0	15	68	297	380
	0%	0%	4%	18%	78%	100%

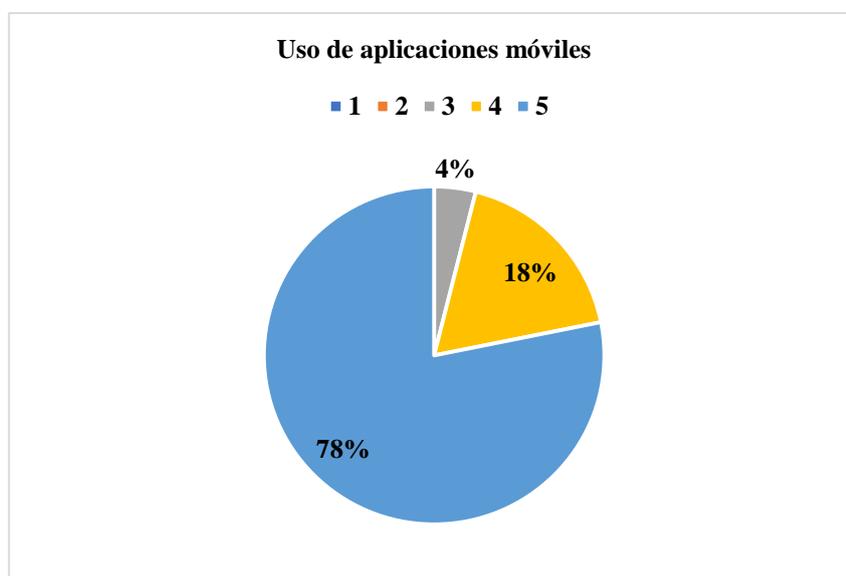


Figura 6 Representación gráfica sobre el uso de aplicaciones móviles

Descripción

Se puede observar que el 78% del total de socios encuestados está totalmente de acuerdo con el uso de aplicaciones móviles. El 18% está de acuerdo mientras que el 4% de encuestados no está de acuerdo ni en desacuerdo. Por lo tanto, se puede deducir que la mayor cantidad de socios hacen uso de aplicaciones móviles.

Pregunta 3. ¿Está de acuerdo en que existan aplicaciones móviles de instituciones financieras?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 9

Resultado de la opinión de los encuestados sobre la existencia de aplicaciones móviles para instituciones financieras

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
3. ¿Está de acuerdo en que existan aplicaciones móviles de instituciones financieras?	0	0	5	68	307	380
	0%	0%	1%	18%	81%	100%

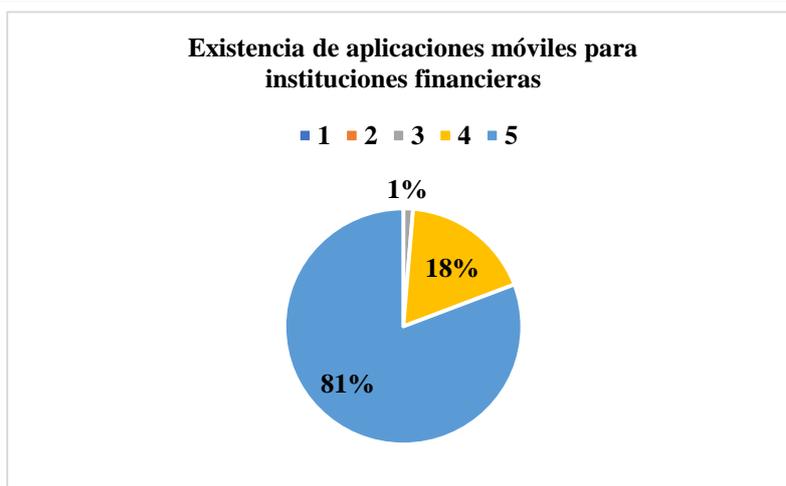


Figura 7 Representación gráfica de la existencia de aplicaciones móviles para instituciones financieras

Descripción

La encuesta permitió conocer que 307 personas están totalmente de acuerdo con que existan aplicaciones móviles de instituciones financieras, lo cual representa el 81% del total de encuestados. El 18% respondió que están de acuerdo y 5 personas que representan el 1% manifestaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo. Por lo tanto, que las instituciones financieras se manejen a través de aplicaciones móviles es aceptable para la mayoría de socios encuestados.

Pregunta 4. ¿Qué tan de acuerdo está de que las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil cuenten con algún servicio de consulta de datos a través de dispositivos móviles?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 10

Resultados de la opinión de los encuestados sobre brindar servicio a través de dispositivos móviles.

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
4. ¿Qué tan de acuerdo está de que las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil cuenten con algún servicio de consulta de datos a través de dispositivos móviles?	0	0	5	21	354	380
	0%	0%	1%	6%	93%	100%

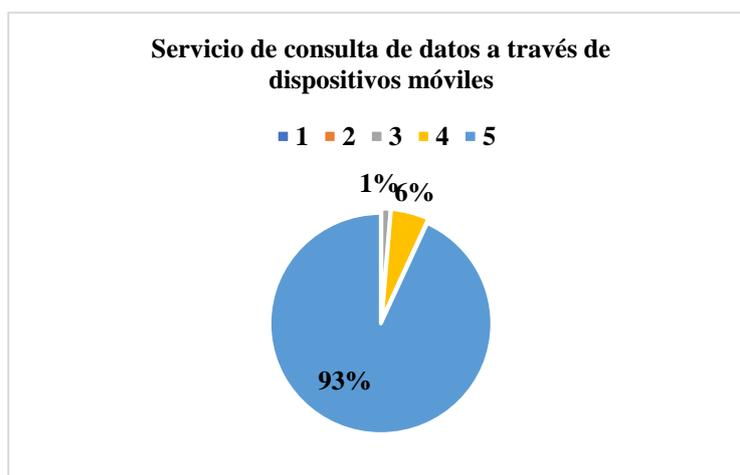


Figura 8 Representación gráfica de la opinión de los encuestados sobre brindar servicio a través de dispositivos móviles.

Descripción

El 93% está totalmente de acuerdo en que las cooperativas de ahorro y crédito cuenten con un servicio de consulta de datos a través de dispositivos móviles. El 6% que está representado por 21 personas, manifestó estar de acuerdo. Sin embargo 5 personas que representan el 1% respondieron no estar de acuerdo ni en desacuerdo. En conclusión, la mayoría de encuestados están de acuerdo con que las cooperativas de ahorro y crédito cuenten con este tipo de servicios en línea.

Pregunta 5. ¿Estaría dispuesto a utilizar una aplicación móvil que integre los procesos financieros de todas las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 11

Resultados de la opinión de los encuestados sobre el uso de una aplicación móvil que integre todas las cooperativas de ahorro y crédito de Guayaquil.

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
5. ¿Estaría dispuesto a utilizar una aplicación móvil que integre los procesos financieros de todas las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil?		1	8	60	311	380
		0%	2%	16%	82%	100%

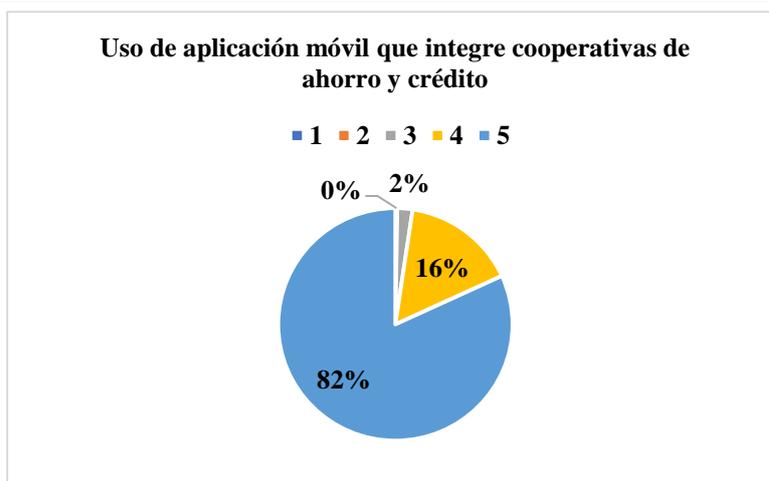


Figura 9 Representación gráfica de la opinión de los encuestados sobre el uso de una aplicación móvil que integre todas las cooperativas de ahorro y crédito de Guayaquil

Descripción

Se puede observar que 311 personas que representan el 82% del total de encuestados está totalmente de acuerdo con la idea de utilizar una aplicación móvil que integre los procesos financieros de todas las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil. El 16% respondió que está de acuerdo, el 2% manifestó no estar de acuerdo ni en desacuerdo y 1 persona que representa el 0% dentro del gráfico, respondió que está en desacuerdo. En

conclusión, la mayor cantidad de encuestados mostraron respuestas positivas hacia el uso de esta aplicación móvil.

Pregunta 6. ¿Le gustaría contar con el servicio de una nueva aplicación llamada “CoopMóvil” dentro de las cooperativas, que le permita consultar toda su respectiva información financiera?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 12

Resultado sobre la aceptación del servicio que brindará CoopMóvil

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
6. ¿Le gustaría contar con el servicio de una nueva aplicación llamada “CoopMóvil” dentro de las cooperativas, que le permita consultar toda su respectiva información financiera?	0	0	2	69	309	380
	0%	0%	1%	18%	81%	100%

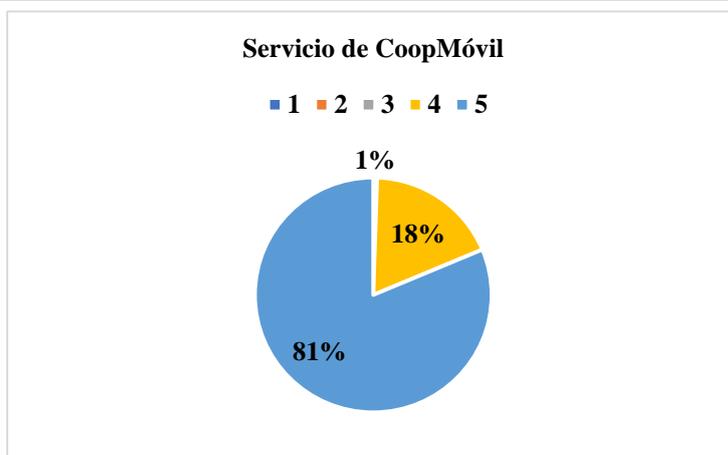


Figura 10 Representación gráfica de la aceptación del servicio que brindará

CoopMóvil

Descripción

Los resultados muestran que 309 personas que representan el 81% del total de encuestados está totalmente de acuerdo en contar con el servicio de una nueva aplicación móvil llamada “CoopMóvil”. El 18% afirmó que está de acuerdo y 2 personas que representan el 1% manifestaron que no están de acuerdo ni en desacuerdo. En conclusión, a la

mayoría de personas encuestadas le gustaría contar con el servicio que ofrece CoopMóvil.

Pregunta 7. ¿Qué tan de acuerdo estaría usted en utilizar la nueva aplicación

CoopMóvil?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 13

Resultados de encuestas sobre el uso de CoopMóvil

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
7. ¿Qué tan de acuerdo estaría usted en utilizar la nueva aplicación CoopMóvil?	0	1	3	73	303	380
	0%	0%	1%	19%	80%	100%

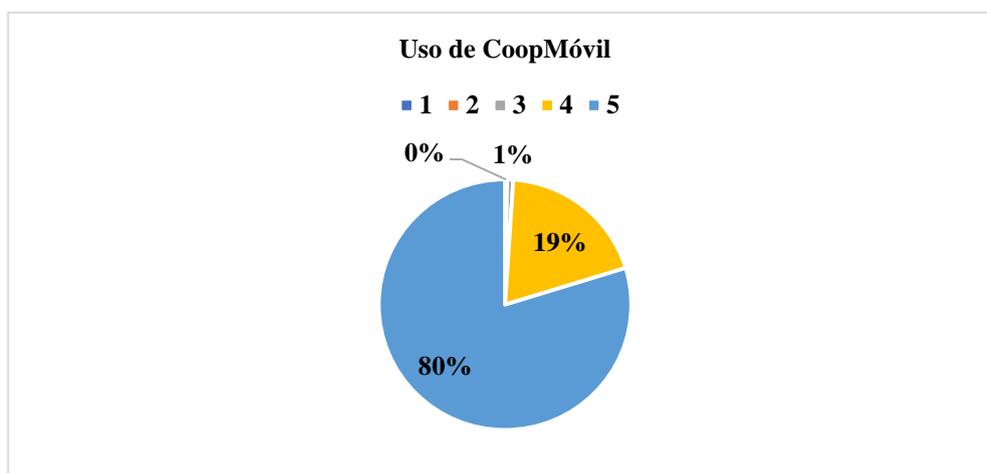


Figura 11 Representación gráfica sobre el uso de CoopMóvil

Descripción

De acuerdo con las encuestas, el 80% de encuestados está totalmente de acuerdo en utilizar la nueva aplicación. El 19% manifestó estar de acuerdo, además 3 personas que representan el 1% respondió que no están de acuerdo ni en desacuerdo. Finalmente 1 persona que representa el 0% respondió que está en desacuerdo. Por lo tanto, la mayor cantidad de encuestados están dispuestos a utilizar CoopMóvil.

Pregunta 8. ¿Considera que con CoopMóvil ahorraría tiempo en realizar sus transacciones financieras?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 14

Resultados de encuestas sobre el tiempo que ahorraría CoopMóvil al realizar transacciones

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
8. ¿Considera que con CoopMóvil ahorraría tiempo en realizar sus transacciones financieras?	0	0	2	31	347	380
	0%	0%	1%	8%	91%	100%

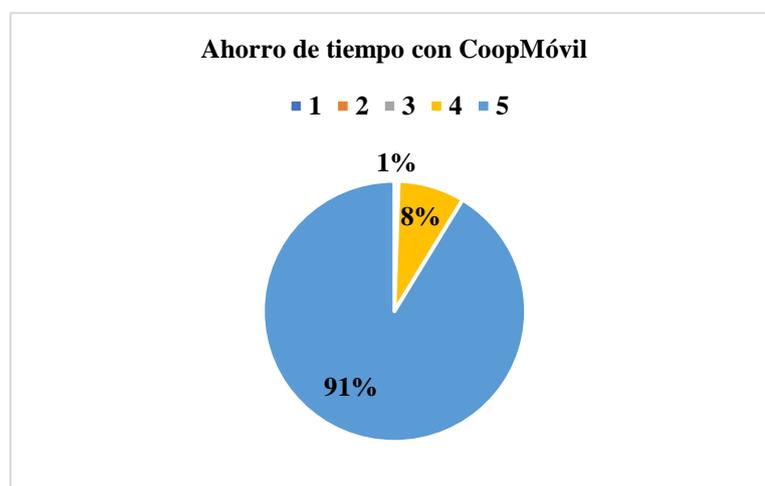


Figura 12 Representación gráfica de resultados de encuestas sobre el tiempo que ahorraría CoopMóvil

Descripción

De acuerdo con las encuestas, 347 personas que representan el 91% de encuestados manifestaron que están totalmente de acuerdo en que CoopMóvil les ahorraría tiempo al realizar transacciones financieras. El 8% respondió estar de acuerdo y 2 personas que representan el 1% contestaron que no están de acuerdo ni en desacuerdo. En conclusión, la mayor cantidad de encuestados consideran que ahorrarán tiempo usando la aplicación móvil.

Pregunta 9. ¿Cree usted que utilizando esta nueva aplicación aumentaría su fidelidad con la cooperativa de ahorro y crédito de la que actualmente es cliente?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 15

Resultados de encuesta sobre aumento de fidelidad de los clientes con CoopMóvil

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
9. ¿Cree usted que utilizando esta nueva aplicación aumentaría su fidelidad con la cooperativa de ahorro y crédito de la que actualmente es cliente?	0	0	3	21	356	380
	0%	0%	1%	5%	94%	100%

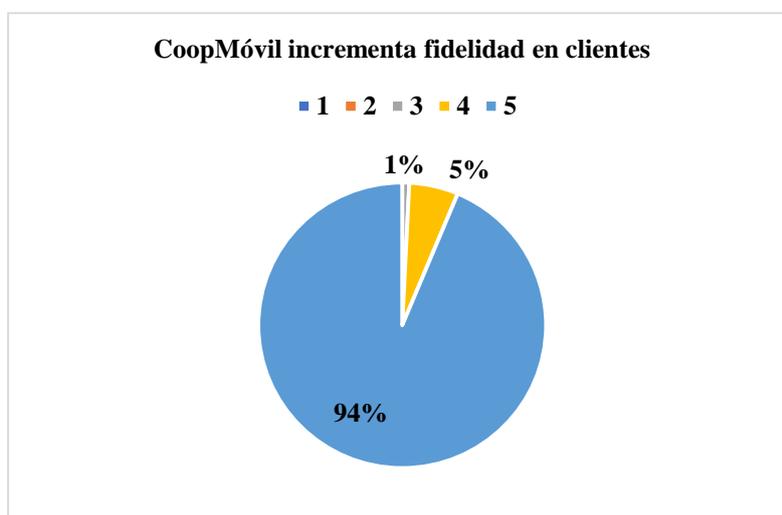


Figura 13 Representación gráfica de la opinión de encuestados sobre aumento de fidelidad de los clientes con CoopMóvil

Descripción

Se puede observar que el 94% del total de personas encuestadas respondió estar totalmente de acuerdo en que con CoopMóvil aumentará la fidelidad de los clientes con las Cooperativas de ahorro y crédito. El 5% manifestó que está de acuerdo y 3 personas que representan el 1% respondieron que no están de acuerdo ni en desacuerdo. En conclusión, la mayoría de encuestados consideran que si aumentará la fidelidad de los socios con estas instituciones financieras al contar con un servicio digital.

Pregunta 10. ¿Considera usted que con CoopMóvil las cooperativas puedan incrementar la satisfacción de los clientes?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 16

Resultados de encuestas sobre el incremento de la satisfacción de los clientes con CoopMóvil

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
10. ¿Considera usted que con CoopMóvil las cooperativas puedan incrementar la satisfacción de los clientes?	0	0	2	20	358	380
	0%	0%	1%	5%	94%	100%

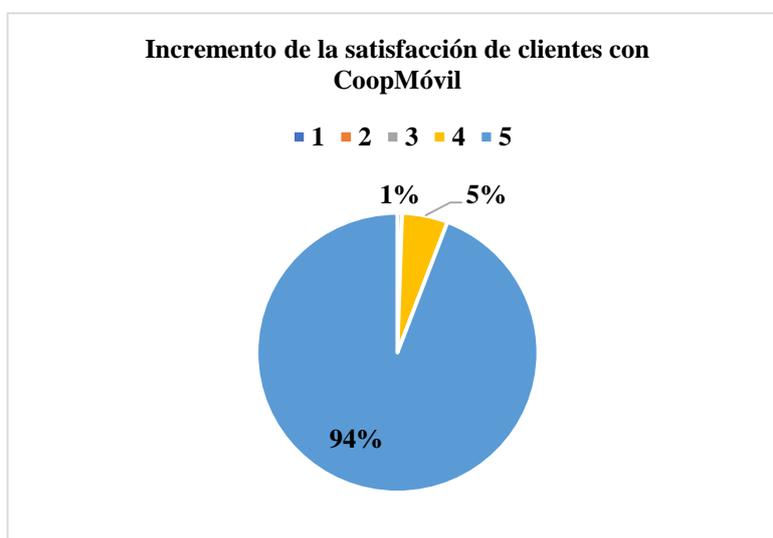


Figura 14 Representación gráfica de resultados de encuestas sobre el incremento de la satisfacción de los clientes con CoopMóvil

Descripción

A través de las encuestas se pudo conocer que el 94% de las personas encuestadas está totalmente de acuerdo en que CoopMóvil puede incrementar la satisfacción de los clientes. El 5% respondió que está de acuerdo y 2 personas que representan el 1% manifestaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo. En conclusión, la mayoría de encuestados consideran que con el uso de la nueva aplicación móvil incrementará la satisfacción de los clientes de las cooperativas de ahorro y crédito.

Pregunta 11. ¿Considera usted que esta nueva aplicación va a ofrecer servicios adaptados a las necesidades de los clientes?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 17

Resultado de la opinión de los encuestados sobre los servicios adaptados a las necesidades de los clientes que ofrece CoopMóvil

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
11. ¿Considera usted que esta nueva aplicación va a ofrecer servicios adaptados a las necesidades de los clientes?	0	0	2	73	305	380
	0%	0%	1%	19%	80%	100%

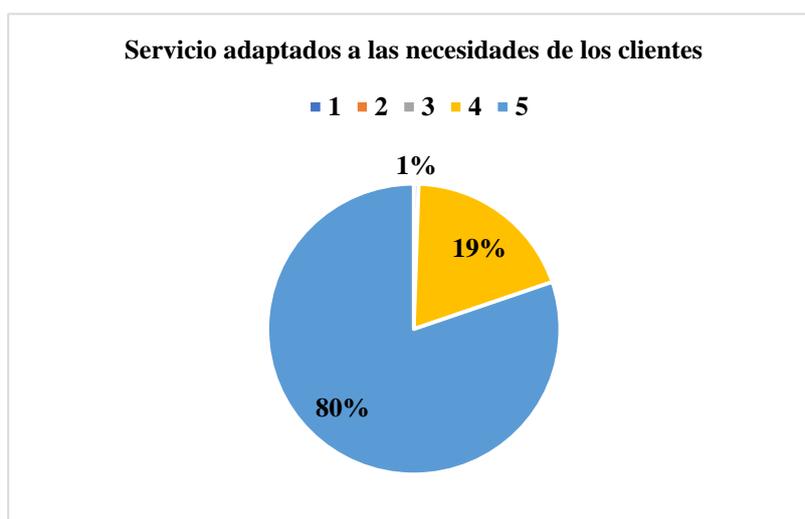


Figura 15 Representación gráfica de la opinión de los encuestados sobre los servicios adaptados a las necesidades de los clientes que ofrece CoopMóvil

Descripción

De acuerdo con las encuestas 305 personas que representan el 80% del total de encuestados respondió que está totalmente de acuerdo en que CoopMóvil va a ofrecer servicios adaptados a las necesidades de los clientes. El 19% manifestó estar de acuerdo y 2 personas que representan el 1% dijeron que no están de acuerdo ni en desacuerdo. En conclusión, la mayor cantidad de encuestados considera que esta aplicación se adaptará a sus necesidades.

Por otro lado, el segundo análisis a los resultados de la encuesta se lo dividió por edades, clasificando a los socios en rangos de 20 a 30 años, 31 a 40 años, 41 a 50 años, 51 a 60 años y finalmente de 61 a 70 años. Se consideró relevante especificar la edad de las personas encuestadas para conocer el rango de edad intermedio de las personas que con más frecuencia visitan las cooperativas de ahorro y crédito. A través de este parámetro, se pudo comprobar que la mayor cantidad de socios se encuentran entre 31 a 40 años. También permitió conocer la percepción que tienen las personas hacia la aplicación móvil de acuerdo con su edad. A continuación, se muestran estos análisis de forma más detallada para mayor entendimiento.

3.6.2 Análisis de los resultados de la encuesta por edad.

Rango de edad: 20 a 30 años

Pregunta 1. ¿Está usted de acuerdo con el uso de los Smartphone?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 18

Resultados del uso de smartphone de 20 a 30 años

PREGUNTA	1	2	3	4	5	TOTAL
1. ¿Está usted de acuerdo con el uso de los teléfonos Smartphone?	0	0	0	15	46	61
	0%	0%	0%	25%	75%	100%

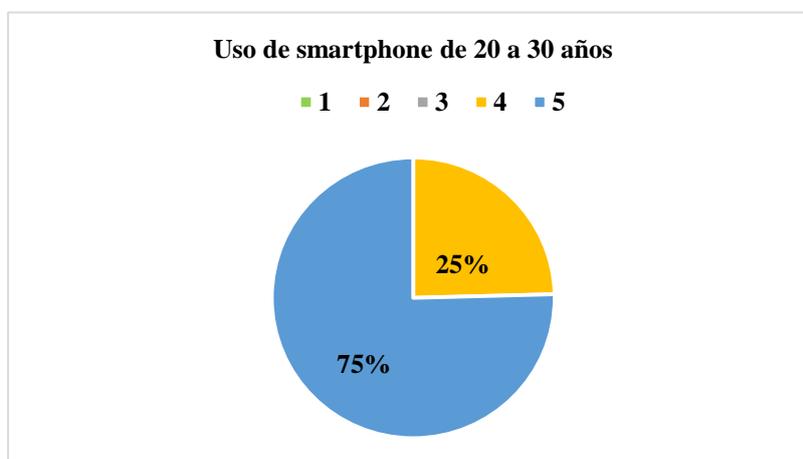


Figura 16 Representación gráfica del uso e smartphone de 20 a 30 años

Descripción

De acuerdo con las encuestas, 46 personas que representan el 75% está totalmente de acuerdo con el uso de smartphone, el 25% manifestó que está de acuerdo. Esto quiere decir que la mayor cantidad de socios encuestados utiliza un smartphone

Pregunta 2. ¿Qué tan de acuerdo está con el uso de aplicaciones móviles?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 19

Resultado sobre el uso de aplicaciones móviles 20 a 30 años

PREGUNTAS	1	2	3	4	5	Total
2. ¿Qué tan de acuerdo está con el uso de aplicaciones móviles?	0	0	0	12	49	61
	0%	0%	0%	20%	80%	100%

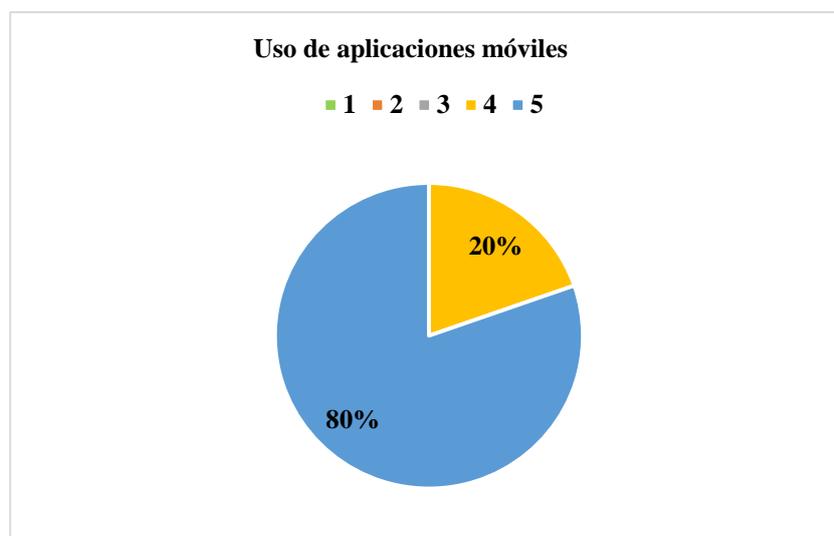


Figura 17 Representación gráfica sobre el uso de aplicaciones móviles de 20 a 30 años

Descripción

Se puede observar que 49 personas que representan el 80% de los encuestados está totalmente de acuerdo con el uso de aplicaciones móviles y el 20% está de acuerdo. Por lo tanto, se puede deducir que la mayor cantidad de socios entre 20 a 30 años hacen uso de aplicaciones móviles.

