



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA FINANCIERA Y COMERCIO
EXTERIOR
CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA

TESIS DE GRADO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN FINANZAS

**“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA APERTURA DE UNA
SUCURSAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA., COMO ESTRATEGIA DE
CRECIMIENTO EN LA CIUDAD DE MILAGRO, PROVINCIA
DEL GUAYAS, AÑO 2015.”**

JORGE OSWALDO ARTEAGA GUAMÁN

RIOBAMBA – ECUADOR

2014

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación sobre el tema “PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA APERTURA DE UNA SUCURSAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA., COMO ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO EN LA CIUDAD DE MILAGRO, PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2015.” previo a la obtención del título de Ingeniero en Finanzas, ha sido desarrollado por el Sr. JORGE OSWALDO ARTEAGA GUAMÁN, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

.....
Ing. José Ramón Balanzategui Jervis
DIRECTOR DE TESIS

.....
Ing. Carlos Raúl García
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO DE AUTORÍA

Yo, JORGE OSWALDO ARTEAGA GUAMÁN, estudiante de la Escuela de Ingeniería Financiera y Comercio Exterior de la Facultad de Administración de Empresas, declaro que la tesis que presento es auténtica y original. Soy responsable de las ideas expuestas y los derechos de autoría corresponden a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

JORGE OSWALDO ARTEAGA GUAMÁN

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios, por sus bendiciones derramadas sobre mí, y a la vez por permitirme culminar esta meta y sueño realizado.

A mis padres, Oswaldo y Roció, quienes han sido un apoyo moral y económico para lograr este fin.

A la majestuosa Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, quien me acogió y abrió las puertas para estudiar en esta prestigiosa institución.

A mis Tutores de tesis, por su total comprensión y conocimientos que me guiaron en el desarrollo del trabajo investigativo.

A todos mis amigos, compañeros, y también a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., y de más personas que hicieron posible este trabajo de estudio.

JORGE OSWALDO ARTEAGA GUAMÁN

DEDICATORIA

Con mucho amor Al niño Dios que con su infinita misericordia nos guía en el camino de la verdad y nos llena de mucha sabiduría y valor para así llegar al éxito.

Con cariño A mis queridos y adorables padres ya que son dignos de sacarme el sombrero ante ellos, gracias padres adorables son únicos.

A mi hermosa carrera de ingeniería financiera, que con su conocimientos adquiridos en clases, se llegó al final de este proyecto.

JORGE OSWALDO ARTEAGA GUAMÁN

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Certificado de autoría	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria	v
Índice general	vi
Índice de cuadros	x
Índice de gráficos	xii
Índice de figuras	xiii
Resumen ejecutivo	xiv
Abstract	xv
Introducción	- 1 -
Capítulo I	- 3 -
1. El problema	- 3 -
1.1. Planteamiento del problema	- 3 -
1.1.1. Formulación del problema	- 4 -
1.1.2. Delimitación del problema	- 4 -
1.2. Justificación del problema	- 4 -
1.3. Objetivos	- 5 -
1.3.1. Objetivos general	- 5 -
1.3.2. Objetivos específicos	- 5 -
Capítulo II	- 6 -
2. Marco teorico	- 6 -
2.1. Antecedentes historicos	- 6 -
2.1.1. El cooperativismo	- 6 -
2.1.2. Origen y desarrollo	- 6 -
2.1.3. El cooperativismo en el Ecuador	- 8 -
2.2. Sector cooperativo	- 8 -
2.2.1. Clases de cooperativas	- 9 -
2.2.2. Sector financiero popular y solidario	- 9 -
2.2.2.1. Cooperativas de ahorro y crédito	- 10 -

