

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ADM599- TALLER DE PROFESIONALIZACIÓN II G-4
PROYECTO DE GRADO



**DISEÑO DE ESTRATEGIA DE POSICIONAMIENTO PARA LA COOPERATIVA
JESUS NAZARENO R.L.**

AUTOR:
DANIELA CHOROLQUE GUERRERO

DOCENTE GUIA: MSc. LIC. SAID ARAOZ

Proyecto de grado, presentado a consideración de la “UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO”, como requisito para optar el grado académico de Licenciatura en Administración de Empresas.

TARIJA-BOLIVIA
23 DE FEBRERO DE 2024

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mi familia por haber sido mi apoyo incondicional a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida.

A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional como ser humano.

INDICE

| | |
|---|----|
| 1 ANTECEDENTES..... | 1 |
| 1.1 JUSTIFICACIÓN..... | 3 |
| 1.1.1 Justificación Teórica | 3 |
| 1.1.2 Justificación Práctica..... | 3 |
| 1.1.3 Justificación Científica..... | 3 |
| 1.1.4 Justificación Social..... | 3 |
| 1.1.5 Justificación Económica..... | 4 |
| 1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 4 |
| 1.2.1 Identificación del Problema | 4 |
| 1.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA Y ABORDAJE DE LA SOLUCIÓN | 7 |
| 1.4 Formulación del Problema..... | 8 |
| 1.5 Planteamiento de la Hipótesis..... | 8 |
| 1.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES | 9 |
| 1.7 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN | 11 |
| 1.7.1 Objetivo General | 11 |
| 1.7.2 Objetivo Específico..... | 11 |

| | | |
|-------|--|----|
| 1.8 | METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 12 |
| 1.8.1 | Tipos de Investigación | 12 |
| 1.8.2 | Métodos de Investigación..... | 12 |
| 1.8.3 | Diseño de Investigación | 12 |
| 1.8.4 | Población y Muestra..... | 14 |
| 1.8.5 | Muestra..... | 15 |
| 1.9 | DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN | 16 |
| 1.9.1 | Delimitación Geográfica | 16 |
| 1.9.2 | Delimitación Teórica..... | 17 |
| 1.9.3 | Delimitación Temporal | 17 |
| 2 | MARCO TEÓRICO..... | 18 |
| 2.1 | ANÁLISIS DEL ENTORNO | 18 |
| 2.1.1 | Macro entorno o Entorno general..... | 18 |
| 2.1.2 | Influencia del macroentorno en la empresa..... | 19 |
| 2.1.3 | Influencia de las empresas en el macroentorno..... | 20 |
| 2.2 | Microentorno | 21 |
| 2.2.1 | Clientes..... | 21 |

| | | |
|-------|--|----|
| 2.2.2 | Competencia..... | 21 |
| 2.2.3 | Estudio de mercado | 22 |
| 2.2.4 | Elementos de un estudio de mercado | 22 |
| 2.3 | Fuentes de información | 23 |
| 2.3.1 | Información primaria: | 23 |
| 2.3.2 | Información secundaria:..... | 23 |
| 2.4 | Análisis DAFO | 24 |
| 2.5 | DEFINICIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN..... | 24 |
| 2.6 | PROCESO ADMINISTRATIVO..... | 25 |
| 2.6.1 | Planeación | 25 |
| 2.6.2 | Organización | 26 |
| 2.6.3 | Dirección | 27 |
| 2.6.4 | Control..... | 28 |
| 2.7 | MARKETING | 28 |
| 2.8 | MEZCLA DE MARKETING | 29 |
| ➤ | Producto | 29 |
| ➤ | Precio..... | 29 |
| ➤ | Plaza | 29 |