Pregunta 3. ¿Está de acuerdo en que existan aplicaciones móviles de instituciones financieras

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 20

Resultado de la opinión de los encuestados sobre la existencia de aplicaciones móviles para instituciones financieras de 20 a 30 años

PREGUNTAS	1	2	3	4	5	Total
3. ¿Está de acuerdo en que existan aplicaciones móviles de instituciones financieras?	0	0	0	9	52	61
	0%	0%	0%	15%	85%	100%

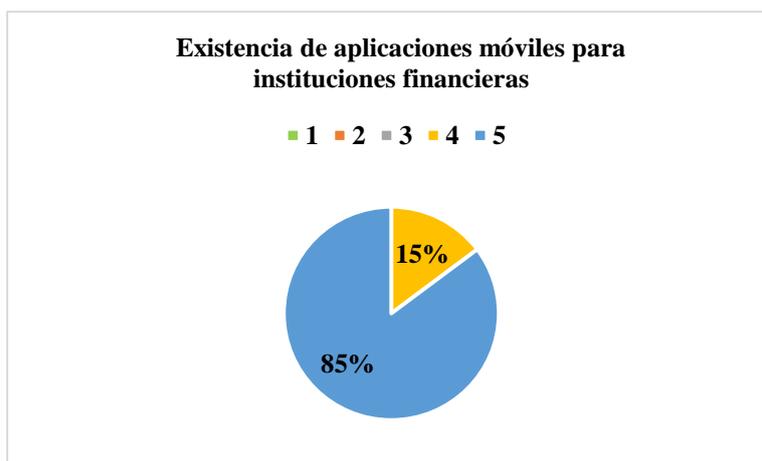


Figura 18 Representación gráfica de la existencia de aplicaciones móviles para instituciones financieras de 20 a 30 años

Descripción

La encuesta permitió conocer que 52 personas están totalmente de acuerdo con que existan aplicaciones móviles de instituciones financieras, lo cual representa el 85% de encuestados. El 15% respondió que están de acuerdo. Por lo tanto, que las instituciones financieras se manejen a través de aplicaciones móviles es aceptable para la mayoría de socios encuestados.

Pregunta 4. ¿Qué tan de acuerdo está de que las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil cuenten con algún servicio de consulta de datos a través de dispositivos móviles?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 21

Resultados de la opinión de los encuestados sobre brindar servicio a través de dispositivos móviles de 20 a 30 años.

PREGUNTAS	1	2	3	4	5	Total
4. ¿Qué tan de acuerdo está de que las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil cuenten con algún servicio de consulta de datos a través de dispositivos móviles?	0	0	0	0	61	61
	0%	0%	0%	0%	100%	100%

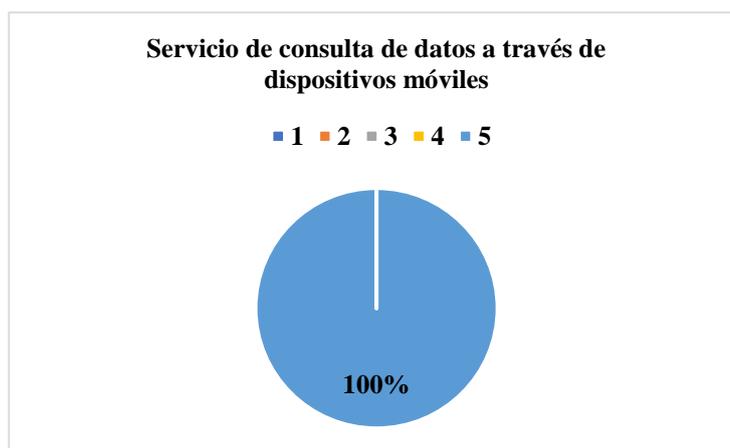


Figura 19 Representación gráfica de la opinión de los encuestados sobre brindar servicio a través de dispositivos móviles de 20 a 30 años

Descripción

La encuesta permitió conocer que 61 personas están totalmente de acuerdo en que las cooperativas de ahorro y crédito cuentan con un servicio de consulta de datos a través de dispositivos móviles, lo cual representa el 100% de encuestados.

Pregunta 5. ¿Estaría dispuesto a utilizar una aplicación móvil que integre los procesos financieros de todas las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 22

Resultados de la opinión de los encuestados de 20 30 años sobre el uso de una aplicación móvil que integre todas las cooperativas de ahorro y crédito de Guayaquil.

PREGUNTAS	1	2	3	4	5	Total
5. ¿Estaría dispuesto a utilizar una aplicación móvil que integre los procesos financieros de todas las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil?	0	0	0	5	56	61
	0%	0%	0%	2%	98%	100%

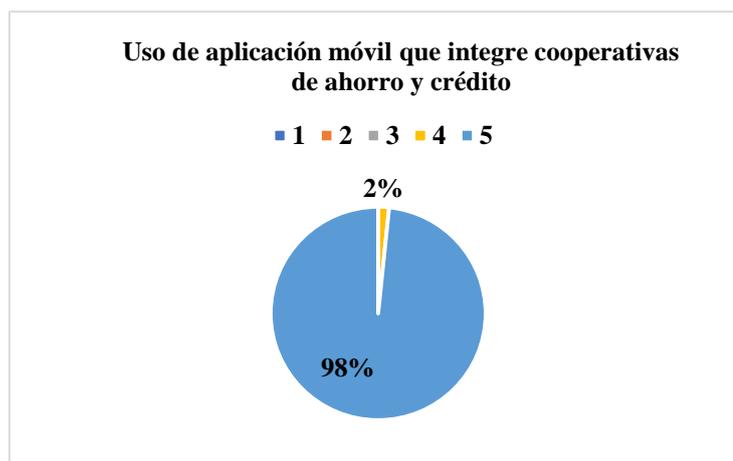


Figura 20 Representación gráfica de la opinión de los encuestados de 20 a 30 años sobre el uso de una aplicación móvil que integre todas las cooperativas de ahorro y crédito de Guayaquil.

Descripción

Se puede observar que 60 personas que representan el 98% de encuestados está totalmente de acuerdo con la idea de utilizar una aplicación móvil que integre los procesos financieros de todas las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil. El 2%

respondió que está de acuerdo, En conclusión, la mayor cantidad de encuestados mostraron respuestas positivas hacia el uso de esta aplicación móvil.

Pregunta 6. ¿Le gustaría contar con el servicio de una nueva aplicación llamada “CoopMóvil” dentro de las cooperativas, que le permita consultar toda su respectiva información financiera?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 23

Resultado sobre la aceptación del servicio que brindará CoopMóvil a socios de 20 a 30 años

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
6. ¿Le gustaría contar con el servicio de una nueva aplicación llamada “CoopMóvil” dentro de las cooperativas, que le permita consultar toda su respectiva información financiera?	0	0	0	13	48	61
	0%	0%	0%	21%	79%	100%

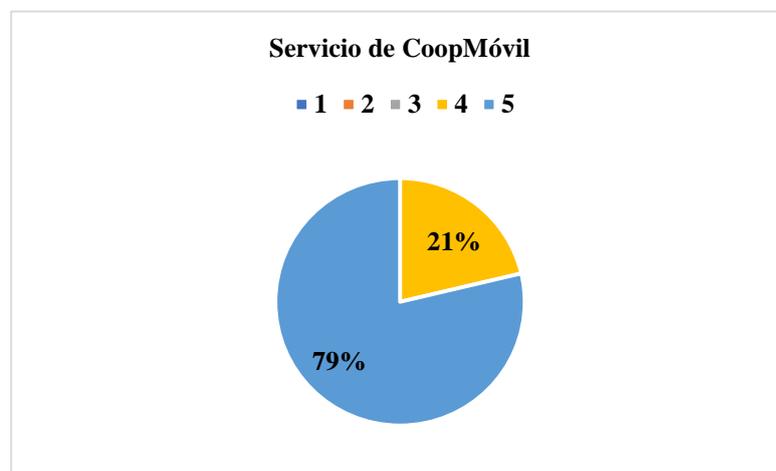


Figura 21 Representación gráfica de la aceptación del servicio que brindará

CoopMóvil a socios de 20 a 30 años

Descripción

Los resultados muestran que 48 personas que representan el 79% de encuestados está totalmente de acuerdo en contar con el servicio de una nueva aplicación móvil llamada

“CoopMóvil”. El 21% afirmó que está de acuerdo. En conclusión, a la mayoría de personas encuestadas le gustaría contar con el servicio que ofrece CoopMóvil.

Pregunta 7. ¿Qué tan de acuerdo estaría usted en utilizar la nueva aplicación

CoopMóvil?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 24

Resultados de encuestas sobre el uso de CoopMóvil a socios de 20 a 30 años.

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
7. ¿Qué tan de acuerdo estaría usted en utilizar la nueva aplicación CoopMóvil?	0	0	0	14	47	61
	0%	0%	0%	23%	27%	100%

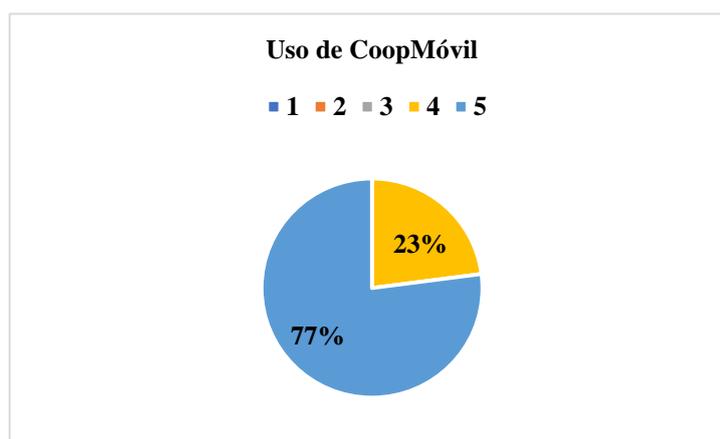


Figura 22 Representación gráfica sobre el uso de CoopMóvil a socios de 20 a 30 años

Descripción

De acuerdo con las encuestas, 47 personas que representan el 77% de encuestados está totalmente de acuerdo en utilizar la nueva aplicación y el 23% manifestó estar de acuerdo.

Por lo tanto, la mayor cantidad de encuestados están dispuestos a utilizar CoopMóvil.

Pregunta 8. ¿Considera que con CoopMóvil ahorraría tiempo en realizar sus transacciones financieras?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 25

Resultados de encuestas sobre el tiempo que ahorraría CoopMóvil al realizar transacciones a socios de 20 a 30 años.

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
8. ¿Considera que con CoopMóvil ahorraría tiempo en realizar sus transacciones financieras?	0	0	0	0	61	61
	0%	0%	0%	0%	100%	100%

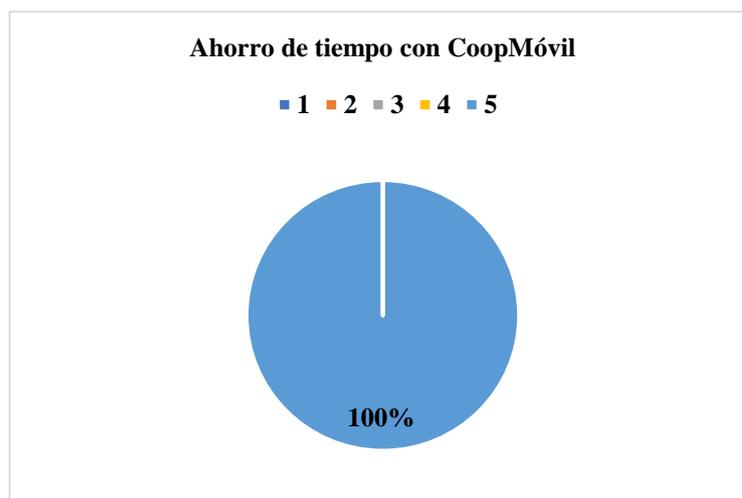


Figura 23 Representación gráfica de resultados de encuestas sobre el tiempo que ahorraría CoopMóvil a socios de 20 a 30 años.

Descripción

De acuerdo con las encuestas, 61 personas que representan el 100% de encuestados manifestaron que están totalmente de acuerdo en que CoopMóvil les ahorraría tiempo al realizar transacciones financieras.

Pregunta 9. ¿Cree usted que utilizando esta nueva aplicación aumentaría su fidelidad con la cooperativa de ahorro y crédito de la que actualmente es cliente?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 26

Resultados de encuesta sobre aumento de fidelidad de los clientes con CoopMóvil a socios de 20 a 30 años.

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
9. ¿Cree usted que utilizando esta nueva aplicación aumentaría su fidelidad con la cooperativa de ahorro y crédito de la que actualmente es cliente?	0	0	0	0	61	61
	0%	0%	0%	0%	100%	100%

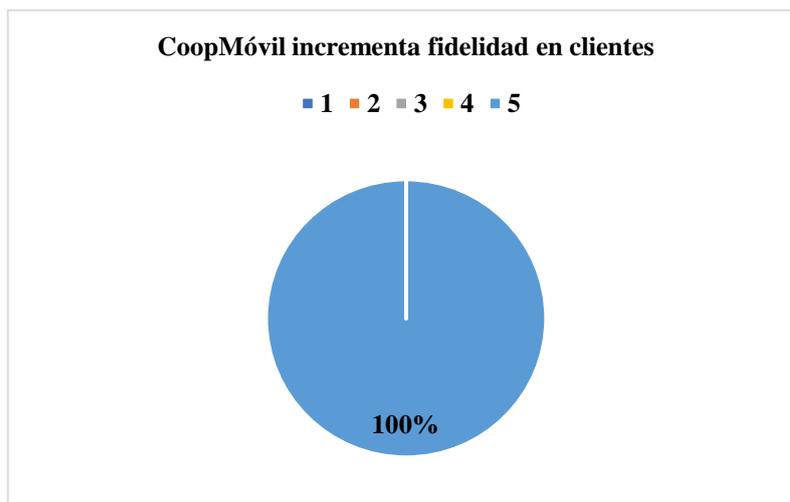


Figura 24 Representación gráfica de la opinión de encuestados sobre aumento de fidelidad de los clientes con CoopMóvil a socios de 20 a 30 años.

Descripción

Se puede observar que el 100% del total de personas encuestadas respondió estar totalmente de acuerdo en que con CoopMóvil aumentará la fidelidad de los clientes con las Cooperativas de ahorro y crédito.

Pregunta 10. ¿Considera usted que con CoopMóvil las cooperativas puedan incrementar la satisfacción de los clientes?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 27

Resultados de encuestas sobre el incremento de la satisfacción de los clientes con CoopMóvil de 20 a 30 años.

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
10. ¿Considera usted que con CoopMóvil las cooperativas puedan incrementar la satisfacción de los clientes?	0	0	0	0	61	61
	0%	0%	0%	0%	100%	100%

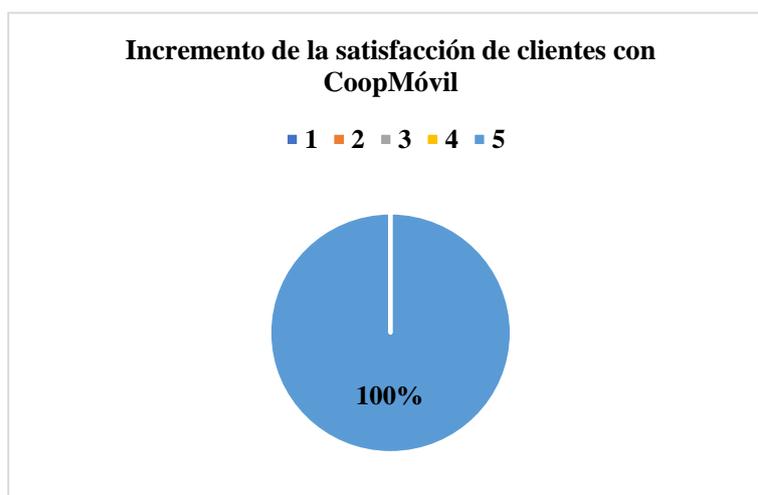


Figura 25 Representación gráfica de resultados de encuestas sobre el incremento de la satisfacción de los clientes con CoopMóvil de 20 a 30 años

Descripción

A través de las encuestas se pudo conocer que el 100% de las personas encuestadas está totalmente de acuerdo en que CoopMóvil puede incrementar la satisfacción de los clientes de las cooperativas de ahorro y crédito.

Pregunta 11. ¿Considera usted que esta nueva aplicación va a ofrecer servicios adaptados a las necesidades de los clientes?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 28

Resultado de la opinión de los encuestados sobre los servicios adaptados a las necesidades de los clientes que ofrece CoopMóvil a socios de 20 a 30 años

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
11. ¿Considera usted que esta nueva aplicación va a ofrecer servicios adaptados a las necesidades de los clientes?	0	0	0	2	59	61
	0%	0%	0%	3%	97%	100%



Figura 26 Representación gráfica sobre los servicios adaptados a las necesidades de los clientes que ofrece CoopMóvil a socios de 20 a 30 años

Descripción

De acuerdo con las encuestas 59 personas que representan el 97% del total de encuestados respondió que está totalmente de acuerdo en que CoopMóvil va a ofrecer servicios adaptados a las necesidades de los clientes y el 2% manifestó estar de acuerdo. En

conclusión, la mayoría de encuestados considera que esta aplicación se adaptará a sus necesidades.

Rango de edad 31 a 40 años

Pregunta 1. ¿Está usted de acuerdo con el uso de los Smartphone?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 29

Resultados del uso de smartphome de 31 a 40 años

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
1. ¿Está usted de acuerdo con el uso de los teléfonos Smartphone?	0	0	0	40	157	201
	0%	0%	2%	20%	78%	100%

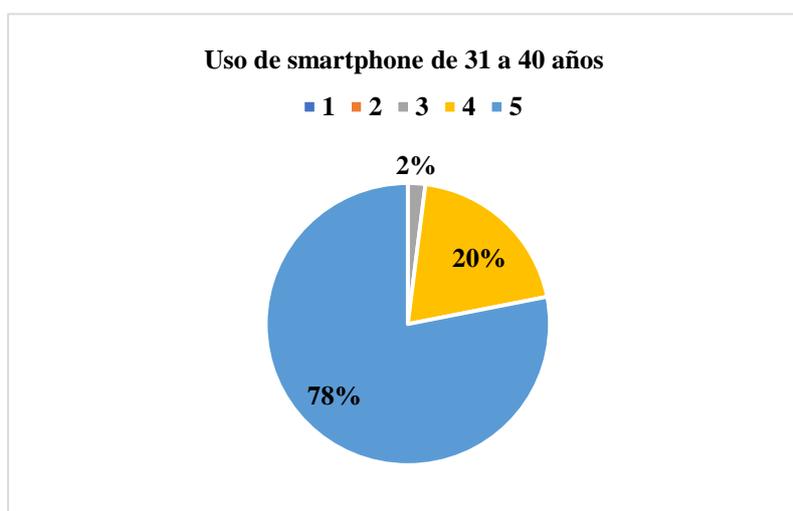


Figura 27 Representación gráfica del uso e smartphome de 31 a 40 años

Descripción

De acuerdo con las encuestas, 157 personas que representan el 78% del total de encuestados está totalmente de acuerdo con el uso de smartphome, el 20% manifestó que está de acuerdo y el 2% respondió que no está en desacuerdo ni en acuerdo. Esto quiere decir que la mayor cantidad de socios encuestados utiliza un smartphome.

Pregunta 2. ¿Qué tan de acuerdo está con el uso de aplicaciones móviles?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 30

Resultado sobre el uso de aplicaciones móviles 31 a 40 años

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
2. ¿Qué tan de acuerdo está con el uso de aplicaciones móviles?	0	0	4	39	158	201
	0%	0%	2%	19%	79%	100%

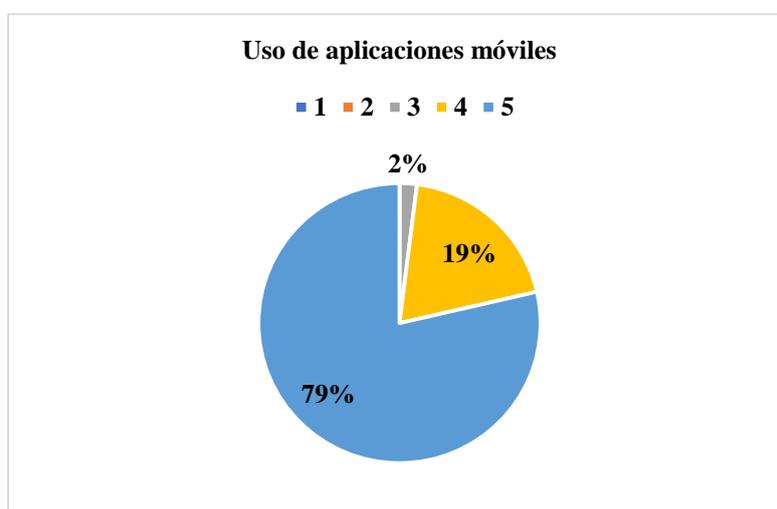


Figura 28 Representación gráfica sobre el uso de aplicaciones móviles de 31 a 40

Descripción

Se puede observar que el 79% de socios encuestados está totalmente de acuerdo con el uso de aplicaciones móviles. El 19% está de acuerdo mientras que el 2% de encuestados no está de acuerdo ni en desacuerdo. Por lo tanto, se puede deducir que la mayor cantidad de socios hacen uso de aplicaciones móviles.

Pregunta 3. ¿Está de acuerdo en que existan aplicaciones móviles de instituciones financieras?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 31

Resultado de la opinión de los encuestados sobre la existencia de aplicaciones móviles para instituciones financieras de 31 a 40 años

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
3. ¿Está de acuerdo en que existan aplicaciones móviles de instituciones financieras?	0	0	0	41	160	201
	0%	0%	0%	20%	80%	100%

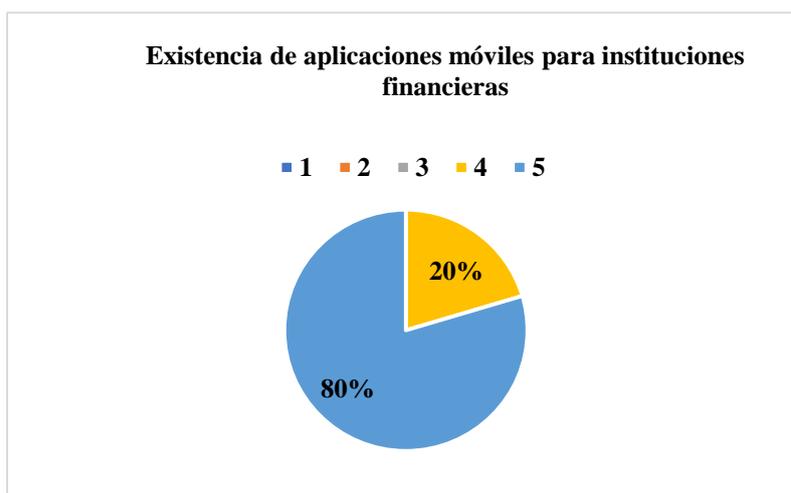


Figura 29 Representación gráfica de la existencia de aplicaciones móviles para instituciones financieras de 20 a 30 años

Descripción

La encuesta permitió conocer que 160 personas están totalmente de acuerdo con que existan aplicaciones móviles de instituciones financieras, lo cual representa el 80% de encuestados. El 20% respondió que están de acuerdo. Por lo tanto, es aceptable para la mayoría de socios encuestados que las instituciones financieras se manejen a través de aplicaciones móviles.

Pregunta 4. ¿Qué tan de acuerdo está de que las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil cuenten con algún servicio de consulta de datos a través de dispositivos móviles?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 32

Resultados de la opinión de los encuestados sobre brindar servicio a través de dispositivos móviles de 31 a 40 años.

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
4. ¿Qué tan de acuerdo está de que las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil cuenten con algún servicio de consulta de datos a través de dispositivos móviles?	0	0	0	4	197	201
	0%	0%	0%	2%	98%	100%

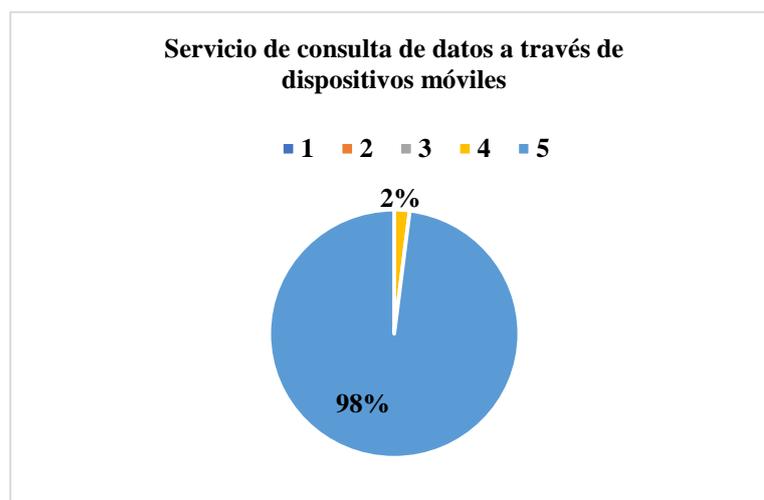


Figura 30 Representación gráfica de la opinión de los encuestados sobre brindar servicio a través de dispositivos móviles de 31 a 40 años

Descripción

El 98% de encuestados está totalmente de acuerdo en que las cooperativas de ahorro y crédito cuenten con un servicio de consulta de datos a través de dispositivos móviles. El 2% que está representado por 4 personas, manifestó estar de acuerdo. En conclusión, la mayoría

de encuestados están de acuerdo con que las cooperativas de ahorro y crédito cuenten con este tipo de servicios en línea.

Pregunta 5. ¿Estaría dispuesto a utilizar una aplicación móvil que integre los procesos financieros de todas las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4 Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 33

Resultados de la opinión de los encuestados de 31 a 40 años sobre el uso de una aplicación móvil que integre todas las cooperativas de ahorro y crédito de Guayaquil.