2.2.2.2.	Constitución de la coac	- 10 -
2.2.2.3.	Productos y servicios financieros que ofrecen	- 11 -
2.2.2.5.	De la organización interna	- 14 -
2.3.	Fundamentación teórica	- 15 -
2.3.1.	Estudio de factibilidad	- 15 -
2.3.2.	Estudio de mercado	- 16 -
2.3.3.	Estudio técnico	- 17 -
2.3.4.	Estudio financiero	- 18 -
2.3.5.	Evaluación financiera	- 19 -
2.4.	Marco conceptual	- 20 -
Capítulo III		- 22 -
Marco metodológico		- 22 -
3.	Hipótesis o idea a defender	- 22 -
3.1.	Hipótesis	- 22 -
3.2.	Variables	- 22 -
3.2.1.	Variable dependiente	- 22 -
3.2.2.	Variable independiente	- 22 -
3.3.	Modalidad de la investigación	- 22 -
3.4.	Tipos de investigación	- 23 -
3.4.1.	Investigación de campo	- 23 -
3.4.2.	Investigación descriptiva	- 23 -
3.5.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	- 23 -
3.5.1.	Métodos	- 23 -
3.5.2.	Técnicas	- 25 -
3.5.3.	Instrumentos	- 25 -
3.6.	Población y muestra	- 26 -
Capítulo IV: Marco propositivo		- 28 -
4.1	Título	- 28 -
4.2.	Antecedentes	- 28 -
4.2.1.	Misión	- 29 -
4.2.2.	Visión	- 29 -
4.2.3.	Objetivos	- 29 -
4.2.3.1.	Objetivo general	- 29 -

4.2.3.2.	Objetivos específicos	- 29 -
4.2.4.	Productos y servicios financieros	- 30 -
4.2.4.1.	Ahorro a la vista	- 30 -
4.2.4.2.	Depósitos a plazo fijo	- 31 -
4.2.4.3.	Ahorro infantil	- 31 -
4.2.4.4.	Ahorro programado	- 31 -
4.2.4.5.	Créditos	- 32 -
4.2.5.	Servicios adicionales que presta la cooperativa	- 34 -
4.2.6.	Ubicación	- 35 -
4.2.7.	Organigrama estructural	-37-
4.2.8.	Aspectos empresariales y segmento atendido.	- 38 -
4.2.9.	Cultura organizacional	- 38 -
4.2.10.	Implicados vs su comportamiento.	- 39 -
4.2.11.	Principios corporativos.	- 40 -
4.2.12.	Aspectos legales	- 41 -
4.2.13.	Análisis situacional de la cooperativa	- 41 -
4.2.13.1.	Análisis del macro entorno	- 42 -
4.2.13.2.	Identificación de los factores claves del macro entorno	- 43 -
4.2.13.3.	Identificación de los factores claves del micro entorno	- 49 -
4.2.13.4.	Prioridades de factores externos de la cooperativa	- 52 -
4.2.13.5.	Presentación del perfil estratégico externo (amenazas y oportunidades)	- 53 -
4.2.13.6.	Prioridades de factores internos de la cooperativa	- 55 -
4.2.13.7.	Presentación del perfil estratégico interno (amenazas y oportunidades)	- 55 -
4.2.14.	Análisis del ambiente interno	- 57 -
4.2.14.1.	Identificación de los factores claves del ambiente interno	- 57 -
4.2.14.2.	Prioridades de los factores claves internos de la cooperativa	- 62 -
4.2.14.3.	Presentación del perfil estratégico interno (fortalezas y debilidades)	- 62 -
4.2.15.	Indicadores financieros	- 64 -
4.3.	Estudio de mercado	- 67 -
4.3.1.	Elementos de un estudio de mercado:	- 67 -
4.3.2.	Análisis de resultados de la investigación de mercado	- 67 -
4.3.3.	Análisis de la demanda y proyecciones	- 83 -
4.3.4.	Análisis de la oferta y proyecciones	- 84 -