| | |
|--|----|
| ➤ Promoción | 29 |
| 2.8.1 Marketing de servicio..... | 35 |
| 2.9 Marketing Digital | 36 |
| 2.10 POSICIONAMIENTO | 47 |
| 2.10.1 Tipos de Posicionamiento | 48 |
| 2.11 ESTRATEGIA DE POSICIONAMIENTO | 48 |
| 2.11.1 Factores de Estrategia de Posicionamiento | 48 |
| 3 ANALISIS DEL MACRO ENTORNO | 51 |
| 3.1 FACTORES POLICO- LEGALES | 51 |
| 3.1.1 Entidad reguladora | 51 |
| 3.1.2 Cuáles son las principales tareas que cumple la ASFI..... | 51 |
| 3.1.3 Apoyo de otras instituciones | 52 |
| 3.2 FACTORES ECONOMICOS | 52 |
| 3.2.1 Producto interno bruto (pib)..... | 52 |
| 3.2.2 PIB por tipo de gasto..... | 54 |
| 3.2.3 Devaluación de la moneda | 56 |
| 3.2.4 Análisis de la inflación..... | 56 |
| 3.2.5 Comportamiento de los depósitos y cartera del sistema financiero | 57 |

| | | |
|-------|--|----|
| 3.2.6 | Nivel de pobreza..... | 60 |
| 3.3 | FATORES SOCIO DEMOGRAFICOS..... | 62 |
| 3.3.1 | Población..... | 62 |
| 3.3.2 | Desempleo..... | 63 |
| 3.4 | FACTORES TECNOLOGICOS | 63 |
| 3.4.1 | Tecnologías existentes en el sector | 63 |
| 3.5 | ANALISIS DEL MICRO ENTORNO | 65 |
| 3.5.1 | Las amenazas de entrada | 65 |
| 3.5.2 | Productos sustitutos..... | 65 |
| 3.5.3 | Competidores | 66 |
| 3.5.4 | Competencia a nivel regional..... | 66 |
| 3.5.5 | TASAS DE INTERÉS DE LAS COOPERATIVAS | 80 |
| 3.6 | CONSUMIDORES Y PROVEEDORES | 81 |
| 3.6.1 | Socios y proveedores..... | 81 |
| 3.6.2 | Tipos de créditos y garantías que ofrecen las cooperativas | 82 |
| 4 | MATRIZ FODA..... | 84 |
| 5 | ANÁLISIS INTERNO | 86 |
| 5.1 | Antecedentes..... | 86 |

| | | |
|-------|--|-----|
| 5.1.1 | Resoluciones de fusión de las entidades de intermediación financiera..... | 87 |
| 5.2 | Misión y visión..... | 89 |
| 5.2.1 | Misión..... | 89 |
| 5.2.2 | Visión..... | 89 |
| 5.2.3 | Valores..... | 89 |
| 5.3 | Objetivos..... | 90 |
| 5.3.1 | Objetivo general..... | 90 |
| 5.3.2 | Objetivos específicos..... | 91 |
| 5.4 | Políticas..... | 91 |
| 5.4.1 | Política Interna..... | 91 |
| 5.4.2 | Política de retribución..... | 92 |
| 5.4.3 | Política de revelación y acceso a la información..... | 93 |
| 5.4.4 | Política para manejo y resolución de conflictos de interés..... | 94 |
| 5.4.5 | Política para la sucesión de la Alta Gerencia..... | 97 |
| 5.4.6 | Política para aprobar estructuras, instrumentos o nuevos productos financieros | |
| | 99 | |
| 5.4.7 | Política para el uso de activos de la Cooperativa..... | 100 |
| 5.4.8 | Política para alcanzar objetivos y cumplimiento de prácticas de buen gobierno | |

| | |
|-------|---|
| 101 | |
| 5.5 | Productos Crediticios..... 102 |
| 5.5.1 | Consumo..... 102 |
| 5.5.2 | Micro crédito y Pyme..... 102 |
| 5.5.3 | Crédito Productivo 103 |
| 5.5.4 | Crédito de Vivienda 103 |
| 5.5.5 | Vehículo 103 |
| 5.5.6 | Fianzas..... 103 |
| 5.5.7 | Consolidación de Deudas 104 |
| 5.5.8 | Tarjetas 104 |
| 5.5.9 | Servicios 105 |
| 5.6 | Personal de la Cooperativa 107 |
| 5.7 | Planificación y Estrategias de la Cooperativa 108 |
| 5.8 | Presupuesto..... 109 |
| 5.9 | Análisis Matriz F. O. D. A..... 109 |
| 5.10 | Conclusión de la Situación Actual de la Cooperativa. 110 |
| 6 | INVESTIGACIÓN DE MERCADOS 85 |
| 6.1 | Proyecto de Investigación de Mercados 85 |