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
5. ¿Estaría dispuesto a utilizar una aplicación móvil que integre los procesos financieros de todas las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil?	0	0	1	32	168	201
	0%	0%	0%	16%	84%	100%

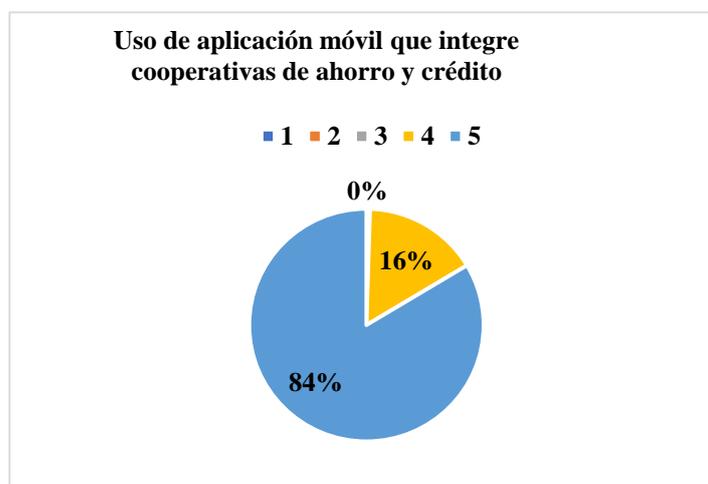


Figura 31 Representación gráfica de la opinión de los encuestados de 31 a 40 años sobre el uso de una aplicación móvil que integre todas las cooperativas de ahorro y crédito de Guayaquil.

Descripción

El 84% del total de encuestados está totalmente de acuerdo en utilizar una aplicación móvil que integre las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil. El 16%

respondió que está de acuerdo y 1 persona que representa el 0% manifestó no estar de acuerdo ni en desacuerdo. En conclusión, la mayor cantidad de encuestados mostraron respuestas positivas hacia el uso de esta aplicación móvil.

Pregunta 6. ¿Le gustaría contar con el servicio de una nueva aplicación llamada “CoopMóvil” dentro de las cooperativas, que le permita consultar toda su respectiva información financiera?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 34

Resultados de encuestas sobre la aceptación del servicio que brindará CoopMóvil a socios de 31 a 40 años

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
6. ¿Le gustaría contar con el servicio de una nueva aplicación llamada “CoopMóvil” dentro de las cooperativas, que le permita consultar toda su respectiva información financiera?	0	0	0	41	160	201
	0%	0%	0%	20%	80%	100%

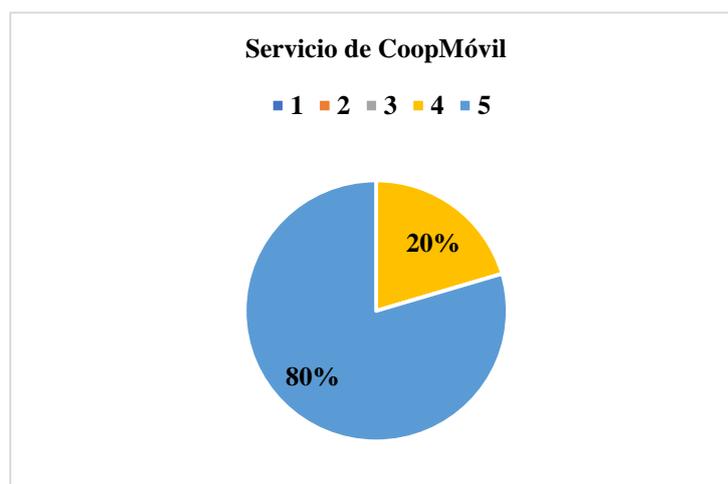


Figura 32 Representación gráfica de la aceptación del servicio que brindará CoopMóvil a socios de 31 a 40 años

Descripción

Los resultados muestran que 160 personas que representan el 80% de encuestados está totalmente de acuerdo en contar con el servicio de una nueva aplicación móvil llamada “CoopMóvil”. El 20% afirmó que está de acuerdo. En conclusión, a la mayoría de personas encuestadas le gustaría contar con el servicio que ofrece CoopMóvil.

Pregunta 7. ¿Qué tan de acuerdo estaría usted en utilizar la nueva aplicación

CoopMóvil?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 35

Resultados de encuestas sobre el uso de CoopMóvil a socios de 31 a 40 años

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
7. ¿Qué tan de acuerdo estaría usted en utilizar la nueva aplicación CoopMóvil?	0	0	0	39	162	201
	0%	0%	0%	19%	81%	100%

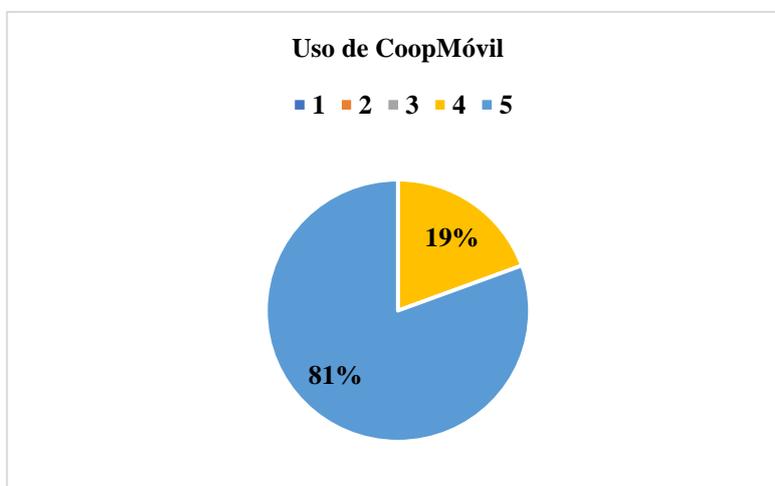


Figura 33 Representación gráfica sobre el uso de CoopMóvil a socios de 31 a 40 años

Descripción

De acuerdo con las encuestas, 162 personas que representan el 81% de encuestados están totalmente de acuerdo en utilizar la nueva aplicación. El 19% manifestó estar de acuerdo, Por lo tanto, la mayor cantidad de encuestados están dispuestos a utilizar CoopMóvil.

Pregunta 8. ¿Considera que con CoopMóvil ahorraría tiempo en realizar sus transacciones financieras?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 36

Resultados de encuestas sobre el tiempo que ahorría CoopMóvil al realizar transacciones a socios de 32 a 40 años.

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
8. ¿Considera que con CoopMóvil ahorraría tiempo en realizar sus transacciones financieras?	0	0	0	15	186	201
	0%	0%	0%	7%	93%	100%

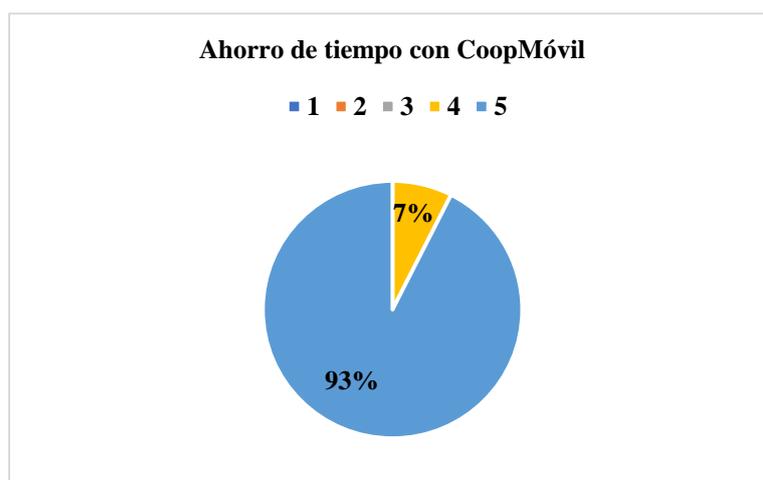


Figura 34 Representación gráfica de resultados de encuestas sobre el tiempo que ahorraría CoopMóvil a socios de 31 a 40 años.

Descripción

De acuerdo con las encuestas, 186 personas que representan el 93% de encuestados están totalmente de acuerdo en que CoopMóvil les ahorraría tiempo al realizar transacciones financieras. El 7% respondió estar de acuerdo. En conclusión, la mayor cantidad de encuestados consideran que ahorrarán tiempo usando la aplicación móvil.

Pregunta 9. ¿Cree usted que utilizando esta nueva aplicación aumentaría su fidelidad con la cooperativa de ahorro y crédito de la que actualmente es cliente?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 37

Resultados de encuesta sobre aumento de fidelidad de los clientes con CoopMóvil a socios de 31 a 40 años.

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
9. ¿Cree usted que utilizando esta nueva aplicación aumentaría su fidelidad con la cooperativa de ahorro y crédito de la que actualmente es cliente?	0	0	0	4	197	201
	0%	0%	0%	2%	98%	100%

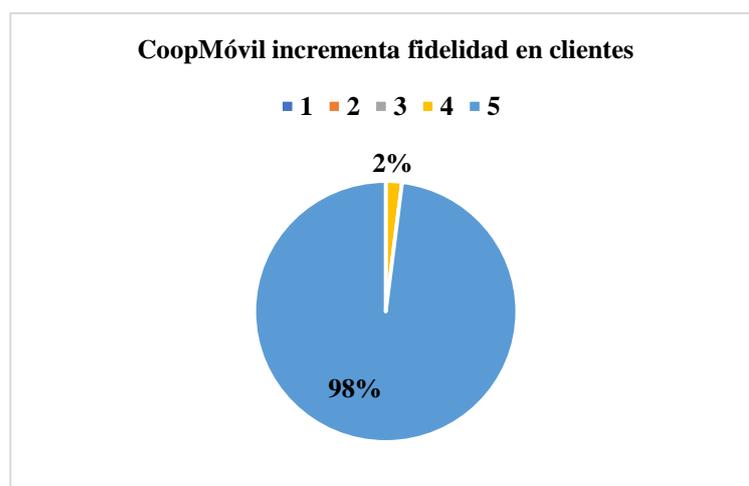


Figura 35 Representación gráfica de la opinión de encuestados sobre aumento de fidelidad de los clientes con CoopMóvil a socios de 31 a 40 años.

Descripción

Se puede observar que el 98% de encuestados está totalmente de acuerdo que con CoopMóvil aumentará la fidelidad de los clientes de las Cooperativas de ahorro y crédito. El 2% manifestó que está de acuerdo. En conclusión, la mayoría de encuestados consideran que si aumentará la fidelidad de los socios al contar con un servicio digital.

Pregunta 10. ¿Considera usted que con CoopMóvil las cooperativas puedan incrementar la satisfacción de los clientes?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 38

Resultados de encuestas sobre el incremento de la satisfacción de los clientes con CoopMóvil de 31 a 40 años.

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
10. ¿Considera usted que con CoopMóvil las cooperativas puedan incrementar la satisfacción de los clientes?	0	0	0	3	198	201
	0%	0%	0%	1%	99%	100%

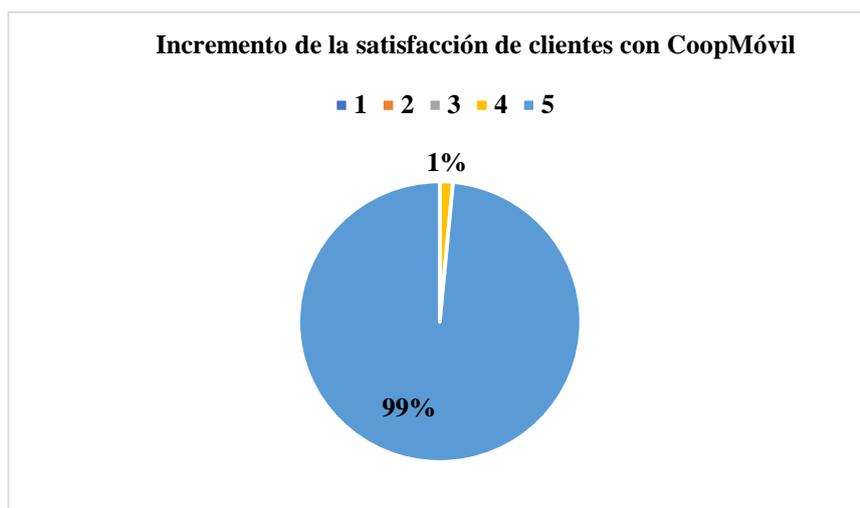


Figura 36 Representación gráfica de resultados de encuestas sobre el incremento de la satisfacción de los clientes con CoopMóvil de 31 a 40 años

Descripción

A través de las encuestas se pudo conocer que el 99% de las personas encuestadas está totalmente de acuerdo en que CoopMóvil puede incrementar la satisfacción de los clientes. El 1% respondió que está de acuerdo. En conclusión, la mayoría de encuestados consideran que con el uso de la nueva aplicación móvil incrementará la satisfacción de los clientes de las cooperativas de ahorro y crédito.

Pregunta 11. ¿Considera usted que esta nueva aplicación va a ofrecer servicios adaptados a las necesidades de los clientes?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 39

Resultado de la opinión de los encuestados sobre los servicios adaptados a las necesidades de los clientes que ofrece CoopMóvil a socios de 31 a 40 años

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
11. ¿Considera usted que esta nueva aplicación va a ofrecer servicios adaptados a las necesidades de los clientes?	0	0	0	51	150	201
	0%	0%	0%%	25%	75%	100%

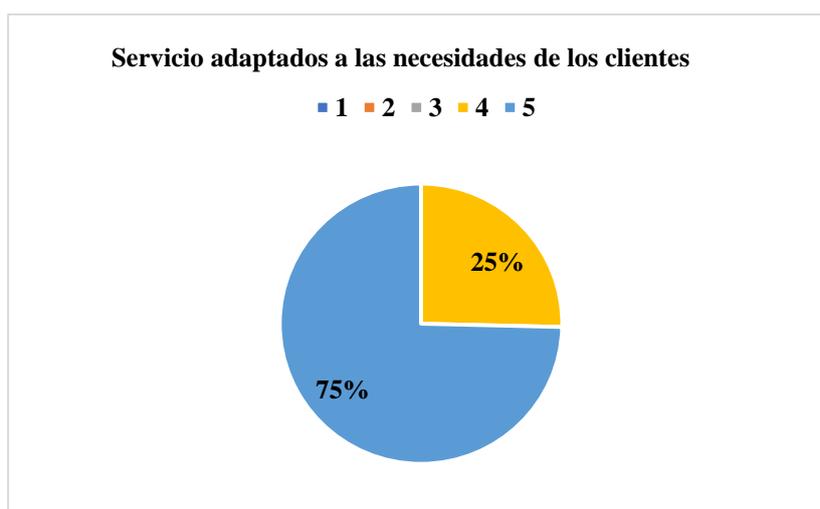


Figura 37 Representación gráfica sobre los servicios adaptados a las necesidades de los clientes que ofrece CoopMóvil a socios de 31 a 40 años

Descripción

De acuerdo con las encuestas, 150 personas que representan el 75% de encuestados, está totalmente de acuerdo en que CoopMóvil va a ofrecer servicios adaptados a las necesidades de los clientes. El 25% manifestó estar de acuerdo, En conclusión, la mayor cantidad de encuestados considera que esta aplicación se adaptará a sus necesidades.

Rango de edad entre 41 a 50 años

Pregunta 1. ¿Está usted de acuerdo con el uso de los Smartphone?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 40

Resultados del uso de smartphome de 41 a 50 años

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
1. ¿Está usted de acuerdo con el uso de los teléfonos Smartphone?	0	0	1	9	78	88
	0%	0%	1%	10%	89%	100%

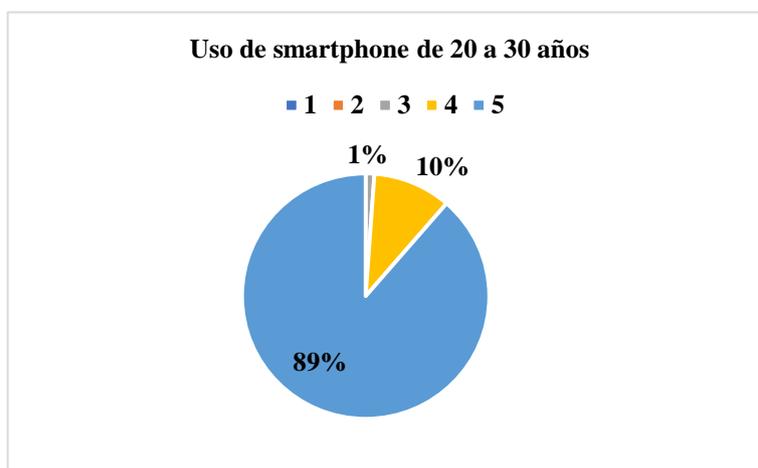


Figura 38 Representación gráfica del uso e smartphome de 41 a 50 años

Descripción

De acuerdo con las encuestas, 78 personas que representan el 89% de encuestados está totalmente de acuerdo con el uso de smartphome, el 10% manifestó que está de acuerdo y el 1% respondió que no está en desacuerdo ni en acuerdo. Esto quiere decir que la mayor cantidad de socios encuestados utiliza un smartphome.

Pregunta 2. ¿Qué tan de acuerdo está con el uso de aplicaciones móviles?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 41

Resultado sobre el uso de aplicaciones móviles 41 a 50 años

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
2. ¿Qué tan de acuerdo está con el uso de aplicaciones móviles?	0	0	3	10	75	88
	0%	0%	4%	11%	85%	100%

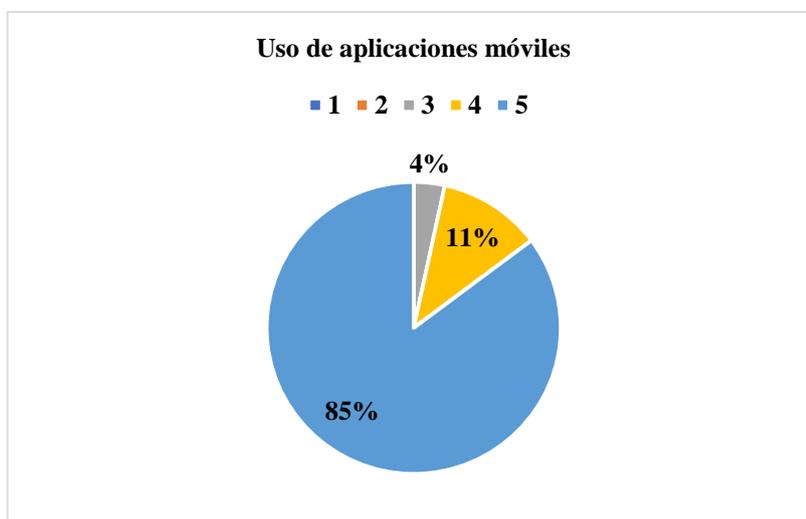


Figura 39 Representación gráfica sobre el uso de aplicaciones móviles de 41 a 50 años

Descripción

Se puede observar que el 85% de socios encuestados está totalmente de acuerdo con el uso de aplicaciones móviles. El 11% está de acuerdo mientras que el 4% de encuestados no está de acuerdo ni en desacuerdo. Por lo tanto, se puede deducir que la mayor cantidad de socios entre 41 a 50 años hacen uso de aplicaciones móviles.

Pregunta 3. ¿Está de acuerdo en que existan aplicaciones móviles de instituciones financieras?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 42

Resultado de la opinión de los encuestados sobre la existencia de aplicaciones móviles para instituciones financieras de 41 a 50 años

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
3. ¿Está de acuerdo en que existan aplicaciones móviles de instituciones financieras?	0	0	1	10	77	88
	0%	0%	1%	11%	88%	100%

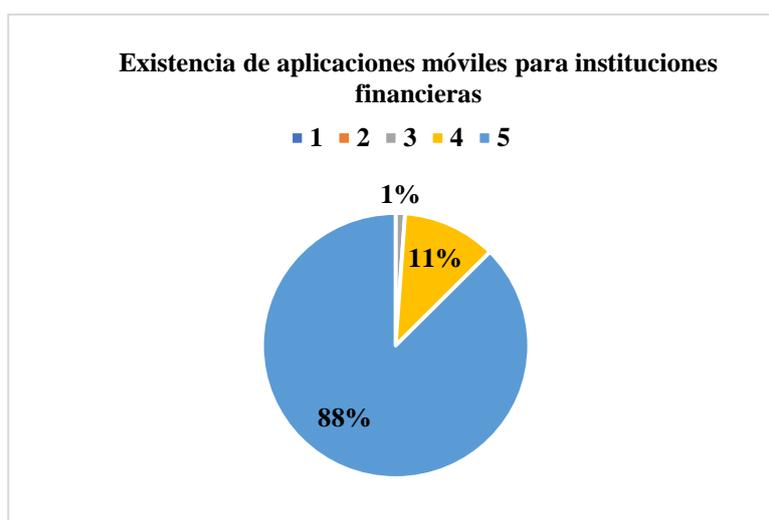


Figura 40 Representación gráfica de la existencia de aplicaciones móviles para instituciones financieras de 41 a 50 años

Descripción

Se puede observar que el 88% de personas están totalmente de acuerdo con que existan aplicaciones móviles de instituciones financieras. El 11% respondió que están de acuerdo y 1 persona que representa el 1% manifestó no estar de acuerdo ni en desacuerdo. Por lo tanto, es aceptable para la mayoría de socios encuestados que las instituciones financieras se manejen a través de aplicaciones móviles.

Pregunta 4. ¿Qué tan de acuerdo está de que las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil cuenten con algún servicio de consulta de datos a través de dispositivos móviles?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 43

Resultados de la opinión de los encuestados sobre brindar servicio a través de dispositivos móviles de 41 a 50 años

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
4. ¿Qué tan de acuerdo está de que las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil cuenten con algún servicio de consulta de datos a través de dispositivos móviles?	0	0	1	6	81	88
	0%	0%	1%	7%	92%	100%

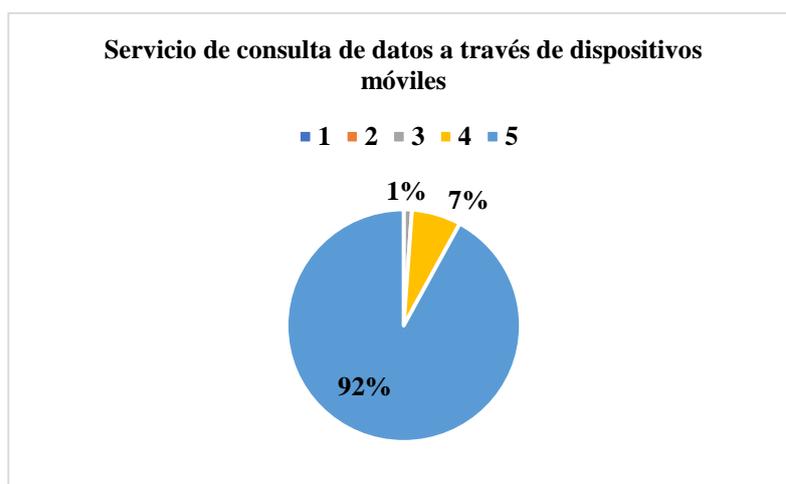


Figura 41 Representación gráfica de la opinión de los encuestados sobre brindar servicio a través de dispositivos móviles de 41 a 50 años

Descripción

El 92% está totalmente de acuerdo en que las cooperativas de ahorro y crédito cuenten con un servicio de consulta de datos a través de dispositivos móviles. El 7% manifestó estar de acuerdo y 1 persona que representa el 1% respondió no estar de acuerdo ni en desacuerdo. En conclusión, la mayoría de encuestados están de acuerdo con que las cooperativas de ahorro y crédito cuenten con este tipo de servicios en línea.

Pregunta 5. ¿Estaría dispuesto a utilizar una aplicación móvil que integre los procesos financieros de todas las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 44

Resultados de la opinión de los encuestados de 41 50 años sobre el uso de una aplicación móvil que integre todas las cooperativas de ahorro y crédito de Guayaquil

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
5. ¿Estaría dispuesto a utilizar una aplicación móvil que integre los procesos financieros de todas las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil?	0	0	5	17	66	88
	0%	0%	6%	19%	75%	100%

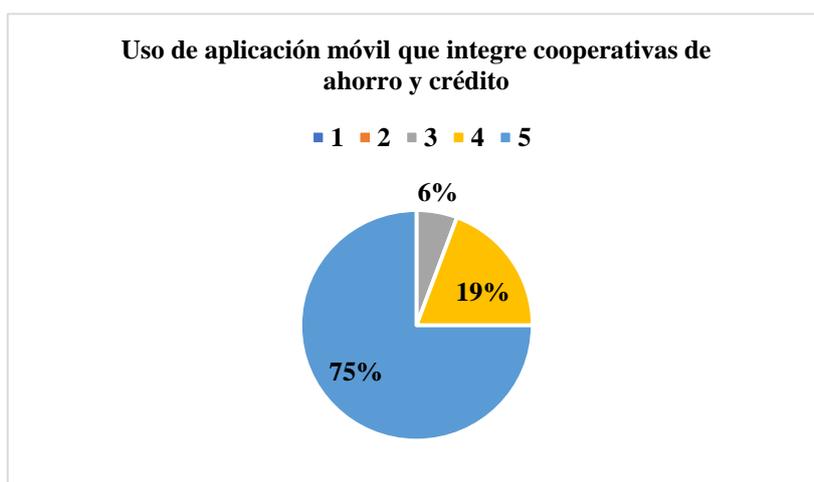


Figura 42 Representación gráfica de la opinión de los encuestados de 41 a 50 años sobre el uso de una aplicación móvil que integre todas las cooperativas de ahorro y crédito de Guayaquil.

Descripción

Se puede observar que el 75% está totalmente de acuerdo en utilizar una aplicación móvil que integre los procesos financieros de todas las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil. El 19% respondió que está de acuerdo y el 6% manifestó no estar de acuerdo ni en desacuerdo. En conclusión, la mayor cantidad de encuestados mostraron respuestas positivas hacia el uso de esta aplicación móvil.