4.3.5.	Demanda insatisfecha y proyecciones	- 85 -
4.3.6.	Análisis de precios	- 87 -
4.3.7.	Análisis de las tasas activas	- 88 -
4.3.8.	Análisis del spread	- 88 -
4.4.	Estudio técnico	- 88 -
4.4.1.	Tamaño	- 89 -
4.4.2.	Localización	- 89 -
4.4.2.1.	La macro localización	- 89 -
4.4.2.2.	Componentes de la localización	- 89 -
4.4.2.3.	Micro localización	- 90 -
4.4.3.	Ingeniería o proceso de los servicios a prestar	- 90 -
4.4.3.1.	Distribución de la planta de la sucursal en milagro	- 90 -
4.4.3.2.	Diagramas de flujos de los procesos de la cooperativa	- 92 -
4.5.	Estudio organizacional	- 95 -
4.6.	Estudio financiero	- 98 -
4.6.1.	Costos	- 98 -
4.6.2.	Inversiones	- 105 -
4.6.2.1.	Inversiones fijas	- 105 -
4.6.2.2.	Capital de operación	- 109 -
4.6.2.3.	Inversiones diferidas	- 110 -
4.6.3.	Depreciaciones	- 112 -
4.6.4.	Amortizaciones de intangibles	- 112 -
4.6.5.	Estructura de costos	- 113 -
4.6.6.	Ingresos	- 113 -
4.6.7.	Punto de equilibrio	- 114 -
4.6.8.	Estado de pérdidas y ganancias	- 114 -
4.6.9.	Estado de situación final	- 116 -
4.6.10.	Flujo de efectivo	- 117 -
4.6.11.	Evaluación financiera	- 117 -
4.6.11.1.	Tasa mínima aceptable de rendimiento o tasa de actualización (tmar)	- 117 -
4.6.11.2.	Valor actual neto (van)	- 118 -
4.6.11.3.	Tasa interna de retorno (tir)	- 121 -
4.6.11.4.	Relación beneficio/costo	- 122 -

4.6.11.5. Periodo de recuperación de la inversión (pri)	- 124 -
Capitulo V	- 125 -
5. Conclusiones y recomendaciones	- 125 -
5.1. Conclusiones	- 125 -
5.2. Recomendaciones	- 126 -
Bibliografía	- 127 -
Anexos	- 128 -

ÍNDICE DE CUADROS

No.	TÍTULO	Pág.
01	Tipos de créditos	35
02	Oficinas y agencias	37
03	Prestaciones sociales	39
04	Cultura organizacional	40
05	Implicados vs su comportamiento	41
06	Principios corporativos	42
07	Variables económicas	45
08	Variables de carácter político	47
09	Variables sociales	47
10	Variables naturales	48
11	Variables sociales	49
12	Variables tecnológicas	50
13	Clientes	51
14	Proveedores	52
15	Competencia	53
16	Cuadro de probabilidades factores externos	54
17	Perfil externo	56
18	Perfil estratégico externo	56
19	Cuadro de probabilidades factores internos	57
20	Perfil interno	57
21	Recursos humanos	61

22	Activos fijos	62
23	Servicios	63
24	Probabilidades internas	64
25	Perfil estratégico interno	65
26	Sexo de los encuestados	70
27	Edad de los encuestados	71
28	Ingreso mensual	72
29	Actividad económica	73
30	Socio de alguna entidad financiera	74
31	Entidades financieras	75
32	Preferencia de las entidades financieras	76
33	Alternativa	77
34	Frecuencia de transacciones	78
35	Ingreso (Ahorro)	79
36	Conoce la COAC Acción y Desarrollo	80
37	Aceptación de la nueva COAC en Milagro	81
38	Servicios y productos financieros	82
39	Ubicación de la Cooperativa	83
40	Monto promedio del crédito	84
41	Población Milagro (PEA)	85
42	Proyección de la Demanda	86
43	COACS Sector centro Milagro	87
44	Proyección de la Oferta	88
45	Demanda insatisfecha	88
46	Proyecciones de socios	89
47	Depósitos a plazo fijo	90
48	Componentes de la localización	92
49	Remuneraciones o sueldos	102
50	Costos de servicios básicos	103
51	Arriendo local	104
52	Materiales de oficina	104
53	Publicidad y propaganda	105
54	Resumen de gastos anuales operativos	106