| | | |
|-------|--|-----|
| 6.1.1 | Problema Gerencial | 86 |
| 6.1.2 | Planteamiento del Problema de Investigación de Mercados | 86 |
| 6.1.3 | Pregunta Científica de Investigación..... | 86 |
| 6.2 | Objetivos de la Investigación de Mercados (General y Específicos) | 87 |
| 6.2.1 | Objetivo general | 87 |
| 6.2.2 | Objetivos específicos..... | 87 |
| 6.2.3 | Fuentes de información | 88 |
| 6.3 | Métodos y técnicas de Investigación de Mercados | 88 |
| 6.3.1 | Diseño de Investigación | 88 |
| 6.4 | Recopilación de la información..... | 89 |
| 6.4.1 | Objetivos de las preguntas del cuestionario | 91 |
| 6.5 | Determinación de la Población y el tamaño de la Muestra | 94 |
| 6.6 | Presentación y Análisis de Resultados (Gráficos estadísticos e interpretación) | 97 |
| 6.7 | Conclusiones de la investigación de mercados..... | 122 |
| 7 | Propuesta | 124 |
| 7.1 | Introducción..... | 124 |
| 7.2 | Objetivo general | 125 |
| 7.3 | Objetivos específicos..... | 125 |
| 7.4 | Organigrama | 128 |

| | | |
|--------|--|-----|
| 7.5 | Estrategias a desarrollar..... | 128 |
| 7.6 | MARKETING DIGITAL..... | 129 |
| 7.6.1 | Problema: | 129 |
| 7.6.2 | Estrategia:..... | 129 |
| 7.6.3 | Tácticas: | 129 |
| 7.6.4 | Políticas:..... | 130 |
| 7.6.5 | Financiamiento:..... | 130 |
| 7.6.6 | Definición de las fechas de publicación y presupuesto..... | 131 |
| 7.6.7 | Responsables | 131 |
| 7.6.8 | Metas:..... | 132 |
| 7.6.9 | Acciones:..... | 132 |
| 7.6.10 | Resultados esperados: | 132 |
| 7.7 | Plan De Contenidos en Redes Sociales | 132 |
| 7.7.1 | Estrategia..... | 132 |
| 7.7.2 | Tácticas..... | 133 |
| 7.7.3 | Políticas | 133 |
| 7.7.4 | Financiamiento..... | 133 |

| | | |
|-------|---|-----|
| 7.7.5 | Responsables | 137 |
| 7.7.6 | Metas: | 137 |
| 7.7.7 | Resultados esperados: | 138 |
| 7.8 | EDUCACION FINANCIERA | 138 |
| 7.8.1 | Problema: | 138 |
| 7.8.2 | Estrategia: | 138 |
| 7.8.3 | Tácticas: | 139 |
| 7.8.4 | Políticas: | 139 |
| 7.8.5 | Financiamiento: | 139 |
| 7.8.6 | Responsables | 140 |
| 7.8.7 | Metas: | 140 |
| 7.8.8 | Resultados esperados: | 140 |
| 7.9 | Ir a los mercados de Tarija a hablar sobre Educación Financiera | 140 |
| 7.9.1 | Problema: | 140 |
| 7.9.2 | Estrategia: | 140 |
| 7.9.3 | Tácticas: | 140 |
| 7.9.4 | Políticas: | 141 |