Pregunta 6. ¿Le gustaría contar con el servicio de una nueva aplicación llamada “CoopMóvil” dentro de las cooperativas, que le permita consultar toda su respectiva información financiera?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 45

Resultado sobre la aceptación del servicio que brindará CoopMóvil a socios de 41 a 50 años

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
6. ¿Le gustaría contar con el servicio de una nueva aplicación llamada “CoopMóvil” dentro de las cooperativas, que le permita consultar toda su respectiva información financiera?	0	0	0	9	79	88
	0%	0%	0%	10%	90%	100%

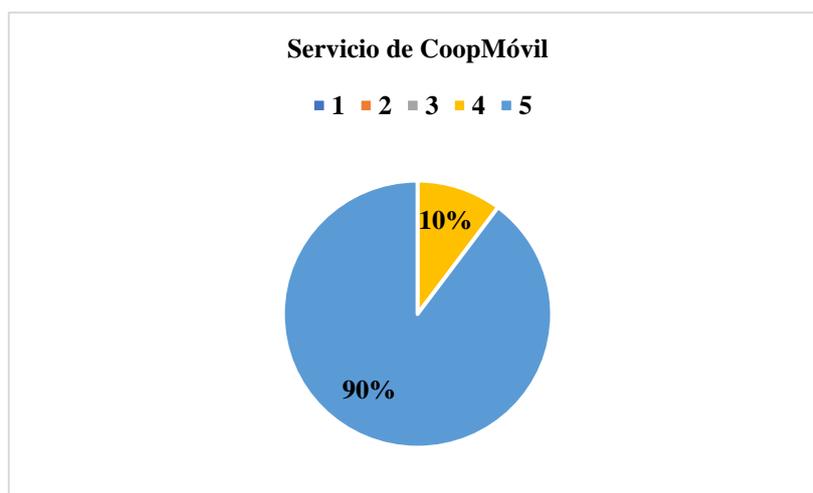


Figura 43 Representación gráfica de la aceptación del servicio que brindará

CoopMóvil a socios de 41 a 50 años

Descripción

Los resultados muestran que el 90% de encuestados está totalmente de acuerdo en contar con el servicio de una nueva aplicación móvil llamada “CoopMóvil”. El 10% afirmó que está de acuerdo. En conclusión, a la mayoría de personas encuestadas le gustaría contar con el servicio que ofrece CoopMóvil.

Pregunta 7. ¿Qué tan de acuerdo estaría usted en utilizar la nueva aplicación CoopMóvil?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4
Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 46

Resultados de encuestas sobre el uso de CoopMóvil a socios de 41 a 50 años.

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
7. ¿Qué tan de acuerdo estaría usted en utilizar la nueva aplicación CoopMóvil?	0	0	0	10	78	88
	0%	0%	0%	11%	89%	100%

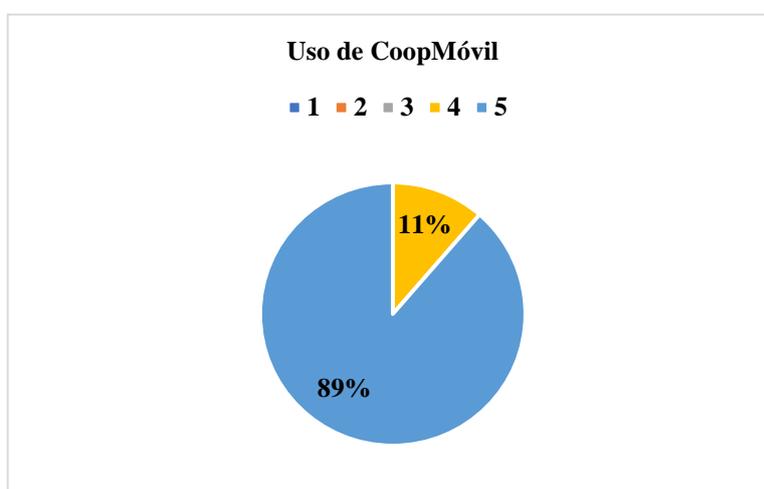


Figura 44 Representación gráfica sobre el uso de CoopMóvil a socios de 41 a 50 años.

Descripción

De acuerdo con las encuestas, 78 personas que representan el 89% de encuestados está totalmente de acuerdo en utilizar la nueva aplicación. El 11% manifestó estar de acuerdo. Por lo tanto, la mayor cantidad de encuestados están dispuestos a utilizar CoopMóvil.

Pregunta 8. ¿Considera que con CoopMóvil ahorraría tiempo en realizar sus transacciones financieras?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 47

Resultados de encuestas sobre el tiempo que ahorría CoopMóvil al realizar transacciones a socios de 41 a 50 años.

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
8. ¿Considera que con CoopMóvil ahorraría tiempo en realizar sus transacciones financieras?	0	0	0	7	81	88
	0%	0%	0%	8%	92%	100%

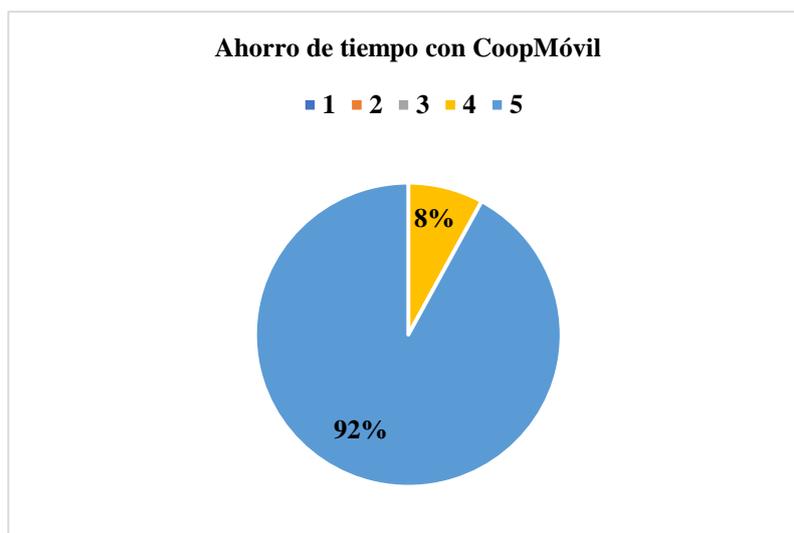


Figura 45 Representación gráfica de resultados de encuestas sobre el tiempo que ahorraría CoopMóvil a socios de 41 a 50 años.

Descripción

De acuerdo con las encuestas, 81 personas que representan el 92% están totalmente de acuerdo en que CoopMóvil les ahorraría tiempo al realizar transacciones financieras. El 8% manifestó estar de acuerdo. En conclusión, la mayor cantidad de encuestados consideran que ahorrarán tiempo usando la aplicación móvil.

Pregunta 9. ¿Cree usted que utilizando esta nueva aplicación aumentaría su fidelidad con la cooperativa de ahorro y crédito de la que actualmente es cliente?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 48 Resultados de encuesta sobre aumento de fidelidad de los clientes con CoopMóvil a socios de 41 a 50 años.

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
9. ¿Cree usted que utilizando esta nueva aplicación aumentaría su fidelidad con la cooperativa de ahorro y crédito de la que actualmente es cliente?	0	0	0	8	80	88
	0%	0%	0%	9%	91%	100%

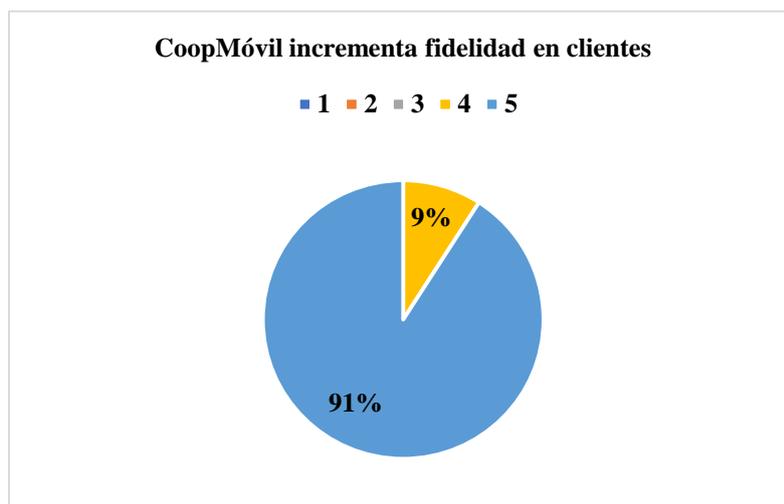


Figura 46 Representación gráfica de la opinión de encuestados sobre aumento de fidelidad de los clientes con CoopMóvil a socios de 31 a 40 años.

Descripción

Se puede observar que el 91% del total de personas encuestadas respondió estar totalmente de acuerdo en que con CoopMóvil aumentará la fidelidad de los clientes con las Cooperativas de ahorro y crédito. El 9% manifestó que está de acuerdo. En conclusión, la mayoría de encuestados consideran que si aumentará la fidelidad de los socios con estas instituciones financieras al contar con un servicio digital.

Pregunta 10. ¿Considera usted que con CoopMóvil las cooperativas puedan incrementar la satisfacción de los clientes?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 49

Resultados de encuestas sobre el incremento de la satisfacción de los clientes con CoopMóvil de 41 a 50 años.

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
10. ¿Considera usted que con CoopMóvil las cooperativas puedan incrementar la satisfacción de los clientes?	0	0	0	4	84	88
	0%	0%	0%	5%	95%	100%

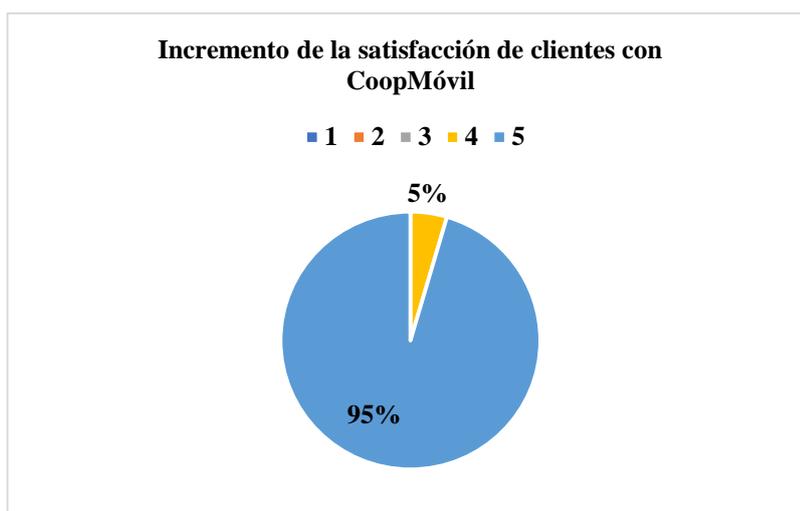


Figura 47 Representación gráfica de resultados de encuestas sobre el incremento de la satisfacción de los clientes con CoopMóvil de 41 a 50 años

Descripción

A través de las encuestas se pudo conocer que el 95% de las personas encuestadas está totalmente de acuerdo en que CoopMóvil puede incrementar la satisfacción de los clientes. El 5% respondió que está de acuerdo. En conclusión, la mayoría de encuestados consideran que con el uso de la nueva aplicación móvil incrementará la satisfacción de los clientes de las cooperativas de ahorro y crédito

Pregunta 11. ¿Considera usted que esta nueva aplicación va a ofrecer servicios adaptados a las necesidades de los clientes?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 50

Resultado de la opinión de los encuestados sobre los servicios adaptados a las necesidades de los clientes que ofrece CoopMóvil a socios de 20 a 30 años

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
11. ¿Considera usted que esta nueva aplicación va a ofrecer servicios adaptados a las necesidades de los clientes?	0	0	0	9	79	88
	0%	0%	0%	10%	90%	100%

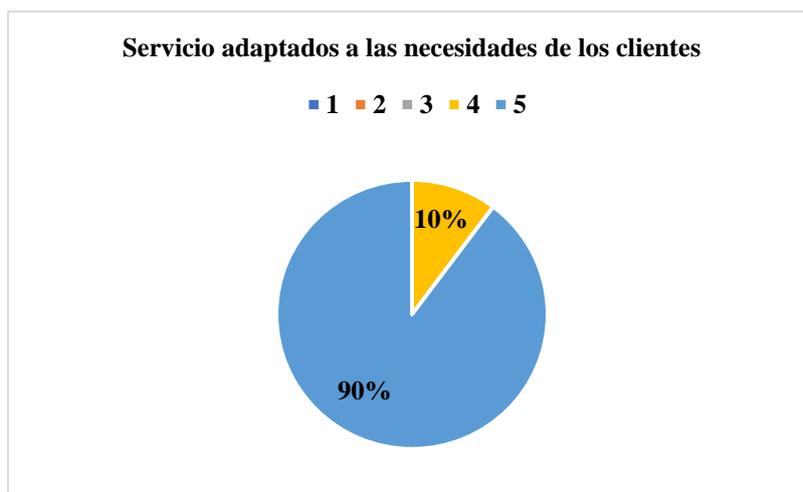


Figura 48 Representación gráfica sobre los servicios adaptados a las necesidades de los clientes que ofrece CoopMóvil a socios de 20 a 30 años

Descripción

De acuerdo con las encuestas 79 personas que representan el 90% de encuestados está totalmente de acuerdo en que CoopMóvil va a ofrecer servicios adaptados a las necesidades de los clientes. El 10% manifestó estar de acuerdo. En conclusión, la mayor cantidad de encuestados considera que esta aplicación se adaptará a sus necesidades.

Rango de edad entre 51 a 60 años

Pregunta 1. ¿Está usted de acuerdo con el uso de los Smartphone?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 51

Resultados del uso de smartpone de 51 a 60 años

PREGUNTAS	1	2	3	4	5	Total
1. ¿Está usted de acuerdo con el uso de los teléfonos Smartphone?	0	0	5	4	16	25
	0%	0%	20%	16%	64%	100%

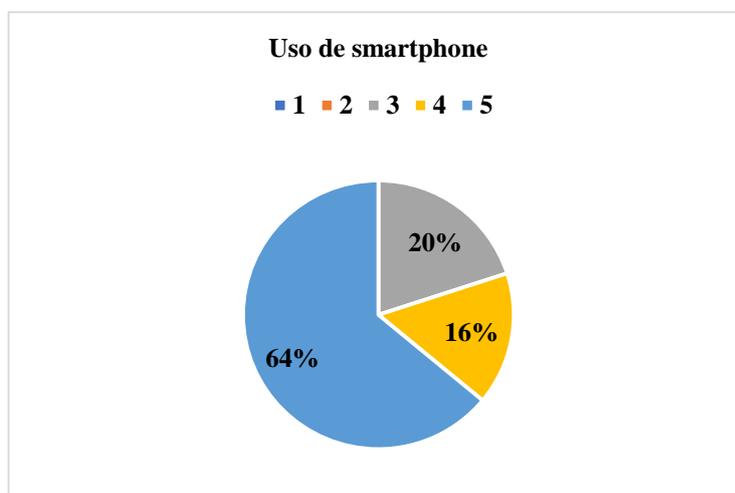


Figura 49 Representación gráfica del uso e smartpone de 51 a 60 años

Descripción

De acuerdo con las encuestas, 16 personas que representan el 64% del total de encuestados está totalmente de acuerdo con el uso de smartpone, el 16% manifestó que está de acuerdo y el 20% respondió que no está en desacuerdo ni en acuerdo. Esto quiere decir que la mayor cantidad de socios encuestados utiliza un smartpone.

Pregunta 2. ¿Qué tan de acuerdo está con el uso de aplicaciones móviles?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 52

Resultado sobre el uso de aplicaciones móviles 51 a 60 años

PREGUNTAS	1	2	3	4	5	Total
2. ¿Qué tan de acuerdo está con el uso de aplicaciones móviles?	0	0	5	6	14	25
	0%	0%	20%	24%	56%	100%

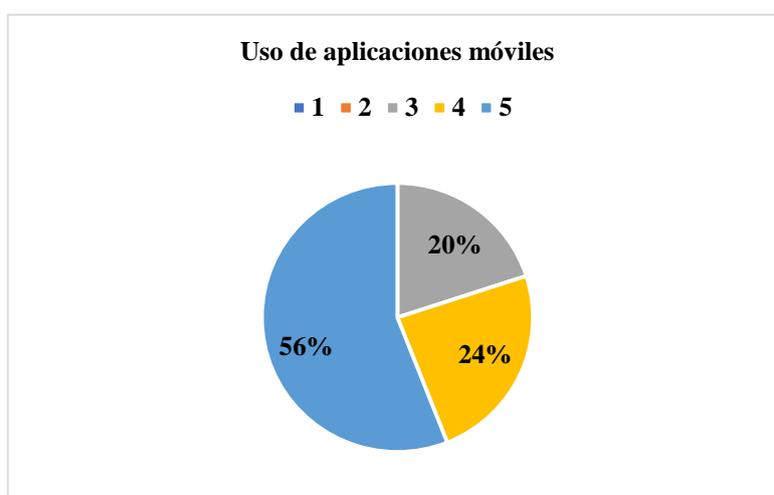


Figura 50 Representación gráfica sobre el uso de aplicaciones móviles de 51 a 60 años

Descripción

Se puede observar que el 56% de encuestados está totalmente de acuerdo con el uso de aplicaciones móviles. El 24% está de acuerdo mientras que el 20% de encuestados no está de acuerdo ni en desacuerdo. Por lo tanto, se puede deducir que la mayor cantidad de socios hacen uso de aplicaciones móviles.

Pregunta 3. ¿Está de acuerdo en que existan aplicaciones móviles de instituciones financieras?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 53

Resultado de la opinión de los encuestados sobre la existencia de aplicaciones móviles para instituciones financieras de 51 a 60 años

PREGUNTAS	1	2	3	4	5	Total
3. ¿Está de acuerdo en que existan aplicaciones móviles de instituciones financieras?	0	0	2	7	16	25
	0%	0%	8%	28%	64%	100%

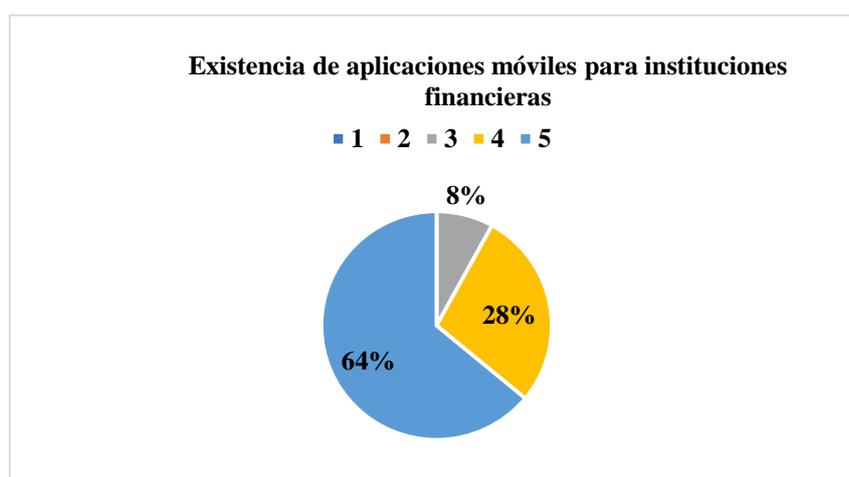


Figura 51 Representación gráfica de la existencia de aplicaciones móviles para instituciones financieras de 51 a 60 años

Descripción

La encuesta permitió conocer que 16 personas que representan el 64%, están totalmente de acuerdo con que existan aplicaciones móviles de instituciones financieras. El 28% respondió que están de acuerdo y el 8% manifestó no estar de acuerdo ni en desacuerdo. Por lo tanto, es aceptable para la mayoría de socios encuestados que las instituciones financieras se manejen a través de aplicaciones móviles.

Pregunta 4. ¿Qué tan de acuerdo está de que las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil cuenten con algún servicio de consulta de datos a través de dispositivos móviles?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 54

Resultados de la opinión de los encuestados sobre brindar servicio a través de dispositivos móviles de 51 a 60 años.

PREGUNTAS	1	2	3	4	5	Total
4. ¿Qué tan de acuerdo está de que las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil cuenten con algún servicio de consulta de datos a través de dispositivos móviles?	0	0	2	10	13	25
	0%	0%	8%	40%	52%	100%

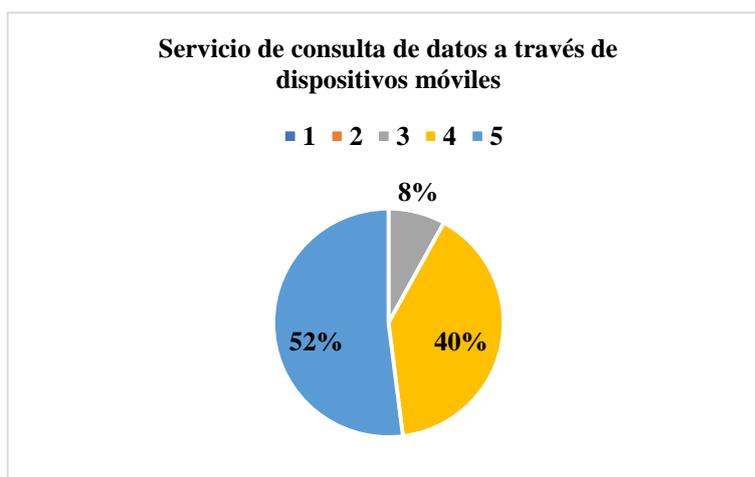


Figura 52 Representación gráfica de la opinión de los encuestados sobre brindar servicio a través de dispositivos móviles de 51 a 60 años

Descripción

El 52% está totalmente de acuerdo en que las cooperativas de ahorro y crédito cuenten con un servicio de consulta de datos a través de dispositivos móviles. El 40% manifestó estar de acuerdo. Sin embargo 2 personas que representan el 8% respondieron no estar de acuerdo ni en desacuerdo. En conclusión, la mayoría de encuestados están de acuerdo con que las cooperativas de ahorro y crédito cuenten con servicios en línea.

Pregunta 5. ¿Estaría dispuesto a utilizar una aplicación móvil que integre los procesos financieros de todas las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 55

Resultados de la opinión de los encuestados de 51 a 60 años sobre el uso de una aplicación móvil que integre todas las cooperativas de ahorro y crédito de Guayaquil.

PREGUNTAS	1	2	3	4	5	Total
5. ¿Estaría dispuesto a utilizar una aplicación móvil que integre los procesos financieros de todas las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil?	0	0	1	8	16	25
	0%	0%	4%	32%	64%	100%

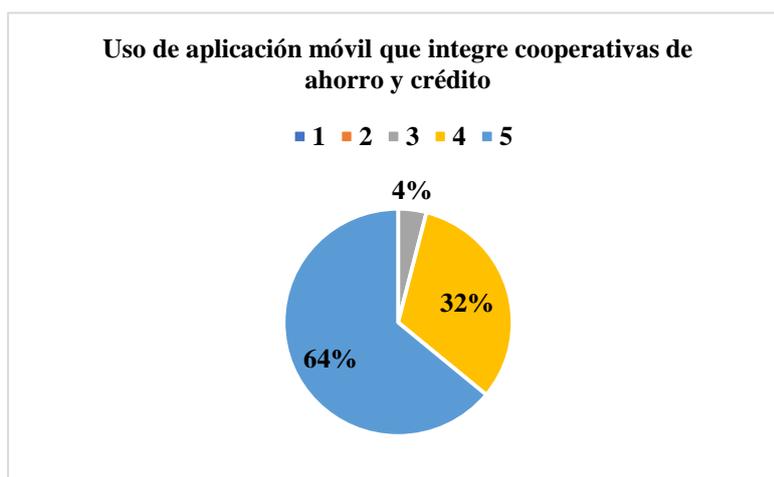


Figura 53 Representación gráfica de la opinión de los encuestados de 51 a 60 años sobre el uso de una aplicación móvil que integre todas las cooperativas de ahorro y crédito de Guayaquil.

Descripción

Se puede observar que 16 personas que representan el 64% de encuestados está totalmente de acuerdo en utilizar una aplicación móvil que integre todas las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil. El 32% respondió que está de acuerdo y el 4% manifestó no estar de acuerdo ni en desacuerdo. En conclusión, la mayor cantidad de encuestados mostraron respuestas positivas hacia el uso de esta aplicación móvil.

Pregunta 6. ¿Le gustaría contar con el servicio de una nueva aplicación llamada “CoopMóvil” dentro de las cooperativas, que le permita consultar toda su respectiva información financiera?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 56

Resultado sobre la aceptación del servicio que brindará CoopMóvil a socios de 51 a 60 años

PREGUNTAS	1	2	3	4	5	Total
6. ¿Le gustaría contar con el servicio de una nueva aplicación llamada “CoopMóvil” dentro de las cooperativas, que le permita consultar toda su respectiva información financiera?	0	0	1	4	20	25
	0%	0%	4%	16%	80%	100%

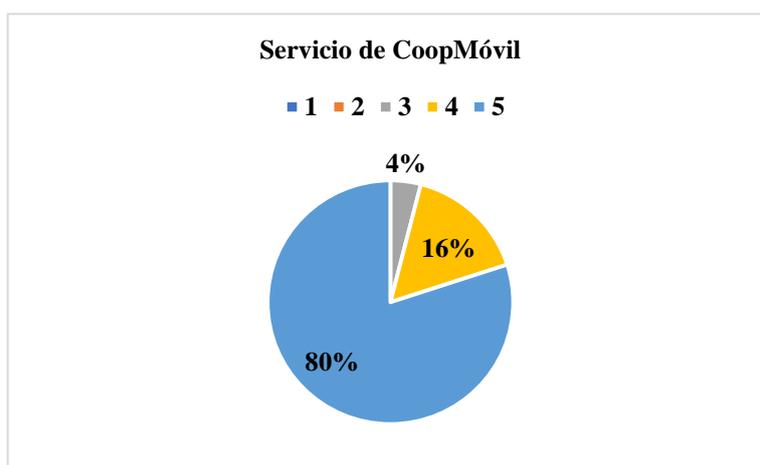


Figura 54 Representación gráfica de la aceptación del servicio que brindará

CoopMóvil a socios de 51 a 60 años

Descripción

Los resultados muestran que 20 personas que representan el 80% de encuestados está totalmente de acuerdo en contar con el servicio de una nueva aplicación móvil llamada “CoopMóvil”. El 16% afirmó que está de acuerdo y el 4% manifestó que no está de acuerdo ni en desacuerdo. En conclusión, a la mayoría de personas encuestadas le gustaría contar con el servicio que ofrece CoopMóvil.