55	Proyección (socios, productos y servicios)	107
56	Costos operativos	108
57	Muebles de oficina	109
58	Inversiones en enseres	110
59	Inversión en suministros	111
60	Inversión en equipos de oficina	111
61	Inversiones en equipo de cómputo	112
62	Inversiones en Software	112
63	Capital de operaciones	113
64	Gastos de instalación y adecuación	114
65	Resumen de inversiones total	114
66	Depreciación de activos fijos	116
67	Amortización de activos diferidos	116
68	Determinación de los costos fijos y variables	117
69	Ingresos por intereses cobrados por créditos	117
70	Estado de pérdidas y ganancias proyectadas	119
71	Estado de situación final año 2015	120
72	Estado de flujo de efectivos	121
73	Valor actual neto 1	124
74	Valor actual neto 2	125
75	Relación beneficio costo	128
76	Periodo de recuperación de la inversión (PRI)	129

ÍNDICE DE GRÁFICOS

No.	TÍTULO	Pág.
01	Ubicación de la matriz	36
02	Sexo de los encuestados	70
03	Edad de los encuestados	71
04	Ingreso mensual	72

05	Actividad económica	73
06	Socio de alguna entidad financiera	74
07	Entidades financieras	75
08	Preferencia de las entidades financieras	76
09	Alternativa	77
10	Frecuencia de transacciones	78
11	Ingreso (Ahorro)	79
12	Conoce la COAC Acción y Desarrollo	80
13	Aceptación de la nueva COAC en Milagro	81
14	Servicios y productos financieros	82
15	Ubicación de la Cooperativa	83
16	Monto promedio del crédito	84

ÍNDICE DE FIGURAS

N°	TÍTULO	Pág.
01	Organigrama estructural COAC “Acción y Desarrollo” Ltda.	38
02	Distribución del espacio físico	94
03	Flujo grama para la apertura de cuentas en la cooperativa	95
04	Flujo grama para la captación de ahorros	96
05	Flujo grama para la colocación de créditos	97
06	Estructura administrativa de la nueva sucursal en Milagro	98

RESUMEN EJECUTIVO

La Apertura de una Sucursal de la COAC “Acción y Desarrollo” Ltda., en la Ciudad de Milagro beneficiará a todos los habitantes del comercio formal e informal, así como también a todos aquellos socios emigrantes que ya pertenecen a la cooperativa.

Para este proyecto se ha considerado la P.E.A. del centro de la Ciudad de Milagro, por razón de que en esta zona existe mayor afluencia de comercio y población las mismas que dan un total de 51.468 habitantes que serán nuestros posibles socios.

La COAC “Acción y Desarrollo” Ltda., iniciara con una inversión inicial de \$74.469,30.

De los ingresos y costos establecidos durante el primer año se obtendrá una utilidad aproximada de \$28.118,45 obteniendo cada año un crecimiento de 20% hasta el término de los 5 años de proyecto.

Para la evaluación financiera se asigna una tasa de rendimiento para el proyecto del 12.30% obteniéndose los siguientes resultados:

Valor Actual Neto (VAN) = \$114.784,89

Tasa Interna de Retorno (TIR) = 53,97%

Relación Beneficio / Costo = 2.06

Periodo de Recuperación de la Inversión = 2 años, con 8 días.

Las referencias presentadas denotan la capacidad proyectista, lo cual, se toman como datos fundamentales para los inversionistas acorde al grado de atracción y rentabilidad del mismo, que está dentro de los estándares establecidos en la evaluación financiera de proyectos de inversión.

ABSTRACT

The opening of branches of the COAC “Acción y Desarrollo” Ltda, in the city of Milagro will benefit every formal and informal trader, as well as those migrants shareholders that already belong to the cooperative.