| | | |
|--------|---|-----|
| 7.9.5 | Financiamiento: | 141 |
| 7.9.6 | Responsables | 141 |
| 7.9.7 | Metas: | 141 |
| 7.9.8 | Resultados esperados: | 142 |
| 7.10 | Pasar videos de educación financiera en las pantallas de las instalaciones de la Cooperativa..... | 142 |
| 7.10.1 | Problema: | 142 |
| 7.10.2 | Estrategia:..... | 142 |
| 7.10.3 | Tácticas: | 143 |
| 7.10.4 | Políticas: | 143 |
| 7.10.5 | Financiamiento: | 143 |
| 7.10.6 | Responsables | 143 |
| 7.10.7 | Metas: | 143 |
| 7.10.8 | Resultados esperados: | 143 |
| 7.11 | CAPACITACION DE PERSONAL | 143 |
| 7.11.1 | Problema: | 143 |
| 7.11.2 | Estrategia:..... | 144 |

| | | |
|--------|-------------------------------------|-----|
| 7.11.3 | Tácticas: | 144 |
| 7.11.4 | Políticas: | 144 |
| 7.11.5 | Financiamiento: | 145 |
| 7.11.6 | Responsables | 146 |
| 7.11.7 | Metas: | 146 |
| 7.11.8 | Acciones: | 146 |
| 7.11.9 | Resultados esperados: | 146 |
| 7.12 | Cronograma de las estrategias | 147 |

Conclusiones

Recomendaciones

BIBLIOGRAFIA

WEBLOGRAFIA

ANEXOS

INDICE DE TABLAS

| | |
|---|-----|
| TABLA 1 REGISTRO DE NUEVOS CLIENTES EN LA COOPERATIVA | 6 |
| TABLA 2 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE | 9 |
| TABLA 3 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE..... | 10 |
| TABLA 4 POBLACIÓN Y MUESTRA..... | 14 |
| TABLA 5 TAZA DE INTERÉS DE LAS COOPERATIVAS..... | 81 |
| TABLA 6 TIPOS DE CRÉDITOS Y GARANTÍAS | 82 |
| TABLA 7 DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN | 94 |
| TABLA 8 FINANCIAMIENTO PROPUESTO INFLUENCERS..... | 130 |
| TABLA 9 CRONOGRAMA DE CONTENIDO | 131 |
| TABLA 10 PRESUPUESTO EDUCACIÓN FINANCIERA..... | 139 |
| TABLA 11 PROGRAMACIÓN DE VISITA A MERCADOS | 141 |
| TABLA 12 PRESUPUESTO CAPACITACIÓN AL PERSONAL..... | 145 |
| TABLA 13 CRONOGRAMA DE LAS ESTRATEGIAS | 147 |

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....7

FIGURA 2 ORGANIGRAMA.....128

INDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|-----|
| GRÁFICO 1 VARIACIÓN DEL PIB | 53 |
| GRÁFICO 2 VARIACIÓN ACUMULADA | 55 |
| GRÁFICO 3 EVOLUCIÓN DE DEPÓSITOS..... | 57 |
| GRÁFICO 4 NUMERO DE CUENTAS DE DEPOSITO | 58 |
| GRÁFICO 5 EVOLUCIÓN DE LA CARTERA | 59 |
| GRÁFICO 6 CRECIMIENTO DE LA CARTERA..... | 60 |
| GRÁFICO 7 PROYECCIONES DE POBLACIÓN | 62 |
| GRÁFICO 8 PREGUNTA 1 | 97 |
| GRÁFICO 9 DATOS PREGUNTA 2 | 98 |
| GRÁFICO 10 PREGUNTA 3 | 100 |
| GRÁFICO 11 PREGUNTA 4 | 101 |
| GRÁFICO 12 DATOS PREGUNTA 5 | 103 |
| GRÁFICO 13 DATOS PREGUNTA 6 | 105 |
| GRÁFICO 14 PREGUNTA 7 | 107 |
| GRÁFICO 15 PREGUNTA 8 | 109 |
| GRÁFICO 16 DATOS PREGUNTA 9 | 110 |
| GRÁFICO 17 PREGUNTA 10 | 112 |
| GRÁFICO 18 PREGUNTA 11 | 115 |
| GRÁFICO 19 PREGUNTA 12 | 116 |
| GRÁFICO 20 DATOS PREGUNTA 13 | 118 |
| GRÁFICO 21 PREGUNTA 14 | 120 |