Pregunta 7. ¿Qué tan de acuerdo estaría usted en utilizar la nueva aplicación

CoopMóvil?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 57

Resultados de encuestas sobre el uso de CoopMóvil a socios de 51 a 60 años

PREGUNTAS	1	2	3	4	5	Total
7. ¿Qué tan de acuerdo estaría usted en utilizar la nueva aplicación CoopMóvil?	0	0	1	9	15	25
	0%	0%	4%	36%	60%	100%

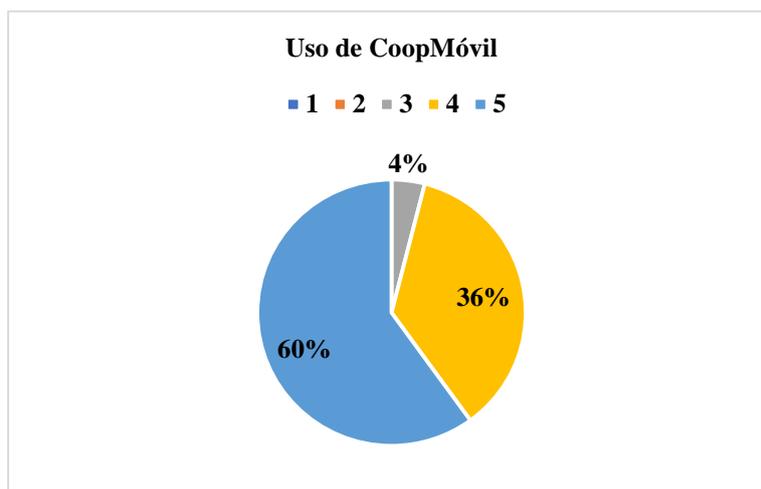


Figura 55 Representación gráfica de resultados de encuestas sobre el uso de

CoopMóvil a socios de 51 a 60 años

Descripción

De acuerdo con las encuestas, el 60% de encuestados está totalmente de acuerdo en utilizar la nueva aplicación. El 36% manifestó estar de acuerdo, además 1 persona que representa el 4% respondió que no está de acuerdo ni en desacuerdo. Por lo tanto, la mayor cantidad de encuestados están dispuestos a utilizar CoopMóvil.

Pregunta 8. ¿Considera que con CoopMóvil ahorraría tiempo en realizar sus transacciones financieras?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4
Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 58

Resultados de encuestas sobre el tiempo que ahorría CoopMóvil al realizar transacciones a socios de 51 a 60 años.

PREGUNTAS	1	2	3	4	5	Total
8. ¿Considera que con CoopMóvil ahorraría tiempo en realizar sus transacciones financieras?	0	0	1	7	17	25
	0%	0%	4%	28%	68%	100%

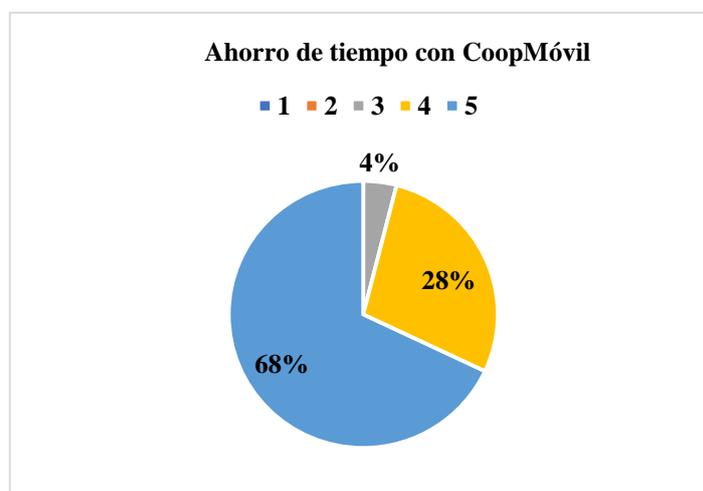


Figura 56 Representación gráfica de resultados de encuestas sobre el tiempo que ahorraría CoopMóvil a socios de 51 a 60 años.

Descripción

De acuerdo con las encuestas, el 68% de encuestados manifestó que está totalmente de acuerdo en que CoopMóvil les ahorraría tiempo al realizar transacciones financieras. El 28% respondió estar de acuerdo y 1 persona que representa el 4% contestó que no está de acuerdo ni en desacuerdo. En conclusión, la mayor cantidad de encuestados consideran que ahorrarán tiempo usando la aplicación móvil.

Pregunta 9. ¿Cree usted que utilizando esta nueva aplicación aumentaría su fidelidad con la cooperativa de ahorro y crédito de la que actualmente es cliente?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 59 Resultados de encuesta sobre aumento de fidelidad de los clientes con CoopMóvil a socios de 51 a 60 años.

PREGUNTAS	1	2	3	4	5	Total
9. ¿Cree usted que utilizando esta nueva aplicación aumentaría su fidelidad con la cooperativa de ahorro y crédito de la que actualmente es cliente?	0	0	1	8	16	25
	0%	0%	4%	32%	64%	100%

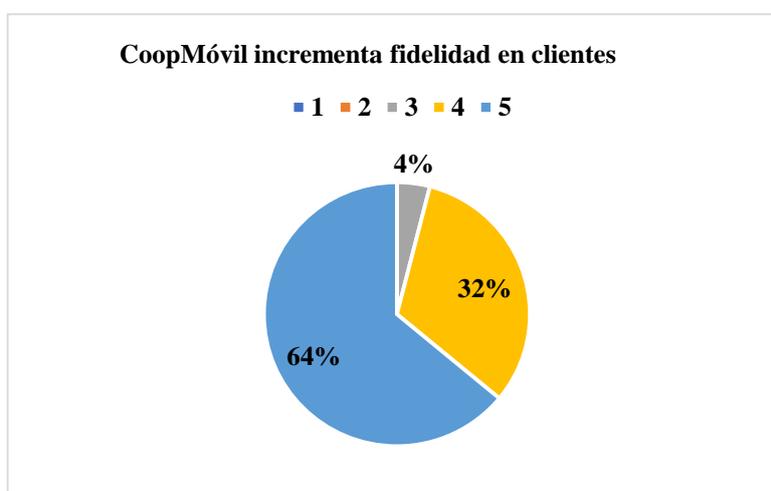


Figura 57 Representación gráfica de resultados de encuesta sobre aumento de fidelidad de los clientes con CoopMóvil a socios de 51 a 60 años

Descripción

El 64% de personas encuestadas respondió estar totalmente de acuerdo en que con CoopMóvil aumentará la fidelidad de los clientes con las Cooperativas de ahorro y crédito. El 32% manifestó que está de acuerdo y el 4% respondió que no está de acuerdo ni en desacuerdo. En conclusión, la mayoría de encuestados consideran que sí aumentará la fidelidad de los socios al contar con un servicio digital.

Pregunta 10. ¿Considera usted que con CoopMóvil las cooperativas puedan incrementar la satisfacción de los clientes?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 60

Resultados de encuestas sobre el incremento de la satisfacción de los clientes con CoopMóvil de 51 a 60 años.

PREGUNTAS	1	2	3	4	5	Total
10. ¿Considera usted que con CoopMóvil las cooperativas puedan incrementar la satisfacción de los clientes?	0	0	1	11	13	25
	0%	0%	4%	44%	52%	100%

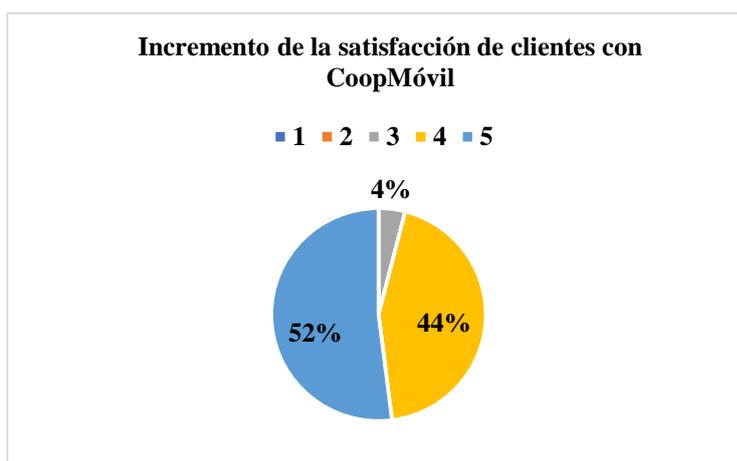


Figura 58 Representación gráfica de resultados de encuestas sobre el incremento de la satisfacción de los clientes con CoopMóvil de 20 a 30 años

Descripción

Se puede observar que el 52% de las personas encuestadas está totalmente de acuerdo en que CoopMóvil puede incrementar la satisfacción de los clientes. El 44% respondió que está de acuerdo y el 4% no está de acuerdo ni en desacuerdo. En conclusión, la mayoría de encuestados consideran que usar la nueva aplicación móvil incrementará la satisfacción de los clientes de las cooperativas de ahorro y crédito.

Pregunta 11. ¿Considera usted que esta nueva aplicación va a ofrecer servicios adaptados a las necesidades de los clientes?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 61

Resultado de la opinión de los encuestados sobre los servicios adaptados a las necesidades de los clientes que ofrece CoopMóvil a socios de 51 a 60 años

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
11. ¿Considera usted que esta nueva aplicación va a ofrecer servicios adaptados a las necesidades de los clientes?	0	0	0	10	15	25
	0%	0%	0%	40%	60%	100%

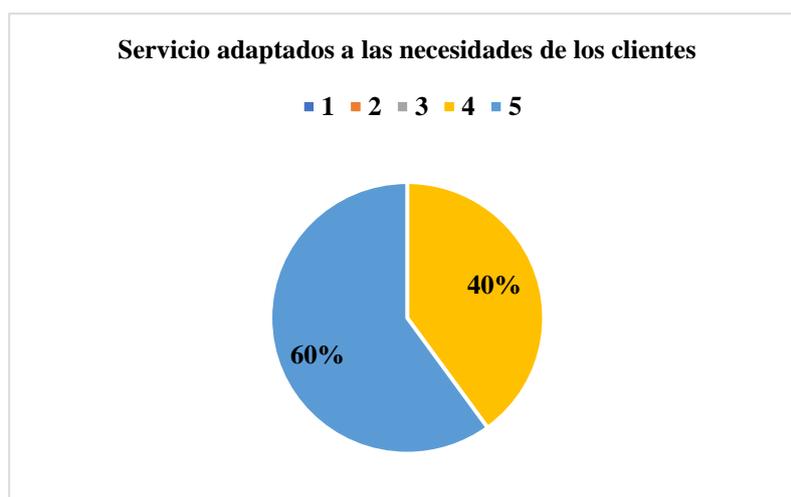


Figura 59 Representación gráfica sobre los servicios adaptados a las necesidades de los clientes que ofrece CoopMóvil a socios de 51 a 60 años

Descripción

De acuerdo con las encuestas, el 60% de socios respondió que están totalmente de acuerdo en que CoopMóvil va a ofrecer servicios adaptados a las necesidades de los clientes. El 40% manifestó estar de acuerdo. En conclusión, la mayor cantidad de encuestados considera que esta aplicación se adaptará a sus necesidades.

Rango de edad entre 61a 70 años

Pregunta 1. ¿Está usted de acuerdo con el uso de los Smartphone?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 62

Resultados del uso de smartphome de 61 a 70 años

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
1. ¿Está usted de acuerdo con el uso de los teléfonos Smartphone?	0	0	3	1	1	5
	0%	0%	60%	20%	20%	100%

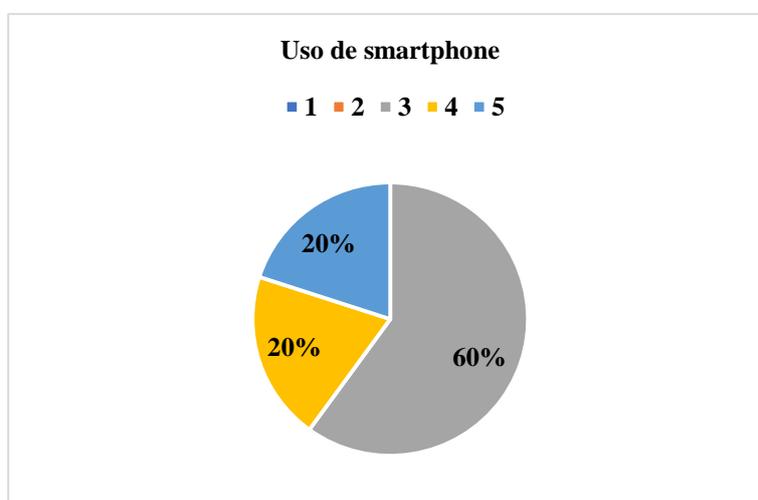


Figura 60 Representación gráfica del uso e smartphome de 61 a 70 años

Descripción

De acuerdo con las encuestas, 1 persona que representa el 20% de encuestados está totalmente de acuerdo con el uso de smartphome, así mismo, otra persona que representa el 20% manifestó que está de acuerdo y el 60% respondió que no está en desacuerdo ni en acuerdo. Esto quiere decir que el 40% de socios encuestados entre 61 a 70 años apoya el uso del smartphome.

Pregunta 2. ¿Qué tan de acuerdo está con el uso de aplicaciones móviles?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 63

Resultado sobre el uso de aplicaciones móviles 61 a 70 años

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
2. ¿Qué tan de acuerdo está con el uso de aplicaciones móviles?	0	0	3	1	1	5
	0%	0%	60%	20%	20%	100%

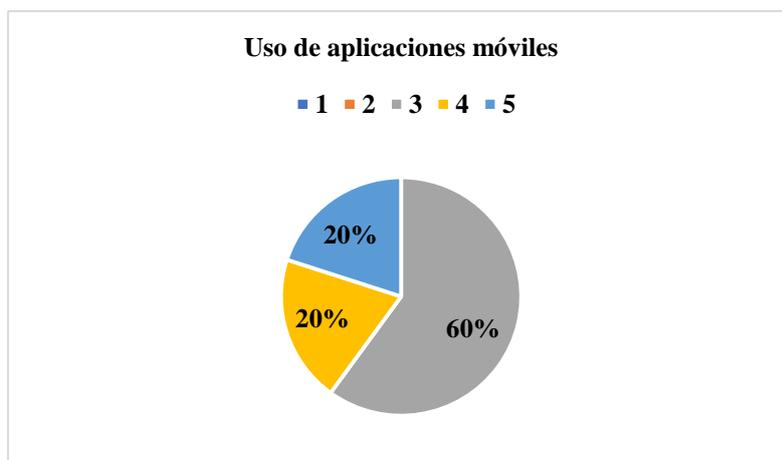


Figura 61 Representación gráfica sobre el uso de aplicaciones móviles de 61 a 70 años

Descripción

Se puede observar que el 20% del total de socios encuestados está totalmente de acuerdo con el uso de aplicaciones móviles. Otro 20% está de acuerdo, mientras que el 60% de encuestados no está de acuerdo ni en desacuerdo. Por lo tanto, se puede deducir que la mayor cantidad de socios entre 61 a 70 años no hacen uso de aplicaciones móviles.

Pregunta 3. ¿Está de acuerdo en que existan aplicaciones móviles de instituciones financieras?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 64

Resultado de la opinión de los encuestados sobre la existencia de aplicaciones móviles para instituciones financieras de 61 a 70 años

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
3. ¿Está de acuerdo en que existan aplicaciones móviles de instituciones financieras?	0	0	2	1	2	5
	0%	0%	40%	20%	40%	100%

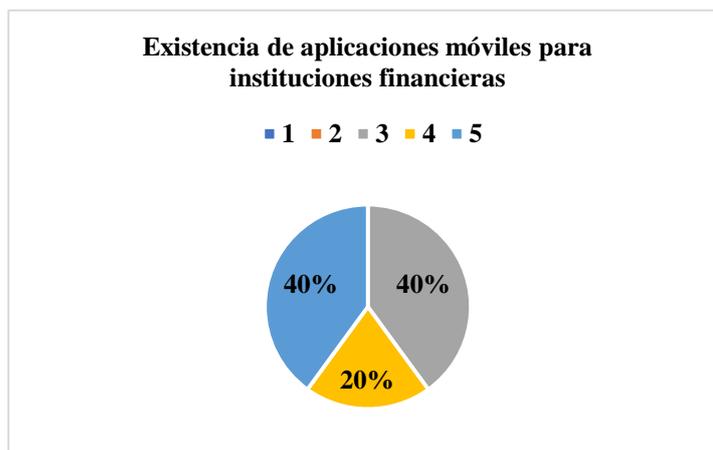


Figura 62 Representación gráfica de la existencia de aplicaciones móviles para instituciones financieras de 61 a 70 años

Descripción

La encuesta permitió conocer que el 40% de encuestados están totalmente de acuerdo con que existan aplicaciones móviles de instituciones financieras. El 20% respondió que están de acuerdo y el otro 20% manifestó no estar de acuerdo ni en desacuerdo. Por lo tanto, se considera aceptable para los socios de 61 a 70 años que las instituciones financieras se manejen a través de aplicaciones móviles

Pregunta 4. ¿Qué tan de acuerdo está de que las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil cuenten con algún servicio de consulta de datos a través de dispositivos móviles?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 65

Resultados de la opinión de los encuestados sobre brindar servicio a través de dispositivos móviles de 61 a 70 años.

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
4. ¿Qué tan de acuerdo está de que las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil cuenten con algún servicio de consulta de datos a través de dispositivos móviles?	0	0	2	1	2	5
	0%	0%	40%	20%	40%	100%

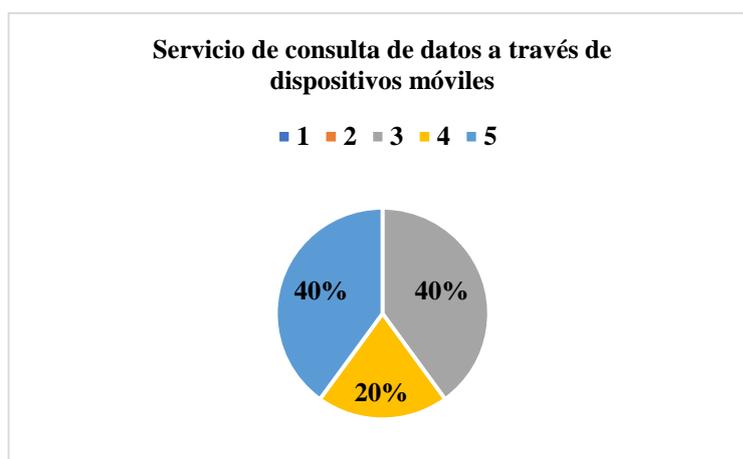


Figura 63 Representación gráfica de la opinión de los encuestados sobre brindar servicio a través de dispositivos móviles de 61 a 70 años

Descripción

El 40% está totalmente de acuerdo en que las cooperativas de ahorro y crédito cuenten con un servicio de consulta de datos a través de dispositivos móviles. El 20% manifestó estar de acuerdo. Sin embargo, el 40% manifestó no estar de acuerdo ni en desacuerdo. En conclusión, el 60% de encuestados entre 61 a 70 años están de acuerdo con que las cooperativas de ahorro y crédito cuenten con este tipo de servicios en línea.

Pregunta 5. ¿Estaría dispuesto a utilizar una aplicación móvil que integre los procesos financieros de todas las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 66

Resultados de la opinión de los encuestados de 61 a 70 años sobre el uso de una aplicación móvil que integre todas las cooperativas de ahorro y crédito de Guayaquil.

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
5. ¿Estaría dispuesto a utilizar una aplicación móvil que integre los procesos financieros de todas las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil?	0	1	1	2	1	5
	0%	20%	20%	40%	20%	100%

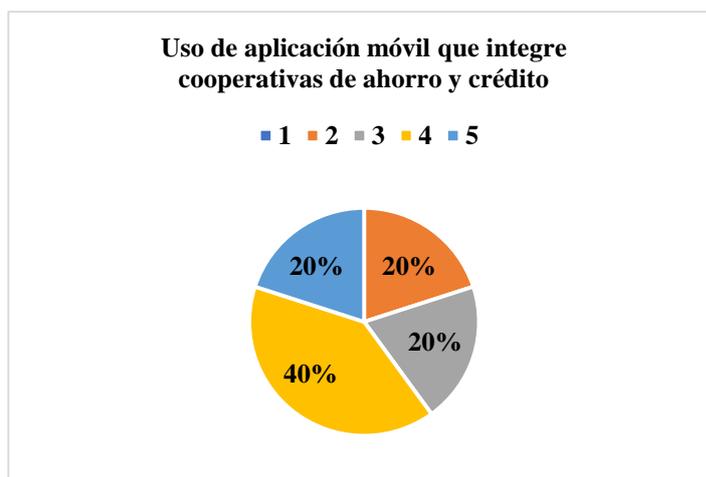


Figura 64 Representación gráfica de la opinión de los encuestados de 61 a 70 años sobre el uso de una aplicación móvil que integre todas las cooperativas de ahorro y crédito de Guayaquil.

Descripción

Se puede observar que el 20% de encuestados está totalmente de acuerdo con la idea de utilizar una aplicación móvil que integre los procesos financieros de todas las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil. El 40% respondió que está de acuerdo, otro 20% manifestó no estar de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente un 20% respondió que está

en desacuerdo. En conclusión, la mayor cantidad de encuestados mostraron respuestas positivas hacia el uso de esta aplicación móvil.

Pregunta 6. ¿Le gustaría contar con el servicio de una nueva aplicación llamada “CoopMóvil” dentro de las cooperativas, que le permita consultar toda su respectiva información financiera?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 67

Resultado sobre la aceptación del servicio que brindará CoopMóvil a socios de 61 a 70 años

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
6. ¿Le gustaría contar con el servicio de una nueva aplicación llamada “CoopMóvil” dentro de las cooperativas, que le permita consultar toda su respectiva información financiera?	0	0	1	2	2	5
	0%	0%	20%	40%	40%	100%

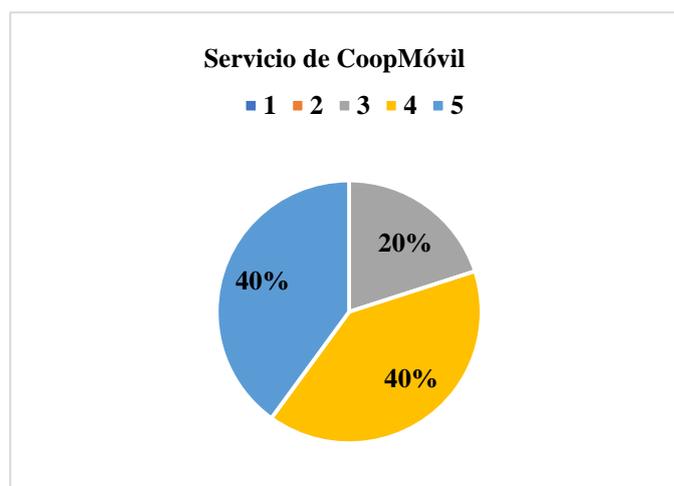


Figura 65 Representación gráfica de la aceptación del servicio que brindará

CoopMóvil a socios de 61 a 70 años

Descripción

Los resultados muestran que 2 personas que representan el 40% de encuestados está totalmente de acuerdo en contar con el servicio de “CoopMóvil”. Otro 40% afirmó que está de acuerdo y 1 persona que representan el 20% manifestó que no está de acuerdo ni en

desacuerdo. En conclusión, a la mayoría de personas encuestadas le gustaría contar con el servicio que ofrece esta nueva aplicación.

Pregunta 7. ¿Qué tan de acuerdo estaría usted en utilizar la nueva aplicación

CoopMóvil?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 68

Resultados de encuestas sobre el uso de CoopMóvil a socios de 61 a 70 años.

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
7. ¿Qué tan de acuerdo estaría usted en utilizar la nueva aplicación CoopMóvil?	0	1	2	1	1	5
	0%	20%	40%	20%	20%	100%

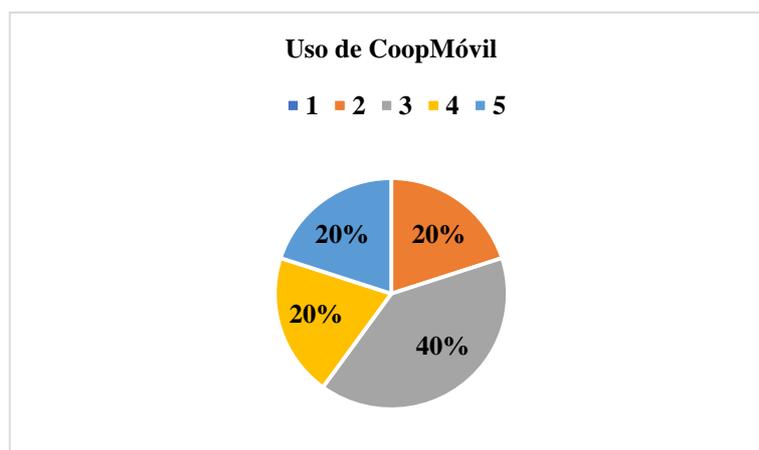


Figura 66 Representación gráfica sobre el uso de CoopMóvil a socios de 61 a 70 años

Descripción

De acuerdo con las encuestas, el 20% de encuestados está totalmente de acuerdo en utilizar la nueva aplicación. Otro 20% manifestó estar de acuerdo. El 40% respondió que no está de acuerdo ni en desacuerdo. Finalmente 1 persona que representa el 20% respondió que está en desacuerdo. En conclusión, la mayor cantidad de encuestados están dispuestos a utilizar CoopMóvil.

Pregunta 8. ¿Considera que con CoopMóvil ahorraría tiempo en realizar sus transacciones financieras?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 69

Resultados de encuestas sobre el tiempo que ahorra CoopMóvil al realizar transacciones a socios de 61 a 70 años.

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
8. ¿Considera que con CoopMóvil ahorraría tiempo en realizar sus transacciones financieras?	0	0	1	2	2	5
	0%	0%	20%	40%	40%	100%

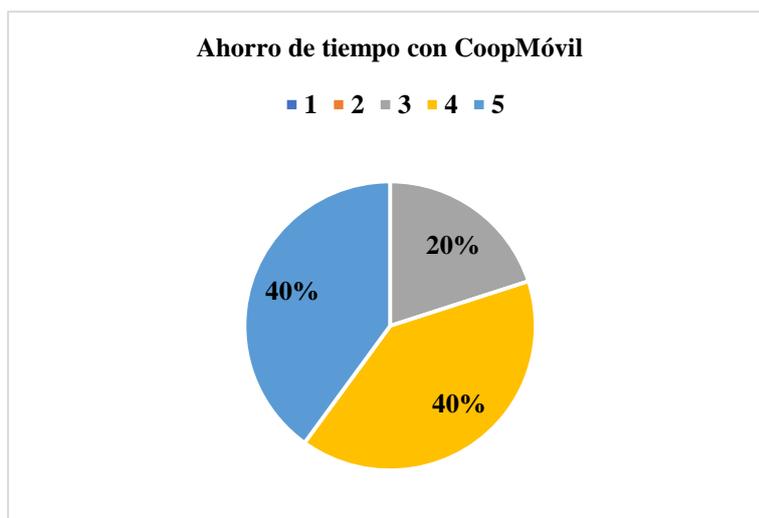


Figura 67 Representación gráfica de resultados de encuestas sobre el tiempo que ahorraría CoopMóvil a socios de 61 a 70 años.

Descripción

De acuerdo con las encuestas, 2 personas que representan el 40% de encuestados manifestaron que están totalmente de acuerdo en que CoopMóvil les ahorraría tiempo al realizar transacciones financieras. Otro 40% respondió estar de acuerdo y 1 persona que representan el 20% contestó que no está de acuerdo ni en desacuerdo. En conclusión, la mayor cantidad de encuestados consideran que ahorrarán tiempo usando la aplicación móvil.

Pregunta 9. ¿Cree usted que utilizando esta nueva aplicación aumentaría su fidelidad con la cooperativa de ahorro y crédito de la que actualmente es cliente?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 70 Resultados de encuesta sobre aumento de fidelidad de los clientes con CoopMóvil a socios de 61 a 70 años.

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
9. ¿Cree usted que utilizando esta nueva aplicación aumentaría su fidelidad con la cooperativa de ahorro y crédito de la que actualmente es cliente?	0	0	2	1	2	5
	0%	0%	40%	20%	40%	100%

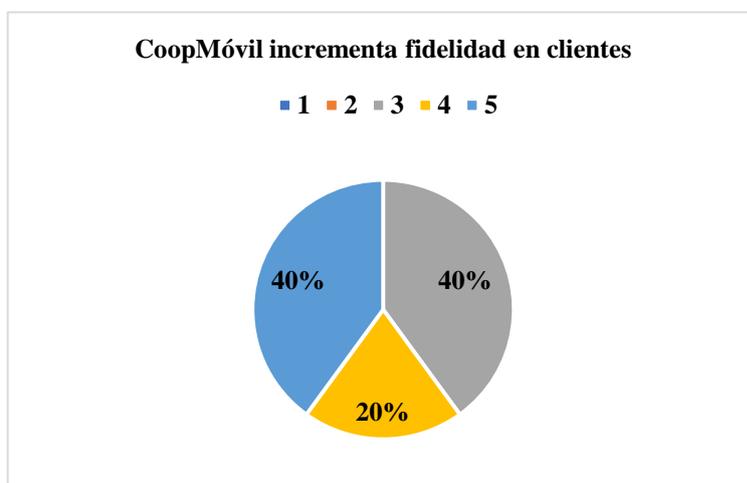


Figura 68 Representación gráfica de la opinión de encuestados sobre aumento de fidelidad de los clientes con CoopMóvil a socios de 61 a 70 años.

Descripción

El 40% de encuestados respondió estar totalmente de acuerdo que con CoopMóvil aumentará la fidelidad de los clientes con las Cooperativas de ahorro y crédito. El 20% manifestó que está de acuerdo y otro 40% respondió que no está de acuerdo ni en desacuerdo. En conclusión, el 60% de encuestados consideran que si aumentará la fidelidad de los socios con estas instituciones financieras al contar con un servicio digital.

Pregunta 10. ¿Considera usted que con CoopMóvil las cooperativas puedan incrementar la satisfacción de los clientes?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 71

Resultados de encuestas sobre el incremento de la satisfacción de los clientes con CoopMóvil de 61 a 70 años.

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
10. ¿Considera usted que con CoopMóvil las cooperativas puedan incrementar la satisfacción de los clientes?	0	0	1	2	2	5
	0%	0%	20%	40%	40%	100%

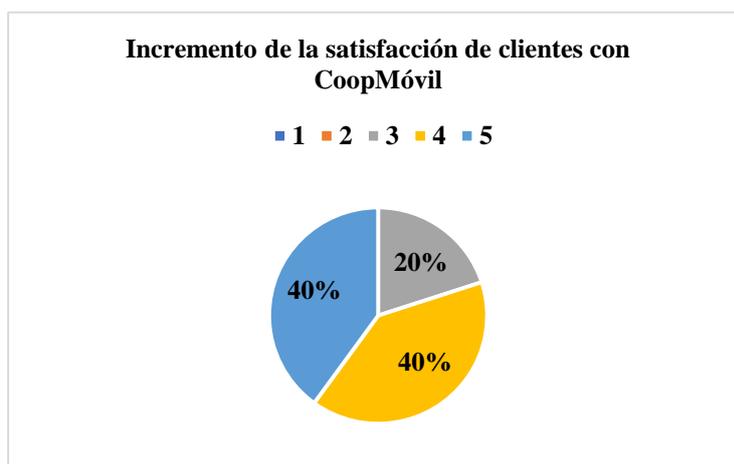


Figura 69 Representación gráfica de resultados de encuestas sobre el incremento de la satisfacción de los clientes con CoopMóvil de 61 a 70 años.

Descripción

A través de las encuestas se pudo conocer que el 40% de las personas encuestadas está totalmente de acuerdo en que CoopMóvil puede incrementar la satisfacción de los clientes. El 20% respondió que está de acuerdo y otro 40% manifestó no estar de acuerdo ni en desacuerdo. En conclusión, la mayoría de encuestados consideran que con el uso de la nueva aplicación móvil incrementará la satisfacción de los clientes de las cooperativas de ahorro y crédito.

Pregunta 11. ¿Considera usted que esta nueva aplicación va a ofrecer servicios adaptados a las necesidades de los clientes?

Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Ni acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo= 5

Tabla 72 Resultado de la opinión de los encuestados sobre los servicios adaptados a las necesidades de los clientes que ofrece CoopMóvil a socios de 61 a 70 años

Pregunta	1	2	3	4	5	Total
11. ¿Considera usted que esta nueva aplicación va a ofrecer servicios adaptados a las necesidades de los clientes?	0	0	2	1	2	5
	0%	0%	40%	20%	40%	100%

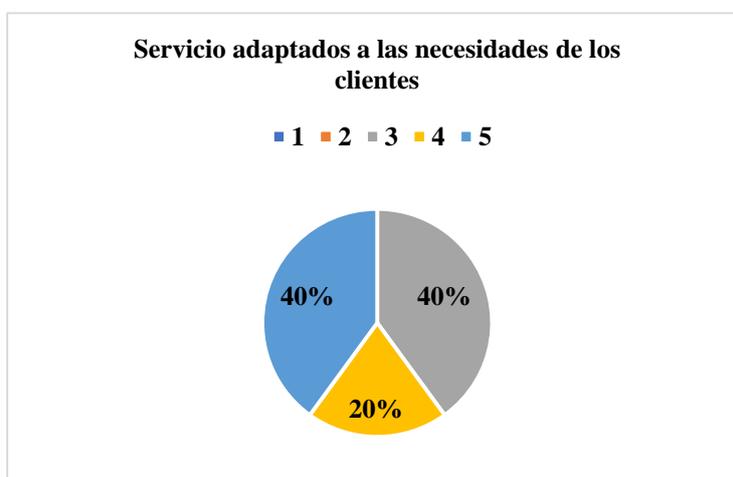


Figura 70 Resultado de la opinión de los encuestados sobre los servicios adaptados a las necesidades de los clientes que ofrece CoopMóvil a socios de 61 a 70 años

Descripción

De acuerdo con las encuestas el 40% del total de encuestados respondió que está totalmente de acuerdo en que CoopMóvil va a ofrecer servicios adaptados a las necesidades de los clientes. El 20% manifestó estar de acuerdo y el otro 40% dijo que no está de acuerdo ni en desacuerdo. En conclusión, la mayor cantidad de encuestados considera que esta aplicación se adaptará a sus necesidades,

Capítulo VI

Propuesta para la implementación de la aplicación para las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil.

4.1 Nombre de la Aplicación

El nombre de la aplicación será “CoopMóvil”. La unión de los términos “Cooperativa” y “Móvil”, dieron origen a la creación de este nombre, el cual hace referencia a una aplicación móvil de las cooperativas de ahorro y crédito.

De esta manera se podrá distinguir a la aplicación de las cooperativas de ahorro y crédito “CoopMóvil” de la conocida “Banca móvil” utilizada actualmente en el mercado financiero por los bancos del Ecuador.

4.2 Descripción de la Aplicación

CoopMóvil es una aplicación que ha sido ideada para satisfacer las necesidades de los socios de las cooperativas de ahorro y crédito con el objetivo de brindarles una mejor atención a través de un servicio móvil en el que puedan realizar las principales transacciones financieras.

4.3 Características de la Aplicación

La aplicación contará con varias interfaces en las que el usuario podrá realizar tres tipos de transacciones financieras, entre las cuales se encuentran las siguientes:

- Consulta de saldos
- Consulta de movimientos
- Transferencias

En el Apéndice D se puede conocer de forma más detallada como lucirá la aplicación, a través de la imagen de cada interfaz que tendrá CoopMóvil.

4.4 Logo de la Aplicación

El logo creado para CoopMóvil está conformado por dos elementos y cada uno de ellos tiene un significado específico. Las manos representan la confianza que CoopMóvil desea transmitir a sus usuarios, dándoles la seguridad de poder realizar transacciones de forma íntegra. El símbolo del dólar representa el dinero que cada socio tiene depositado en sus cuentas. Por lo tanto, el logo representa la seguridad y confianza con la que se podrá utilizar CoopMóvil al realizar las transacciones financieras.

A continuación, se muestra el logo que ha sido diseñado para representar la aplicación móvil.



Figura 71 Logo de la aplicación CoopMóvil

4.5 Medios de difusión

Para dar a conocer la aplicación CoopMóvil a los usuarios y garantizar la acogida de la misma, los medios que se utilizarán para la difusión rápida y masiva de la aplicación serán las redes sociales. Específicamente se crearán cuentas en Facebook e Instagram. De esta manera, la ciudadanía que forma parte de las distintas cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil podrán conocer sobre el nuevo servicio que ofrecen dichas instituciones financieras.

4.6 Presupuesto para la creación de la aplicación

El presente proyecto tiene el costo de \$9,348 para financiar el desarrollo de la aplicación llamada CoopMóvil, la cual va a servir para que los clientes de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil puedan realizar transacciones financieras desde el lugar que se encuentren sin tener que acudir a la institución financiera.

El presupuesto que se muestra a continuación fue realizado en base a las características que tiene la aplicación CoopMóvil, el costo de cada característica se detalla a continuación y fue facilitado por la empresa Sinergia.

Tabla 73

Presupuesto para CoopMóvil

Descripción	Precio
Disponible para IOS	\$2000
Disponible para Android	\$2000
Diseño de interfaz	\$2000
Uso de información y conectividad con bases de datos de cooperativas de ahorro y crédito	\$2500
Licencia para publicar en Google Play	\$249
Licencia para publicar en App Store	\$99
Total	\$9,348

Fuente: Sinergia

4.7 Modelo de las 4S del Web Marketing Mix

La propuesta del presente trabajo de titulación ha sido desarrollada de acuerdo con el modelo del autor (Constantinides, 2002) las 4S del Web Marketing Mix (4S Web-Marketing Mix Model), el cual está dividido en:

- Alcance: Estrategias y Objetivos (Scope: Strategic and Objectives)
- Sitio Web: Experiencia Web (Site: Web Experience)
- Sinergia: Integración (Synergy: Integration)

- Sistema: tecnología, requisitos técnicos y administración del sitio web
(System: Technology, Technical Requirements and Web Site Administration)

4.7.1 Alcance: Estrategia y Objetivos.

4.7.1.1 Estudio de mercado.

4.7.1.1.1 Competencia directa.

De acuerdo con el autor (Gómez J. M., 2015) la competencia directa son aquellas empresas que operan en el mismo mercado, con idénticos canales de distribución, con iguales o parecidos productos o servicios y que se dirigen al mismo perfil de clientes potenciales.

Por lo tanto, la competencia directa para la CoopMóvil dentro del mercado financiero son las cooperativas de ahorro y crédito que ya cuentan con una aplicación móvil para sus afiliados. En la siguiente Tabla 74 se muestra las cooperativas de ahorro y crédito que ya cuentan con una aplicación móvil en la ciudad de Guayaquil, las cuales han llegado a ser más competitivas en el mercado financiero.

Tabla 74

Competencia Directa

Cooperativas que usan aplicaciones móviles

1	Cooperativa de Ahorro y crédito JEP
2	Cooperativa de la Policía Nacional
3	Cooperativa de Ahorro y crédito Ltda. OSCUS

4.7.1.1.2 Competencia indirecta

Para el autor (Palafox, 2014) la competencia indirecta la forman todas las empresas que buscan satisfacer las mismas necesidades de los clientes de forma diferente y con productos o servicios sustitutos.

En este caso, la competencia indirecta está representada por la banca móvil que es la aplicación móvil usada actualmente por la mayoría de los bancos del Ecuador.

Además, existe otra competencia indirecta para la CoopMóvil, que son las plataformas web creadas para las cooperativas de ahorro y crédito de sectores específicos de la ciudad o zonas rurales, en las cuales se brinda el mismo servicio que en las aplicaciones móviles con la única diferencia que para poder acceder al servicio, los usuarios tienen que utilizar necesariamente una computadora.

A continuación, se muestra en la Tabla 75 las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil que cuentan con plataformas web.

Tabla 75

Competencia indirecta

Cooperativas de Ahorro y crédito que usan plataforma web

1	Cooperativa de Ahorro y crédito JEP
2	Cooperativa de la Policía Nacional
3	Cooperativa de Ahorro y crédito Ltda. OSCUS
4	Cooperativa de ahorro y crédito 29 de octubre Ltda.
5	Cooperativa y ahorro y crédito La Dolorosa
6	Cooperativa de ahorro y crédito COOPAD
7	Cooperativa de ahorro y crédito Familiar
8	Cooperativa de ahorro y crédito Esperanza y Desarrollo

4.7.1.1.3 Tendencias de mercado

El autor (Moreno , 2017) sostuvo que: “La tendencia del mercado global a prestar servicios a través de dispositivos móviles conectados a Internet se estima que canalizará unos 134.000 millones de euros de gasto en publicidad en el año 2018” (p. 2). Por lo tanto, las empresas que no incursionen en el medio digital pueden perder rentabilidad a largo plazo en sus operaciones.

Por ese motivo, se pretende que las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil que no cuenten con su propia aplicación móvil formen parte de la CoopMóvil y de esta manera aumentar su competitividad en el mercado.

4.7.1.2 Clientes potenciales.

CoopMóvil es una aplicación pensada para los clientes de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil que estén dispuestas a implementar este servicio. El uso de esta aplicación implica disponer de un dispositivo móvil (smartphone), por lo cual el mercado meta de CoopMóvil serán aquellos clientes que cuenten con un smartphone y que gusten de utilizar aplicaciones móviles, y que se encuentren en el rango de 31 a 40 años, ya que a través de las encuestas se pudo conocer que los socios que se ubican en este rango de edad estarían totalmente dispuestos a utilizar la aplicación móvil, esto se debe a que están en pleno uso de todas sus facultades mentales y por lo tanto manejarán de forma correcta la aplicación CoopMóvil.

Seguidamente en la Tabla 76 se puede observar las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil que están dispuestas a ser parte de la CoopMóvil y brindar un mejor servicio a sus socios.

Tabla 76

Cooperativas que serán parte de CoopMóvil

Cooperativas de la CoopMóvil

1	Cooperativa de ahorro y crédito Armada Nacional
2	Cooperativa de ahorro y crédito Universidad de Guayaquil
3	Cooperativa de ahorro y crédito Águilas de Cristo
4	Cooperativa de ahorro y crédito Los Andes Latinos Ltda.
5	Cooperativa de ahorro y crédito del personal de la C.T.E.
6	Cooperativa y ahorro y crédito La Dolorosa
7	Cooperativa de ahorro y crédito Esperanza y Desarrollo

4.7.1.3 Análisis interno.

El proceso interno de cada una de las transacciones que se pueden realizar con CoopMóvil se muestra a continuación:

Pago

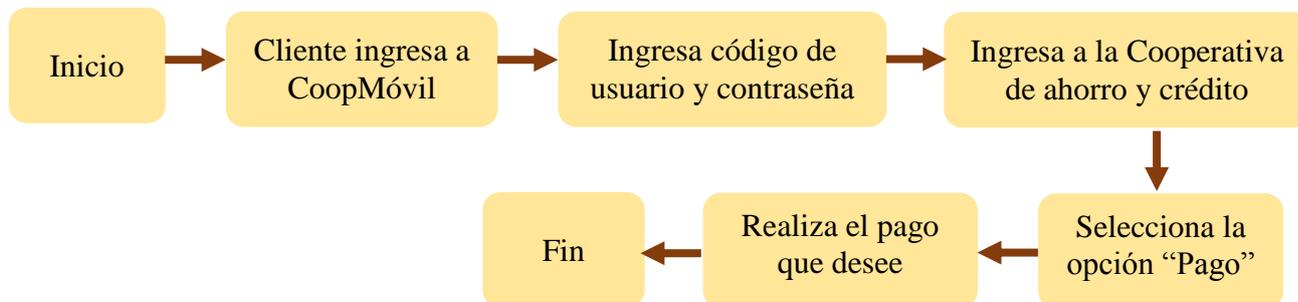


Figura 72 Diagrama del proceso de pago

Para realizar un pago, el cliente debe ingresar a la aplicación móvil y digitar el usuario y contraseña que han sido proporcionados por la cooperativa de ahorro y crédito de la cual es socio, luego el sistema lo dirige directamente a la interfaz de la cooperativa, después el cliente debe dar clic sobre la opción “Pago” y el sistema lo conduce a otra interfaz en donde podrá observar el tipo de pagos que puede realizar con CoopMóvil entre ellos pagos de agua, luz, teléfono, recarga, entre otros. Posteriormente el cliente selecciona el pago que desea realizar.

Transferencias



Figura 73 Diagrama del proceso de transferencias.

Para realizar una transferencia, el cliente debe ingresar a la aplicación móvil y digitar el usuario y contraseña que han sido proporcionados por la cooperativa de ahorro y crédito de

la cual es socio, luego el sistema lo dirige directamente a la interfaz de la cooperativa, después el cliente debe dar clic sobre la opción “Transferencias” y el sistema lo conduce a otra interfaz en donde podrá observar el tipo de transferencias que puede realizar con CoopMóvil entre ellas puede realizar transferencia a sus cuentas, a otras cuentas o a otras instituciones financieras. Posteriormente el cliente selecciona la transferencia que desea realizar.

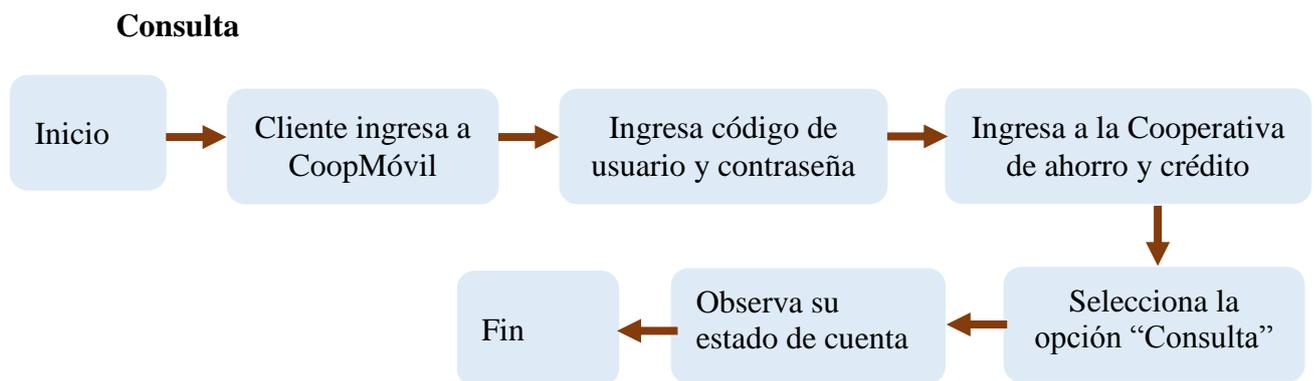


Figura 74 Diagrama del proceso de consulta de estado de cuenta.

Para realizar una consulta, el cliente debe ingresar a la aplicación móvil y digitar el usuario y contraseña que han sido proporcionados por la cooperativa de ahorro y crédito de la cual es socio, luego el sistema lo dirige directamente a la interfaz de la cooperativa, después el cliente debe dar clic sobre la opción “Consultas” y el sistema lo conduce a otra interfaz en donde podrá observar su estado de cuenta, movimientos, y efectivo disponible.

4.7.1.4 Papel estratégico de las actividades de la aplicación.

La aplicación ha sido ideada para cumplir con dos papeles estratégicos:

- Transaccional
- Informativo

El primer rol fundamental que desempeña esta aplicación llamada “CoopMóvil” es ser transaccional, esto implica que el usuario podrá realizar las transacciones que estén

disponibles en el software desde el lugar en que se encuentre, en este caso las transacciones disponibles son pagos y transferencias.

Por consiguiente, el segundo papel estratégico de las actividades de la aplicación es ser informativo, debido a que mantendrá informado a los clientes de cada cooperativa sobre su estado de cuenta y los movimientos que realice en el transcurso del mes.

4.7.2 Sitio: Experiencias de la aplicación.

4.7.2.1 ¿Qué espera el cliente de la aplicación?

Los autores (Enriquez & Casas, 2013) dijeron que: “Las aplicaciones o productos de software cuando son lanzados al mercado se espera que tengan cierto grado de aceptación entre los usuarios, ese grado va a depender de las características particulares que cada usuario considere importantes” (p. 26). En este caso, el cliente espera que la aplicación les ahorre tiempo para poder realizar de una manera veloz las transacciones disponibles en CoopMóvil.

4.7.2.2 ¿Por qué el cliente haría uso de la aplicación?

Los autores (Enriquez & Casas, 2013) argumentaron que: “Particularmente la usabilidad de una aplicación de software se refiere a la facilidad con que los usuarios pueden utilizar la misma para alcanzar un objetivo concreto” (p. 27).

Por otro lado, los autores (Vera, Rodríguez, & Martínez, 2017) sostuvieron que: “En los últimos tiempos las interfaces de usuario han evolucionado hacia formas más amigables con el auge de las pantallas táctiles. Los Smartphone son la clara prueba de ello” (p.785).

Por lo tanto, los clientes harán uso de la CoopMóvil porque será de fácil manejo, ya que cuenta con una interfaz amigable de diseño sencillo y fácil de entender.

4.7.2.3 ¿Qué motiva a los clientes a regresar?

La CoopMóvil atraerá a los usuarios por la velocidad del servicio al realizar las operaciones. Además, por la percepción de seguridad y calidad que sentirán los socios al realizar transacciones on-line con toda la confianza, simulando como si lo estuvieran

haciendo personalmente en la cooperativa de ahorro y crédito, pero en este caso, de una manera más rápida gracias a la aplicación móvil.

4.7.3 Sinergia: Integración.

4.7.3.1 Integración con actividades externas.

Las actividades externas que se llevaran a cabo será visitar nuevas cooperativas para integrarlas al sistema de la CoopMóvil, de esta manera la aplicación se posicionará y será más reconocida en el mercado financiero.

4.7.3.2 Integración con actividades internas.

Las actividades internas para llevar a cabo la creación de la CoopMóvil, será solicitar las bases de datos y toda la información financiera confidencial correspondiente a los socios de cada cooperativa de ahorro y crédito para que de esta manera se pueda ingresar todos los datos al software de la aplicación móvil.

4.7.3.3 Integración con Terceros.

La integración con terceros se ve reflejada en las actividades que se realizaran para establecer un contrato con la empresa que diseñará la aplicación móvil. Para poder desarrollar la CoopMóvil, la empresa tendrá información confidencial de los socios de cada una de las cooperativas de ahorro y crédito que serán parte del proyecto.

En este caso, la empresa que será la encargada de desarrollar la aplicación móvil llamada CoopMóvil será Sinergia, empresa radicada en la ciudad de Guayaquil, en la Alborada 4ta etapa, expertos en soluciones de software, desarrollar aplicaciones móviles y páginas web.

4.7.4 Sistema: Tecnología, requisitos técnicos y administración de la aplicación.

4.7.4.1 Gestión de contenidos.

La CoopMóvil contará únicamente con contenido relacionado a información de las propias Cooperativas de ahorro y crédito que forman parte de la aplicación. Los espacios publicitarios

que se anunciarán en la misma serán exclusivamente para promocionar las facilidades de créditos que otorgan cada una de estas instituciones financieras, con el fin de poder aumentar las solicitudes crediticias en cada una de ellas.

4.7.4.2 *Mantenimiento del sistema.*

El mantenimiento que se brindará a la aplicación móvil será únicamente si el conjunto de cooperativas que forman parte de CoopMóvil, deciden implementar un nuevo servicio dentro de la aplicación o si otras cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil deciden unirse a la aplicación.

4.7.4.3 *Administración de la aplicación.*

Para la administración de la CoopMóvil, se ha establecido solicitar el pago de 0,02 centavos de dólar a las cooperativas de ahorro y crédito por cada transacción que realicen los socios de las mismas, de esta manera se recupera el costo de inversión y por otro lado las cooperativas también obtienen sus beneficios ya que son libres de cobrar el monto que consideran necesario a sus clientes con la única condición que transfieran 0,02 ctvs. del monto establecido.

4.8 Estudio financiero

Para el desarrollo de la presente investigación se elaboró un plan financiero en el cual se detalla la inversión necesaria para la ejecución de la aplicación CoopMóvil, así como los gastos y costos que incurren en las mismas. Además, en este estudio financiero se estableció un flujo de caja, balance inicial y estado de pérdidas y ganancias para los próximos 5 años, para así comprobar que el proyecto es rentable a largo plazo. Toda la información del plan financiero se encuentra en el Apéndice E.

4.8.1 Inversión

La inversión inicial según Vallecillo y Gómez (2004) es la cantidad de dinero necesaria para iniciar el proyecto. Para el presente proyecto se estimó una inversión de

\$10.818,00 del cual se tomó en cuenta todos los activos fijos necesarios para la ejecución de la aplicación. Por lo tanto, \$9.348,00 son para el desarrollo de la aplicación a través de la empresa Sinergia y \$1.470,00 son para los activos fijos. De este modo, el 80% de la inversión será financiado por una institución bancaria y el 20% por capital propio. Para más información ver Tabla E 1.

4.8.2 Financiamiento

En cuanto al financiamiento, se hizo investigación de las diferentes instituciones financieras presentes en el país que puedan dar el crédito más apropiado. Por este motivo se escogió al Biess con una tasa de 6% de interés a 3 años plazo, a un monto de \$8.654,40 y cuotas mensuales de \$263,28. La tabla de amortización se realizó bajo el método francés. Ver Tabla E 2

4.8.3 Gastos y costos.

Los gastos operacionales fueron expresados por los próximos 5 años en el cual se calculó la inflación acumulada del 2017 que es de 0,18%. A su vez, se reflejan gastos como: servicios básicos, renta y publicidad. Ver Tabla E3 y E4.

En lo referente a los costos se tomó en cuenta el sueldo de los trabajadores que estarán en contacto con los gerentes de las cooperativas y monitoreo de las mismas. Esto es debido a que el diseño de la aplicación no incurre a ningún otro costo fuera de lo mencionado anteriormente. Ver Tabla E5.

4.8.4 Ingresos.

Los ingresos en esta investigación serán proporcionados por cada transacción que realicen los clientes de las cooperativas de ahorro y créditos en la aplicación CoopMóvil. La aplicación llevará un registro de las transacciones realizadas. Por lo tanto, para el cálculo de los ingresos se hizo una previa exploración acerca de cuantas transacciones realizan los

clientes de las cooperativas en el día, del cual se encuentran expresadas en la siguiente Tabla 77.

Tabla 77

Transacciones realizadas por los socios de las cooperativas

Cooperativas	Socios	Transacciones al día	Transacciones al año
Cooperativa de ahorro y crédito armada nacional	11.000	9	2.421
Cooperativa de ahorro y crédito Universidad de Guayaquil	7.000	8	2.152
Cooperativa de ahorro y crédito Águilas de Cristo	820	5	1.345
Cooperativa de ahorro y crédito Los Andes Latinos Ltda.	1.500	6	1.614
Cooperativa de ahorro y crédito del personal de la C.T.E.	1.735	5	1.345
Cooperativa y ahorro y crédito La Dolorosa	9.000	8	2.152
Cooperativa de ahorro y crédito Esperanza y Desarrollo	530	3	807
Total de socios	31.585		

Mediante esta información se estableció una regla de tres, según Soto (2003) permite resolver problemas en los que intervienen dos magnitudes directamente proporcionales, y calcular el ingreso total a los próximos 5 años por las transacciones que se hayan hecho los socios a través de la aplicación CoopMóvil. Los datos escogidos para este cálculo fueron el precio de la transacción, que es \$ 0,02 centavos, el número de socios y la cantidad de transacciones que se realicen.

Primero, se hizo un supuesto en el cual el primer año solo el 5% del total de los socios de cada cooperativa de ahorro y crédito usarían aplicación. Para los siguientes años el número de socios que se integrarían a la aplicación aumentaría un 5% consecutivamente. Con el resultado de esta operación ya se podría realizar la regla de tres. Se tomará como ejemplo la Cooperativa de ahorro y crédito de la Armada Nacional, explicado en la siguiente Tabla 78

Tabla 78

Calculo de transacciones por los socios que se integren a la aplicación.

	Socios	Transacciones al año
Total de socios en la cooperativa	11.000	2.421
Socios usando la aplicación al primer año	550	x

Segundo, después de obtener esta información se requiere multiplicar los socios que están integrados en la aplicación, las transacciones hechas en el año y el precio de la transacción, finalmente se obtiene el ingreso total de dicha cooperativa. Ver Tabla E6.

4.8.5 Flujo de caja.

En cuanto al flujo financiero muestra un flujo estable, con valores negativos en los dos primeros años de \$ -28.315,30 y \$ -17.006,21 respectivamente, a partir del tercer año se muestran valores positivos de \$ 1.845,88, \$ 28.240,94 y \$62.179,00. La Tasa Interna de Retorno, según Córdova (2011) refleja la tasa de interés o rentabilidad que el proyecto tendrá de un período a otro durante su vida útil. La TIR del proyecto es de 15% por lo tanto, se encuentra entre los rangos normales de tasa de retorno.

El VAN según Lozano, Elvira y Puig (2012) es valor actual de una inversión de todos los rendimientos esperados, en esta investigación el VAN es de \$ 18.377,03, esto significa que el proyecto va ser rentable en el futuro. Ver Tabla E8.

Tabla 79

TIR y VAN

VAN	\$ 18.377,03
TIR	15%
TMAR	7,24%

4.8.6 Balance inicial.

El balance de acuerdo con Luna (2016) es un informe contable fundamental porque representa la situación financiera de la empresa en una fecha determinada. En este caso, el

proyecto muestra la situación financiera de desarrollar la aplicación CoopMóvil en un período de 5 años. Al tratarse de una aplicación móvil en el cual se contratará a una empresa para su desarrollo, no cuenta con una gran variedad de cuentas para la elaboración del balance inicial. De este modo, el balance inicial se encuentran los activos fijos necesarios para iniciar con la aplicación, con un total en activos de \$1.853,14 para primer año y se mantiene con los mismos valores hasta el tercer año. En cambio, en pasivos se encuentra el pago a la institución financiera, participación de trabajadores y patrimonio hace un total de \$1.853,14 Para obtener más información, ver Tabla E9.

4.8.7 Estado de resultado.

El estado de resultados de acuerdo con Emery, Finnerty y Stowe (2000) es un estado financiero que informa los ingresos, gastos y ganancias de una empresa durante un tiempo específico. El cálculo de los estados de resultados se proyectó para los primeros 5 años en los cuales la información sobre los ingresos se realiza a través de ventas, costo de ventas, gastos de operación y ganancias de los cuales se descuentan los intereses y los impuestos para calcular el beneficio neto. El estado de resultados muestra los ingresos y gastos que tiene la empresa durante los primeros 5 años. Este instrumento financiero indica que en el primer, segundo y tercer año habrá una pérdida de \$-21.066,63, \$-13.568,70 y \$-1.069,77 respectivamente. En el cuarto año habría una utilidad de \$18.524,85 que está aumentando significativamente para el siguiente año con una ganancia de \$41.025,78. Para más información ver Tabla E10.

Conclusiones

- El planteamiento del problema permitió conocer la situación actual de las cooperativas de ahorro y crédito que operan dentro de la ciudad de Guayaquil.
- La creación de una aplicación móvil para las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil es importante porque de esta manera pueden lograr ser más reconocidas en el mercado financiero ecuatoriano. Esto fue determinado a través del estudio de bases teóricas que demuestran que la tendencia actual de las empresas está enfocada en brindar servicios on-line a sus clientes.
- El análisis del mercado realizado a través de encuestas ayudó a conocer que es necesaria la implementación de la CoopMóvil. Los resultados mostraron que la mayoría de socios de las cooperativas de ahorro y crédito que fueron encuestados, están de acuerdo con la implementación de una aplicación móvil que les permita realizar transacciones financieras a través de su smartphone.
- La implementación de la CoopMóvil es viable, debido a que la propuesta del presente trabajo de titulación tiene la aceptación de los socios y cooperativas de ahorro y crédito que fueron visitadas para conocer su opinión.

Recomendaciones

- Mantener actualizada la información para solicitudes de créditos que se ofrece a los usuarios de la CoopMóvil.
- Las cooperativas de ahorro y crédito deberán cancelar su pago en la fecha indicada, de lo contrario se suspenderá el uso de la aplicación de dicha cooperativa.
- Las cooperativas de ahorro y crédito deben dar a conocer a todos sus socios que cuentan con una aplicación móvil, además deben promocionar el nuevo servicio en redes sociales para de esta manera captar más clientes en el mercado financiero.
- CoopMóvil es una gran oportunidad para las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil, por lo tanto, los gerentes de estas instituciones financieras deberían confiar y ser parte de la aplicación móvil para contribuir de esta manera a brindar un mejor servicio a sus socios y lograr crecer como empresa.

Referencias

- Alcaide, J. C. (2015). *Fidelización del cliente* (2ª ed.). Madrid, España: ESIC. Recuperado de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=87K_CQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=fidelizaci%C3%B3n+del+cliente&ots=RIRgJyy0Ds&sig=NO0Dh1Z8IDjycSduPw35BQNDR0w#v=onepage&q=fidelizaci%C3%B3n%20del%20cliente&f=false
- Almodóvar, J. J., Sánchez, D. M., Fernández, L. M., & Cordero, S. M. (2015). *Marketing Digital* (Tesis de grado), Universidad Iberoamericana del Ecuador, Quito, Ecuador. Recuperado de
- Álvarez, R. B., & Mayo, I. C. (2009). Las tecnologías de la información y la comunicación en la educación superior. *Revista Iberoamericana de Educación*, 7(50), 1-12.
- Alvira, F. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodológica* (2da ed.). Madrid, España: CIS. Recuperado de <https://books.google.com.gt/books?id=GbZ5JO-IoDEC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Amañagua, A. A. (2013). *Presupuesto maestro para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda, año 2013* (Tesis de maestría), Universidad del Azuay, Cuenca, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/3240/1/10014.pdf>
- Asencio, G. E., & Espinoza, C. E. (2017). *Diseño e implementación de un sitio web informativo, para consultas de saldos, transacciones en línea y solucitud crediticia para las Cooperativas de Ahorro y Crédito en zonas rurales* (Tesis de grado), Univeridad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/21911/1/TESIS%20GUZMAN%20-%20MATUTE%20FINAL.pdf>

- Basantes, A., Naranjo, M., Gallegos, M., & Benítez, N. (2017). Los Dispositivos Móviles en el Proceso de Aprendizaje de la Universidad Técnica del Norte de Ecuador. *Formación Universitaria*, 10(2), 79-88.
- Boubeta, A. I. (2006). *Fidelización del cliente. Introducción a la venta personal y a la dirección de ventas* (1era ed.). Vigo, España: Ideaspropias. Recuperado de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=8nj-kruWt1gC&oi=fnd&pg=PT9&dq=fidelizar+al+cliente&ots=QisVPfJ97F&sig=h9dUHmaBb15-VGnm8KTcLptuxB4#v=onepage&q&f=false>
- Cabero, A. J., & Cejudo, M. d. (2015). Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC): escenarios formativos y teorías del aprendizaje. *Lasallista de investigación*, 12(2), 186-193.
- Caiza, E. M., & Tipanguano, E. V. (2013). *Incidencia de la ley orgánica de economía popular y solidaria en las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Latacunga del 1 de enero al 31 de diciembre del 2013* (Tesis de grado), Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/2131/1/T-UTC-3169.pdf>
- Calagullin Lechón, S. C., & Chagna Flores, T. G. (2017). *Manual de procedimientos administrativos, financieros y contables para la cooperativa de ahorro y crédito Pijal, ubicada en la parroquia González Suárez, cantón Otavalo, provincia de Imbabura* (Tesis de grado), Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7142/1/02%20ICA%201378%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
- Calderón, G., & Castaño, G. (2005). *Investigación en Administración en América Latina: Evolución y Resultados* (1era ed.). Manizales, Colombia: Edigraficas. Recuperado de

https://books.google.com.ec/books?id=N112My4B7h8C&pg=PA290&dq=investigacion+exploratoria&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjmb-KgM_YAhVNylMKHVNZCbE4ChDoAQgyMAI#v=onepage&q&f=false

Campos, F. (2008). Las redes sociales trastocan los modelos de los medios de comunicación tradicionales. *Revista Latina de Comunicación Social*, 11(63), 277-286.

Castaño, J. J., & Jurado, S. (2016). *Comercio Electrónico* (1° ed.). Madrid, España: Editex.

Recuperado de <https://www.agapea.com/Juan-Jose-Castano-Diez/Comercio-electronico-9788490785232-i.htm>

Cerón, G. A. (2017). *Implicaciones económicas en las cooperativas de ahorro y crédito de Quito-Ecuador y cambios en la política de otorgamiento de créditos entre 2010-2015* (Tesis de grado), Universidad Politécnica Salesiana sede Quito, Quito, Ecuador.

Recuperado de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/14635>

Confecoop. (2016). *confecoop.coop*. Recuperado de <http://confecoop.coop/>

Constantinides, E. (2002). The 4S Web-Marketing Mix model. *Electronic Commerce Research and Applications*, 1(1), 57-76. Doi 10.1016/S1567-4223(02)00006-6

Cooperativa de ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista. (2017).

www.coopjep.fin.ec. Recuperado de <https://www.coopjep.fin.ec/productos-servicios/servicios/jepmovil>

Córdoba, M. (2011). *Formulación y evaluación de proyectos*. 2da ed. Bogotá, Colombia:

ECO Ediciones. Recuperado de:

<https://books.google.com.gt/books?id=1drDDQAAQBAJ&pg=PT336&dq=tasa+internacional+de+retorno&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjEuu6P6tfVAhUDOiYKHRJcBPw4FBDoAQhSMak#v=onepage&q=tasa%20internacional%20de%20retorno&f=false>

- Corrales, G. E. (2013). *Las cooperativas de ahorro y crédito y su incidencia sobre el ahorro en el Ecuador en el período 2000-2012* (Tesis de grado), Escuela Politécnica Nacional, Quito, Ecuador. Recuperado de <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/7086>
- Couso, R. P. (2007). *Atención al Cliente, guía práctica de técnicas y estrategias* (1era ed.). Vigo, España: Ideaspropias. Recuperado de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=0yCuHNwXIMIC&oi=fnd&pg=PA1&dq=la+atencion+al+cliente&ots=BIrheZWgNy&sig=0kOuyULPS2xFH8Rv0gt-0PfAjLY#v=onepage&q&f=false>
- Decreto N°3496. Reglamento General a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos. Presidente Constitucional de la República del Ecuador (2002).
- Decreto N°1061. Reglamento a Ley Orgánica Económica Popular y Solidaria. Presidente Constitucional de la República del Ecuador (2012).
- Díaz, P. Z., Richero, C. B., & Vera, F. G. (2015). La “Billetera Móvil” del BCE, una iniciativa estatal contra la pobreza: efectos económicos. *UNEMI*, 8(13), 100-111.
- Emery, D., Finnerty, J. & Stowe, J. (2000). *Fundamentos de administración financiera* (1era ed.). México, México: Editor Pearson Educación. Recuperado de: https://books.google.com.gt/books?id=isR9DyNXdDwC&pg=PA60&dq=estado+de+resultados&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiNy_uS3tfVAhWK4iYKHTwACmEQ6AEIUjAH#v=onepage&q=estado%20de%20resultados&f=false
- Enriquez, J. G., & Casas, S. I. (2013). Usabilidad de aplicaciones móviles. *Revista de informes científicos técnicos*, (1)1, 25-47.
- Epalza, M. P., Río, J. P., Santiago, D. M., & Pérez, L. C. (2014). El uso de los smartphones y las relaciones interpersonales de los jóvenes universitarios en la ciudad. *Salud Uninorte*, 30(3), 335-346.

- Fombona Cadavieco, J., Pascual Sevillano, M. Á., & Madeira Ferreira, M. F. (2012). Realidad aumentada, una evolución de las aplicaciones de los dispositivos móviles. *Revista de Medios y Educación*, 1(41), 197-210.
- Garcell, M. G. (2015). Interfaces Inteligentes en el aprendizaje de la Modelación. *Ingeniería Industrial*, 36(2), 187-201.
- Gómez, J. M. (2015). *La cultura del marketing*. Recuperado de <https://laculturadelmarketing.com/plan-de-marketing-iv-la-competencia>
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (1era ed.). Córdoba, Argentina: Editorial Brujas. Recuperado de https://books.google.com.ec/books?id=9UDXPe4U7aMC&dq=que+es+una+muestra&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Grijalva, W. M. (2013). *Historia del Cooperativismo en el Ecuador* (1era ed.). Quito, Ecuador: Editogran S.A. Recuperado de <http://www.politicaeconomica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/04/Libro-Cooperativismo-Final-op2-Alta-resolucio%CC%81n.pdf>
- Guamán, C. E. (2016). *Aplicación web para la gestión financiera de la cooperativa de ahorro y crédito Mushuk Pakari Ltda., de la ciudad de Otavalo* (Tesis de grado), Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ibarra, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/3752>
- Guardaño, M. d. (2013). *Atención al cliente en el proceso comercial. ADGD0308* (1ra ed.). Málaga, España: IC Editorial. Recuperado de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=aLv2AgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT69&dq=atenci%C3%B3n+al+cliente+concepto&ots=psVJYLAu8b&sig=dMsjT1oLX7ygUxFNKaQubXqpx4#v=onepage&q&f=false>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México D.F., Mexico: McGRAW-HILL. Recuperado de <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbXJkb250YWR1cmlhcHVibGljYTk5MDUxMHxneDo0NmMxMTY0NzIxNzliZmYw>
- Hillebrand, A. (2015). *Tratamiento y análisis de la información de mercados. Recogida e interpretación de datos para informes comerciales*. (1era ed.). Vigo, España: Ideaspropias. Recuperado de https://books.google.com.ec/books?id=3S39CAAQBAJ&pg=PA41&dq=preguntas+con+opciones+m%C3%BAltiples+cerradas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjFuJ72h8_YAhUL11MKHaDFCGQQ6AEIPzAE#v=onepage&q&f=false
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2013). *www.ecuadorencifras.gob.ec*. Recuperado de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec>
- Lisandro, D., Galdamez, N., Thomas, P., & Pesado, P. (2013). Un análisis experimental de tipo de aplicaciones para dispositivos móviles. *Red de Universidades con Carreras en Informática, 1*(1), 766-776.
- Lozano, B., Elvira, O. & Puig, X. (2012). *Matemática financiera y estadística básica* (2da ed.). Barcelona, España: Editor Profit Editorial. Recuperado de: <https://books.google.com.gt/books?id=Re7uN6ZBy8sC&pg=PA47&dq=tir+y+van&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwinyte63tfVAhUJWSYKHRzkB80Q6AEIMTAC#v=onepage&q=tir%20y%20van&f=false>
- Luna, A. (2016). *Plan estratégico de negocios* (1era ed.). Ebook. México, México: Grupo Editorial Patria. Recuperado de: <https://books.google.com.gt/books?id=KBchDgAAQBAJ&pg=PR11&dq=tir,+van+y+tmar&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjK2MSQ2dfVAhWMSyYKHZ5vCckQ6AEINTAD#v=onepage&q=tir%20C%20van%20y%20tmar&f=false>

- Malhotra, N. (2004). *Investigación de Mercados: un enfoque aplicado* (4ta ed.). México D.F., Mexico: Pearson Educación. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=SLmEbIVK2OQC&printsec=frontcover&dq=Investigaci%C3%B3n+de+Mercados&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiDtvrEv9HYAhUH7VMKHc3mDB8Q6AEIPzAE#v=onepage&q=Investigaci%C3%B3n%20de%20Mercados&f=false>
- Moreno , M. (2017). Privacidad y procesado automático de datos personales mediante aplicaciones y bots. *Revista internacional de éticas aplicadas*, 1(24), 1-23.
- Moreto, J. L. (2017). *Desarrollo de una aplicación web para el control de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Crediya Ltda.* (Tesis de grado), Universidad Indoamerica, Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/476>
- Muñoz Diaz, E. F. (2015). *Desarrollo de una aplicación de banca móvil para la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda.* (Tesis de grado), Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1293>
- Naciones Unidas. (2012). *www.un.org*. Recuperado de <http://www.un.org/es/events/coopsyyear/>
- Ospina, B. E., Sandoval, J. d., Aristizábal, C. A., & Ramírez, M. C. (2003). La escala de Likert en la valoración de los conocimientos y las actitudes de los profesionales de enfermería en el cuidado de la salud. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 23(1), 14-28.
- Palafox, J. (2014). *Frontera.info*. Recuperado de <http://www.frontera.info/Columnas/DetalleColumnas/925453-Radiactiva-Jousin-Palafox.html>

- Pérez, V. C. (2006). *Calidad total en la atención al cliente* (1era ed.). Vigo, España: Ideaspropias. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=xXdBBinORegC&printsec=frontcover&dq=Calidad+total+en+la+atenci%C3%B3n+al+cliente&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjMpuXFus7YAhWH7VMKHdKSAp0Q6AEIKTAA#v=onepage&q&f=false>
- Polanco, L. A. (2013). Determinantes del desempeño de la tecnología. *Investigación económica*, 72(285), 115-140.
- Rivas, P. B. (2013). *Gestión de la atención al cliente/consumidor. Comercio marketing* (1era ed.). Pontevedra, España: Certia Editorial. Recuperado de <https://es.slideshare.net/certiaeditorial/uf0036-gestin-de-la-atencin-al-clienteconsumidor>
- Ruiz Sánchez, G. A. (2017). *Implementación de una aplicación Web Help Desk para la Cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi* (Tesis de grado), Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/26717>
- Sagñay, L. D., & Lema, A. L. (2016). *Modelo de Gestión para la Recuperación de la cartera vencida, en la matriz de la cooperativa de ahorro y credito Fernando Daquilema Ltda., de la ciudad de Riobamba, periodo 2016-2017* (Tesis de grado), Escuela Superior Politecnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/7553/1/22T0352.pdf>
- Schujman, L. (1979). El cooperativismo de crédito y su aporte al desarrollo. *Idelcoop*, 6(21). Recuperado de <https://www.idelcoop.org.ar/sites/default/files/revista/articulos/pdf/79020202.pdf>

Soto, M. L. (2003). *Refuerzo de matemáticas* (1era ed.). Madrid, España: NARCEA S.A.

Recuperado de:

https://books.google.com.ec/books?id=6O4hG2AgN7MC&pg=PA87&dq=regla+de+tres&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwju2N_JldnYAhXBSd8KHYWGBD84ChDoAQglMAA#v=onepage&q=regla%20de%20tres&f=false

Superintendencia de economía popular y solidaria. (2017). *www.seps.gob.ec*. Recuperado de

<http://www.seps.gob.ec>

Tamayo, M. T. (2004). *El proceso de la investigación científica* (4ta ed.). México, Mexico: Limusa.

Toscano, M. A. (2005). La Atención al Cliente. *Investigación y Educación*, 3(20), 1-17.

UNESCO. (2004). *Las tecnologías de la información y la comunicación en la formación*

docente. Montevideo, Uruguay: Ediciones Trilce. Recuperado de

<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001295/129533s.pdf>

Vásquez, A. C., & Fernández, C. L. (2015). Aprendizaje de perfiles de usuario web para modelizar interfaces. *Computación e informática*, 2(3), 155-164.

Vera, P. M., Rodríguez, R. A., & Martínez, R. M. (2017). *Diseño y Desarrollo de Interfaces con Interacción Física Utilizando Dispositivos Móviles*. Buenos Aires, Argentina:

CAETI. doi:978-987-42-5143-5

Vizcaino, D. M. (2012). *Diseño de un sistema de control interno administrativo y contable para la cooperativa de ahorro y crédito Pedro Moncayo Ltda.* (Tesis de grado),

Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador. Recuperado de

<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/2006>

Yamakawa, P., Guerrero, C., & Rees, G. (2013). Factores que influyen en la utilización de los servicios de banca móvil en el Perú. *Universidad & Empresa*, 15(25), 131-149.

Apéndices

Apéndice A: Formato de encuesta realizada a socios de las Cooperativas de ahorro y crédito

ENCUESTA PARA LOS CLIENTES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

La presente encuesta tiene como objetivo determinar el nivel de aceptación de los usuarios sobre la implementación de una nueva aplicación móvil llamada “CoopMóvil” en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil.

Edad: 20-30 31-40 41-50 51-60 61-70

Parámetros

1= Totalmente en desacuerdo	2= En desacuerdo	3= Ni acuerdo ni desacuerdo	4= De acuerdo	5= Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	-----------------------------	---------------	--------------------------

Preguntas					
1. ¿Está usted de acuerdo con el uso de los Smartphone?					
2. ¿Qué tan de acuerdo está con el uso de aplicaciones móviles?					
3. ¿Está de acuerdo en que existan aplicaciones móviles de instituciones financieras?					
4. ¿Qué tan de acuerdo está de que las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil cuenten con algún servicio de consulta de datos a través de dispositivos móviles?					
5. ¿Estaría dispuesto a utilizar una aplicación móvil que integre los procesos financieros de todas las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil?					
6. ¿Le gustaría contar con el servicio de una nueva aplicación llamada “CoopMóvil” dentro de las cooperativas, que le permita consultar toda su respectiva información financiera?					
7. ¿Qué tan de acuerdo estaría usted en utilizar la nueva aplicación CoopMóvil?					
8. ¿Considera que con CoopMóvil ahorraría tiempo en realizar sus transacciones financieras?					
9. ¿Cree usted que utilizando esta nueva aplicación aumentaría su fidelidad con la cooperativa de ahorro y crédito de la que actualmente es cliente?					
10. ¿Considera usted que con CoopMóvil las cooperativas puedan incrementar la satisfacción de los clientes?					
11. ¿Considera usted que esta nueva aplicación va a ofrecer servicios adaptados a las necesidades de los clientes?					

Apéndice B: Entrevista realizada a gerente de Cooperativa de ahorro y crédito “Los Andes Latinos”

Nombre: José Alfredo Pilataxi Yuquilema

Cargo: Gerente General

1. ¿Cree usted que la implementación de la aplicación móvil puede incrementar la cartera de clientes de la cooperativa?

Sí, porque hoy en día todas las personas usan celular con internet y creo que eso amerita que nosotros como institución financiera amerita que vayamos buscando nuevas metodologías para captar nuevos clientes.

2. ¿Qué servicio le gustaría que incluya la aplicación?

Lo más fácil que puedan hacer los clientes, en este caso, todo el mundo quiere saber cuánto tiene en su cuenta o quieren realizar transacciones. Para mí lo ideal sería que puedan ver sus saldos, sus estados de cuenta y sus movimientos.

3. ¿Cree usted que con esta nueva aplicación la cooperativa será más competitiva en el mercado financiero?

Si, porque nos pondríamos a nivel de la banca, porque ustedes saben que la banca tiene mucho más desarrollo en lo que es el área tecnológica y en cambio nosotros como cooperativa en ese campo nos hemos retrasado un poco.

4. ¿Considera usted que la cooperativa pueda incrementar la satisfacción de sus socios?

Así es, si nosotros hacemos un buen marketing para que los socios hagan un buen uso de la herramienta, probablemente si incremente la satisfacción. Nosotros capacitaríamos a los clientes sobre el uso de la aplicación o le facilitaríamos un instructivo de cómo usarla, les comentaríamos que contamos con un nuevo aplicativo en donde pueden realizar sus transacciones.

5. ¿Alguna recomendación para el proyecto?

Si, tienen que conocer la diferencia entre una cooperativa y un banco. Nosotros en las cooperativas somos un grupo de socios y de una u otra manera buscamos para ese grupo de socios un bien común, por eso es de cooperar y de ayudarnos mutuamente. En fin, me parece muy bueno su proyecto y espero su idea puedan ejecutarla.

**Apéndice C: Entrevista realizada a gerente de Cooperativa de ahorro y crédito
“Universidad de Guayaquil”.**

Nombre: Javier Erazo Villacrés

Cargo: Gerente General

1. ¿Cree usted que la implementación de la aplicación móvil puede incrementar la cartera de clientes de la cooperativa?

Si, porque siempre la innovación es importante para el crecimiento de las empresas.

2. ¿Qué servicio le gustaría que incluya la aplicación?

Sería bueno que puedan ver los estados de cuenta, tablas de amortización, información sobre los créditos, para que les aparezca directamente información de crédito pre-aprobado.

3. ¿Cree usted que con esta nueva aplicación la cooperativa será más competitiva en el mercado financiero?

Si, porque hay que darle facilidad en el servicio al socio, con esta aplicación el socio en cualquier lugar puede acceder a los servicios de la cooperativa.

4. ¿Considera usted que la cooperativa pueda incrementar la satisfacción de sus socios?

Sí, porque dándole facilidades al socio, el socio va a mostrar constante interés en la cooperativa y eso transmite a otros potenciales futuros socios.

5. ¿Alguna recomendación para el proyecto?

Sería bueno que si implementen el proyecto y no se quede solo en papel.

Apéndice D: Diseño de interfaz de la aplicación móvil “CoopMóvil”



Figura D 1 Interfaz de bienvenida a CoopMóvil.

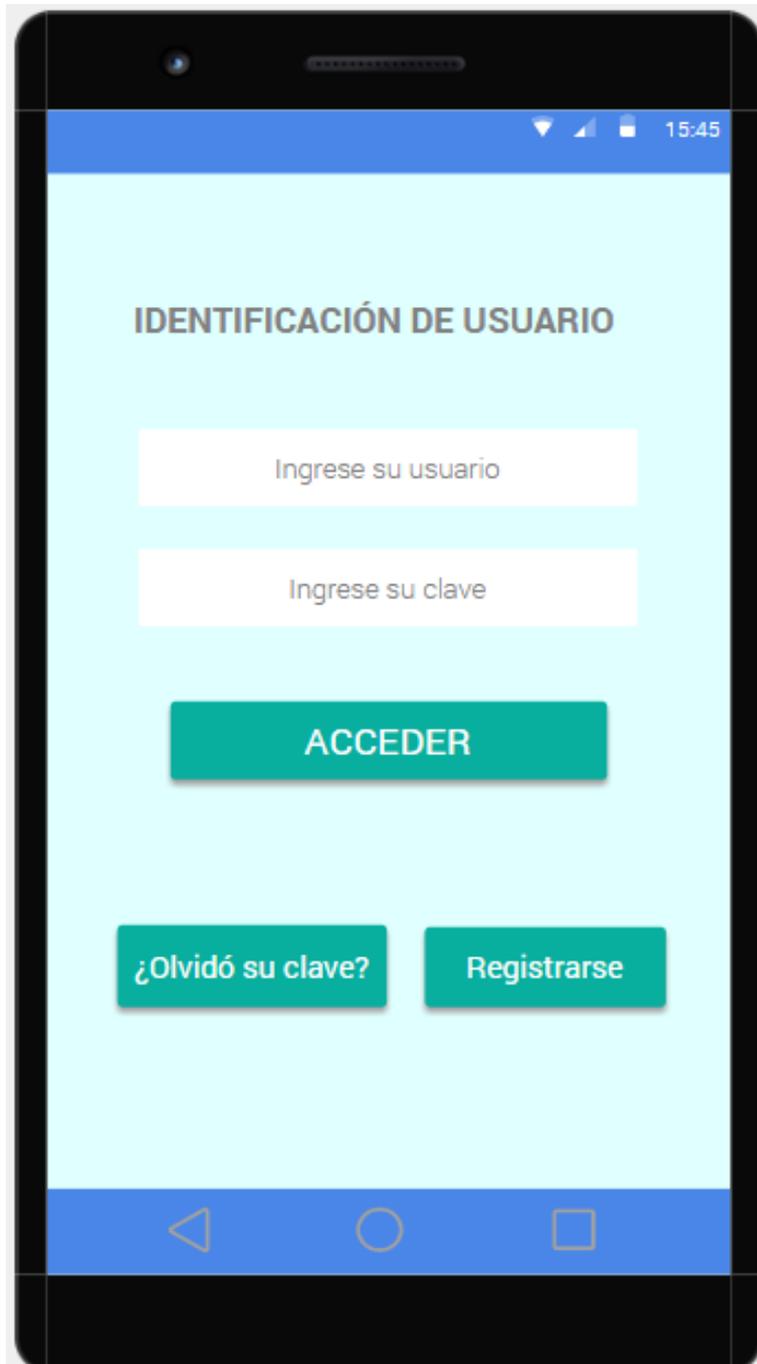


Figura D 2 Interfaz de identificación de usuario CoopMóvil.



Figura D 3 Interfaz de búsqueda de Cooperativas de ahorro y crédito que forman parte de CoopMóvil.



Figura D 4 Interfaz de la Cooperativa de ahorro y crédito escogida por el cliente.

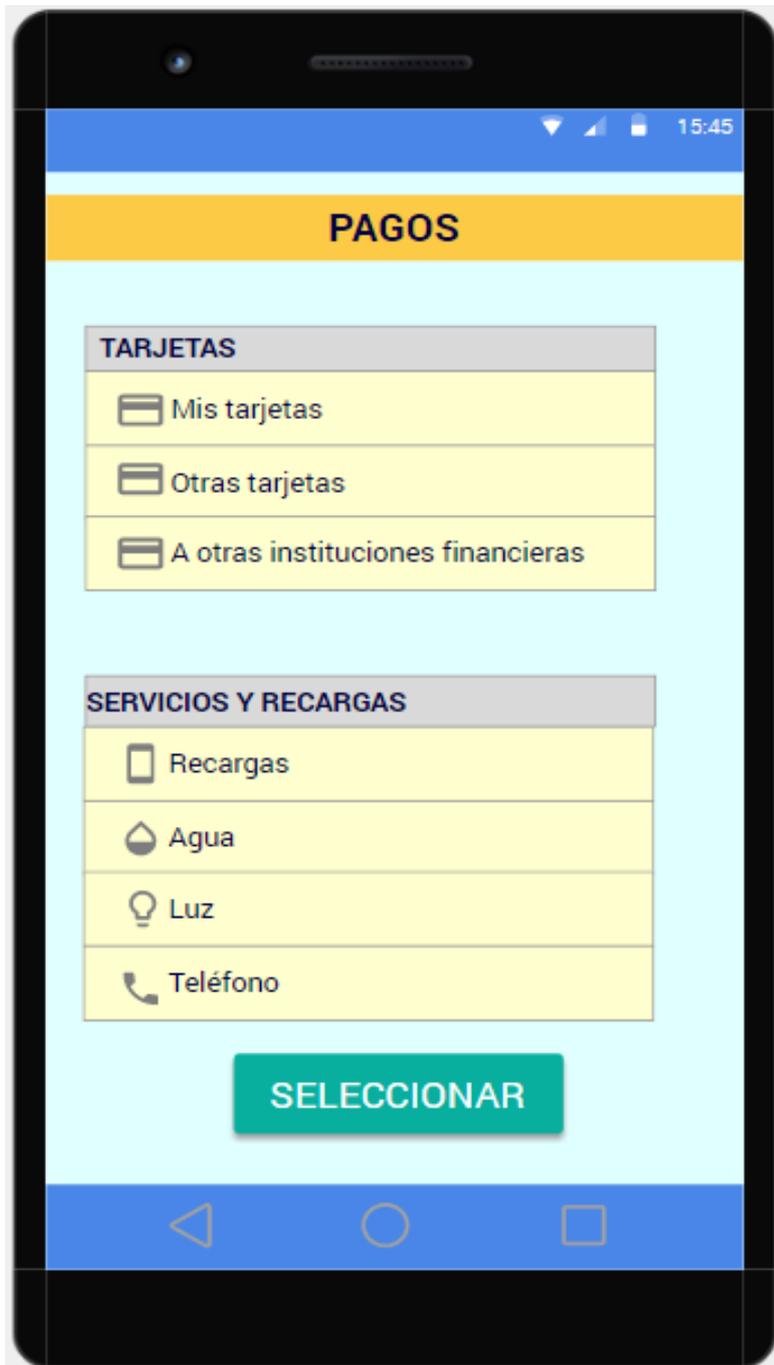


Figura D 5 Interfaz de la opción “Pago” de CoopMóvil.



Figura D 6 Interfaz de la opción “Consulta” de CoopMóvil.

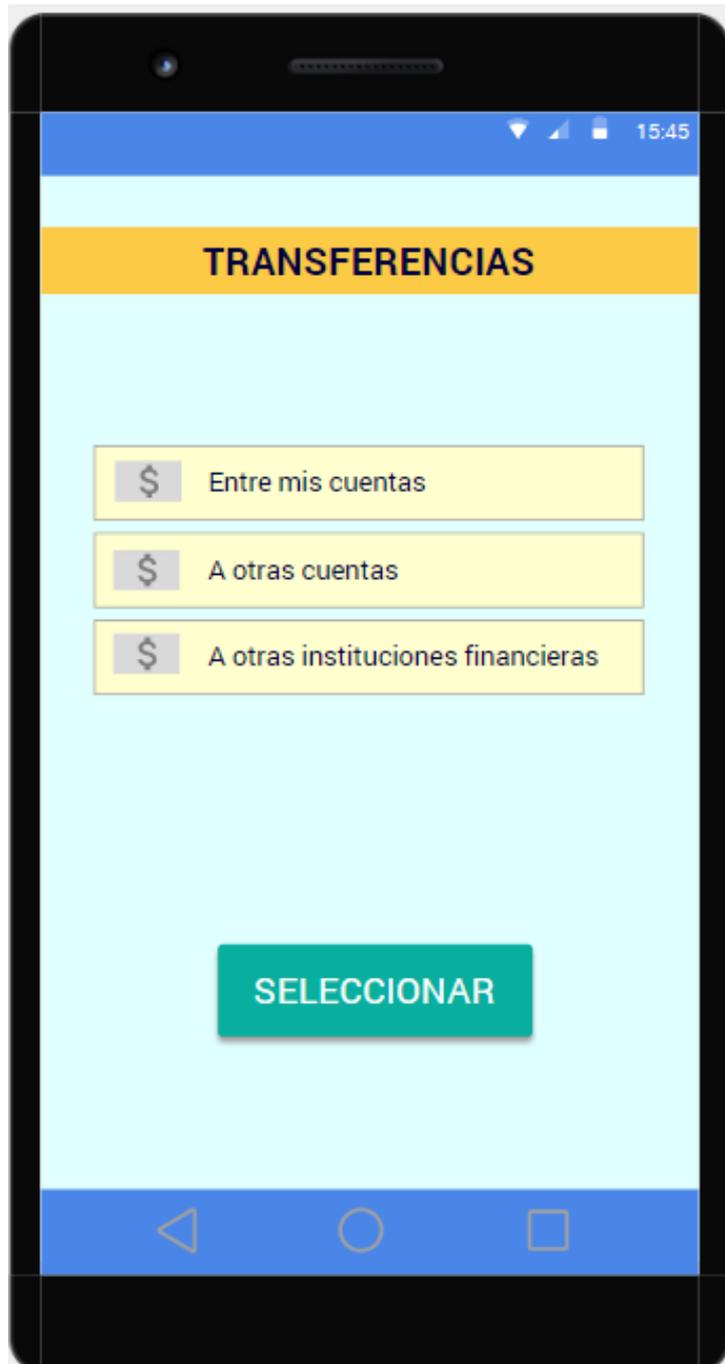


Figura D 7 Interfaz de la opción “Transferencia” de CoopMóvil.

Apéndice E: Estudio financiero

Tabla E 1 Inversión

Inversión			
	Cantidad	Costo	Total
Desarrollo de la aplicación	1	\$9.348,00	\$9.348,00
Total			\$9.348,00
Muebles y enseres			
Escritorio	2	\$100,00	\$200,00
Sillas	3	\$50,00	\$150,00
Total			\$350,00
Equipo de oficina			
Teléfono	1	\$20,00	\$20,00
Total			\$20,00
Equipo de computación			
Computers (HP 250 G5 W4Q07EA I5-6200U/8GB/256GB SSD/15.6")	2	\$500,00	\$1.000,00
printers (HP OFICCEJET PRO 276DW)	1	\$100,00	\$100,00
Total			\$1.100,00
Total de activos fijos			\$1.470,00
Total Inversión			\$10.818,00

Tabla E 2 Financiamiento

Meses	Desembolso	Cuota	Interés	Capital	Saldo Final
0	\$ 8.654,40	\$ -		\$ -	\$ 8.654,40
1		\$ 263,28	\$ 43,27	\$ 220,01	\$ 8.434,39
2		\$ 263,28	\$ 42,17	\$ 221,11	\$ 8.213,28
3		\$ 263,28	\$ 41,07	\$ 222,22	\$ 7.991,06
4		\$ 263,28	\$ 39,96	\$ 223,33	\$ 7.767,73
5		\$ 263,28	\$ 38,84	\$ 224,44	\$ 7.543,29
6		\$ 263,28	\$ 37,72	\$ 225,57	\$ 7.317,72
7		\$ 263,28	\$ 36,59	\$ 226,70	\$ 7.091,02
8		\$ 263,28	\$ 35,46	\$ 227,83	\$ 6.863,20
9		\$ 263,28	\$ 34,32	\$ 228,97	\$ 6.634,23
10		\$ 263,28	\$ 33,17	\$ 230,11	\$ 6.404,12
11		\$ 263,28	\$ 32,02	\$ 231,26	\$ 6.172,85
12		\$ 263,28	\$ 30,86	\$ 232,42	\$ 5.940,43
13		\$ 263,28	\$ 29,70	\$ 233,58	\$ 5.706,85
14		\$ 263,28	\$ 28,53	\$ 234,75	\$ 5.472,10
15		\$ 263,28	\$ 27,36	\$ 235,92	\$ 5.236,18
16		\$ 263,28	\$ 26,18	\$ 237,10	\$ 4.999,08
17		\$ 263,28	\$ 25,00	\$ 238,29	\$ 4.760,79
18		\$ 263,28	\$ 23,80	\$ 239,48	\$ 4.521,31
19		\$ 263,28	\$ 22,61	\$ 240,68	\$ 4.280,63
20		\$ 263,28	\$ 21,40	\$ 241,88	\$ 4.038,75

21	\$	263,28	\$	20,19	\$	243,09	\$	3.795,66
22	\$	263,28	\$	18,98	\$	244,31	\$	3.551,36
23	\$	263,28	\$	17,76	\$	245,53	\$	3.305,83
24	\$	263,28	\$	16,53	\$	246,75	\$	3.059,07
25	\$	263,28	\$	15,30	\$	247,99	\$	2.811,09
26	\$	263,28	\$	14,06	\$	249,23	\$	2.561,86
27	\$	263,28	\$	12,81	\$	250,47	\$	2.311,38
28	\$	263,28	\$	11,56	\$	251,73	\$	2.059,66
29	\$	263,28	\$	10,30	\$	252,99	\$	1.806,67
30	\$	263,28	\$	9,03	\$	254,25	\$	1.552,42
31	\$	263,28	\$	7,76	\$	255,52	\$	1.296,90
32	\$	263,28	\$	6,48	\$	256,80	\$	1.040,10
33	\$	263,28	\$	5,20	\$	258,08	\$	782,02
34	\$	263,28	\$	3,91	\$	259,37	\$	522,64
35	\$	263,28	\$	2,61	\$	260,67	\$	261,97
36	\$	263,28	\$	1,31	\$	261,97	\$	0,00

Tabla E 3 Gasto de ventas

		Gastos de venta					
		Años					
	Valor mensual	Meses por pagar	1	2	3	4	5
Renta							
Local	\$150,00	12	\$1.800,00	\$1.803,24	\$1.806,49	\$1.809,74	\$1.813,00
Publicidad							
Redes sociales		12	\$99,00	\$99,00	\$99,00	\$99,00	\$99,00
Total			\$1.899,00	\$1.902,24	\$1.905,49	\$1.908,74	\$1.912,00

Tabla E 4 Gastos Administrativos

		Gastos Administrativos						
		Años						
	Valor mensual	Meses por pagar	1	2	3	4	5	
Servicios básicos								
Agua y luz	\$40,00	12	\$480,00	\$480,86	\$481,73	\$482,60	\$483,47	
Teléfono	\$10,00	12	\$120,00	\$120,22	\$120,43	\$120,65	\$120,87	
Internet	\$50,00	12	\$600,00	\$601,08	\$602,16	\$603,25	\$604,33	
Total			\$1.200,00	\$1.202,16	\$1.204,32	\$1.206,49	\$1.208,66	
Suministro de oficina	\$25,00	12	\$300,00	\$300,00	\$300,00	\$300,00	\$300,00	
Total			\$1.500,00	\$1.502,16	\$1.504,32	\$1.506,49	\$1.508,66	
Gastos operacionales			\$3.399,00	\$3.404,40	\$3.409,81	\$3.415,23	\$3.420,66	

Tabla E 5 Costos

Costo

		Años					
	Valor mensual	Meses por pagar	1	2	3	4	5
Salario							
manager	\$1.207,83	12	\$14.493,90	\$14.493,90	\$14.493,90	\$14.493,90	\$14.493,90
Administrador	1207,825	12	14493,9	14493,9	14493,9	14493,9	14493,9
Total costos			\$28.987,80	\$28.987,80	\$28.987,80	\$28.987,80	\$28.987,80

Tabla E 6 Ingresos

	Socios	transacciones al año	Años									
			1		2		3		4		5	
			Socio	Ingreso	Socio	Ingreso	Socio	Ingreso	Socio	Ingreso	Socio	Ingreso
Cooperativa de ahorro y crédito armada nacional	11.000	2.421	550	\$ 1.491,34	1100	\$ 5.965,34	1650	\$ 13.422,02	2200	\$ 23.861,38	2750	\$ 37.283,40
Cooperativa de ahorro y crédito Universidad de Guayaquil	7.000	2.152	350	\$ 843,58	700	\$ 3.374,34	1050	\$ 7.592,26	1400	\$ 13.497,34	1750	\$ 21.089,60
Cooperativa de ahorro y crédito Águilas de Cristo	820	1.345	41	\$ 61,76	82	\$ 247,05	123	\$ 555,86	164	\$ 988,20	205	\$ 1.544,06
Cooperativa de ahorro y crédito Los Andes Latinos Ltda.	1.500	1.614	75	\$ 135,58	150	\$ 542,30	225	\$ 1.220,18	300	\$ 2.169,22	375	\$ 3.389,40
Cooperativa de ahorro y crédito del personal de la C.T.E.	1.735	1.345	87	\$ 130,68	174	\$ 522,72	260	\$ 1.176,12	347	\$ 2.090,88	434	\$ 3.267,01
Cooperativa y ahorro y crédito La Dolorosa	9.000	2.152	450	\$ 1.084,61	900	\$ 4.338,43	1350	\$ 9.761,47	1800	\$ 17.353,73	2250	\$ 27.115,20
Cooperativa de ahorro y crédito Esperanza y Desarrollo	530	807	27	\$ 23,95	53	\$ 95,81	80	\$ 215,57	106	\$ 383,23	133	\$ 598,79
TOTAL				\$3.771,50		\$15.085,99		\$33.943,49		\$60.343,97		\$94.287,46

Tabla E 7 flujo de caja

		Años				
		1	2	3	4	5
Inversión	\$ 10.818,00					
Ingresos		\$ 3.771,50	\$ 15.085,99	\$ 33.943,49	\$ 60.343,97	\$ 94.287,46
Total entrada		\$ 3.771,50	\$ 15.085,99	\$ 33.943,49	\$ 60.343,97	\$ 94.287,46
Costos		\$ 28.987,80	\$ 28.987,80	\$ 28.987,80	\$ 28.987,80	\$ 28.987,80
Gastos						
Gastos de venta		\$ 1.899,00	\$ 1.902,24	\$ 1.905,49	\$ 1.908,74	\$ 1.912,00
Gastos administrativos		\$ 1.200,00	\$ 1.202,16	\$ 1.204,32	\$ 1.206,49	\$ 1.208,66
Total salida		\$ 32.086,80	\$ 32.092,20	\$ 32.097,61	\$ 32.103,03	\$ 32.108,46
Total operaciones	\$ -	\$ -28.315,30	\$ -17.006,21	\$ 1.845,88	\$ 28.240,94	\$ 62.179,00

Tabla E 1 Balance Inicial

	Balance General				
	1	2	3	4	5
Activos fijos					
Muebles y enseres	\$ 350,00	\$ 350,00	\$ 350,00	\$ 350,00	\$ 350,00
Equipos de oficina	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00
Equipos de computación	\$ 1.100,00	\$ 1.100,00	\$ 1.100,00	\$ 2.005,98	\$ 2.005,98
(-) Depreciación	\$ 383,14	\$ 383,14	\$ 383,14	\$ 35,15	\$ 35,15
Total de activos fijos	\$ 1.853,14	\$ 1.853,14	\$ 1.853,14	\$ 2.411,13	\$ 2.411,13
Total activos	\$ 1.853,14	\$ 1.853,14	\$ 1.853,14	\$ 2.411,13	\$ 2.411,13
Pasivo corriente					
Impuestos	\$ -5.941,87	\$ -3.827,07	\$ -301,73	\$ 5.224,96	\$ 11.571,37
Pasivo no corriente					
Pagos con instituciones bancarias	\$ 8.654,40	\$ 5.940,43	\$ 3.059,07	\$ -	\$ -
Participación trabajadores	\$ -4.766,21	\$ -3.069,84	\$ -242,03	\$ 4.191,14	\$ 9.281,85
Total pasivo	\$ -2.053,68	\$ -956,48	\$ 2.515,32	\$ 9.416,10	\$ 20.853,22
Patrimonio					
Capital Social	\$ 24.973,44	\$ 16.378,31	\$ 407,59	\$ -25.529,81	\$ -59.467,87
Utilidad	\$ -21.066,63	\$ -13.568,70	\$ -1.069,77	\$ 18.524,85	\$ 41.025,78
Total pasivo y patrimonio	\$ 1.853,14	\$ 1.853,14	\$ 1.853,14	\$ 2.411,13	\$ 2.411,13

Tabla E 2 Estado de pérdidas y ganancias

	Estado de resultado				
	Años				
	1	2	3	4	5
Ingresos	\$ 3.771,50	\$ 15.085,99	\$ 33.943,49	\$ 60.343,97	\$ 94.287,46
(-) Costos	\$ 28.987,80	\$ 28.987,80	\$ 28.987,80	\$ 28.987,80	\$ 28.987,80
Utilidad Bruta	\$ -25.216,30	\$ -13.901,81	\$ 4.955,69	\$ 31.356,17	\$ 65.299,66

(-) Gastos operacionales	\$ 3.399,00	\$ 3.404,40	\$ 3.409,81	\$ 3.415,23	\$ 3.420,66
Utilidad operacional	\$ -28.615,30	\$ -17.306,21	\$ 1.545,88	\$ 27.940,94	\$ 61.879,00
(-) Gastos financieros	\$ 3.159,40	\$ 3.159,40	\$ 3.159,40	\$ -	\$ -
Utilidad antes de impuesto y participación	\$ -31.774,71	\$ -20.465,61	\$ -1.613,53	\$ 27.940,94	\$ 61.879,00
(-15% trabajadores)	\$ -4.766,21	\$ -3.069,84	\$ -242,03	\$ 4.191,14	\$ 9.281,85
Utilidad antes de impuestos	\$ -27.008,50	\$ -17.395,77	\$ -1.371,50	\$ 23.749,80	\$ 52.597,15
(-22% impuesto a la renta)	\$ -5.941,87	\$ -3.827,07	\$ -301,73	\$ 5.224,96	\$ 11.571,37
Utilidad neta	\$ -21.066,63	\$ -13.568,70	\$ -1.069,77	\$ 18.524,85	\$ 41.025,78

Apéndice F: Evidencias del estudio de mercado: entrevistas, encuestas y visitas a cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil



Figura F 1 Visita al gerente de la Cooperativa de ahorro y crédito Universidad de Guayaquil.



Figura F 2 Visita al gerente de la Cooperativa de ahorro y crédito Universidad de Guayaquil.



Figura F 3 Dialogando con uno de los socios de Cooperativa de ahorro y crédito Universidad de Guayaquil.



Figura F 4 Cooperativa de ahorro y crédito Universidad de Guayaquil.



Figura F 5 Visita al gerente de la empresa Sinergia.



Figura F 6 Dialogando con el gerente de Sinergia.



Figura F 7 Dialogando con el gerente de Sinergia.

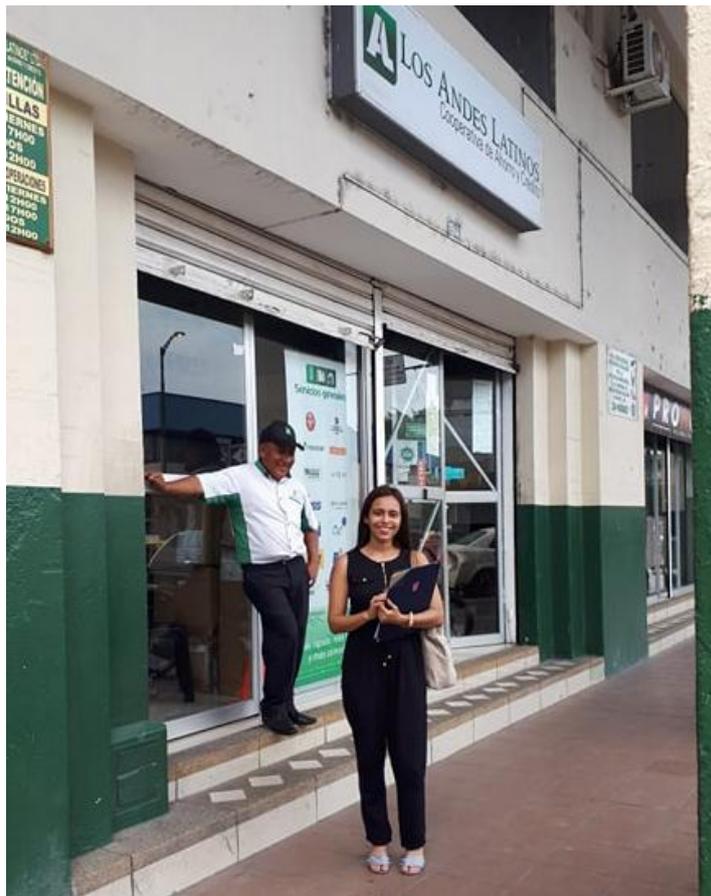


Figura F 8 Visita a la Cooperativa de ahorro y crédito “Los Andes Latinos”.



Figura F 9 Visita a la Cooperativa de ahorro y crédito “Los Andes Latinos”.



Figura F 10 En compañía del gerente de la Cooperativa de ahorro y crédito "Los Andes Latinos".



Figura F 11 Cooperativa de ahorro y crédito "Los Andes Latinos".



Figura F 12 Visita a la Cooperativa de ahorro y crédito "Águilas de Cristo".



Figura F 13 Visita a la Cooperativa de ahorro y crédito "Águilas de Cristo".



Figura F 14 Cooperativa de ahorro y crédito "Águilas de Cristo".



Figura F 15 Encuestando a los socios de las Cooperativas de ahorro y crédito.