For this project we have considered the Economically Active Population of downtown of Milagro City, because in this area there is a greater influx of Commerce and population showing a total of 51.468 habitants that will be our potential partners.

The COAC “Acción y Desarrollo” Ltda will start with an investment of \$ 74,469.30, from incomes and costs that will be established during the first year it will get an approximate income of \$ 28,118.45 getting every year growth of 20% to the completion of five years of the project.

For the financial evaluation was assigned a rate of return for the project of 12.30 percent with the following results:

- Net Present Value \$ 114,784.89
- IRR = 53.97 percent
- Benefit / cost ratio = 2.06
- Period Payback = 2 years, 8 days

The references presented denote the planner capacity, which are taken as fundamental data for investors according to the level of attraction and profitability of the project, which is within the standards established in the financial evaluation of investment projects.

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., es una entidad financiera privada, que promueve el desarrollo socioeconómico de sus asociados, a través de la prestación de servicios financieros, que fomentan el ahorro y la prestación de operaciones dentro del marco legal permitido para las Cooperativas de Ahorro y Crédito, mejorando así la ayuda comunitaria.

En la actualidad cuenta con una oficina Matriz en Riobamba amplia y comodidad para atender a sus socios en la dirección Villarroel y Riobamba y siete agencias en diferentes parroquias rurales: Licto, Cebadas, Cajabamba, Columbe, Juan de Velasco, Flores y Mercado Mayorista.

La Cooperativa Acción y Desarrollo Ltda., tiene más de 10,000 socios nivel nacional y sus principales servicios son el crédito en diferentes productos como el sobre firmas, quirografario, hipotecario: ahorros e inversiones con mejores tasas de intereses y demás servicios complementarios.

Por lo expuesto anteriormente, se propone como alternativa de desarrollo socio-económico la apertura de una Sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., en la Ciudad de Milagro, puesto que al crear una empresa financiera permitirá que las personas interesadas en participar como socios o inversionistas, logren incrementar su capital y alcancen la liquidez y solvencia económica esperada.

En la realización de este proyecto de investigación se consideró algunos estudios importantes como son: Mercado, Técnico y Financiero; los mismos que permitieron plantear variables para mejorar los problemas existentes en dicha ciudad. También se analizaron los métodos cualitativos y cuantitativos; y a su vez se emplearon técnicas de investigación como son: cuestionarios (encuestas), sondeos, entrevistas, que mediante el respectivo análisis se determinó la viabilidad del presente proyecto de investigación.

El contenido de la presente investigación está distribuido en 5 capítulos distribuidos de la siguiente manera: en el capítulo I se describe una breve reseña del porqué del

proyecto, especificando los objetivos a alcanzar en el transcurso de su ejecución. En el capítulo II, se describe la fundamentación teórica donde se plantea los conceptos y definiciones. En el capítulo III, se describe la metodología donde se presentan las técnicas y métodos utilizados en el proceso de la investigación para la obtención de la información. En el capítulo IV, se muestra los análisis de resultados donde se evidencia la posibilidad de ejecución del proyecto, además se presenta el desarrollo de la propuesta, es decir el proyecto de factibilidad para la apertura de una sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., como estrategia de crecimiento, en la Ciudad de Milagro.

CAPITULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El problema que atraviesa en la actualidad la cooperativa consiste en que no cuenta con estudios de factibilidad en sectores dónde pueda tener crecimiento empresarial, de manera que le permita obtener mayor cobertura y posicionamiento en distintas ciudades del país y posteriormente de acuerdo a la efectividad de las metas realizadas en la cooperativa, la debida expansión en la provincia y el país.

Al no contar la cooperativa Acción y Desarrollo con investigaciones y estudios de factibilidad, lo que está íntimamente ligado al estudio de mercado e impacto de los bienes, productos y servicios que ofrece la cooperativa lo que implicaría una seria afectación a las aspiraciones de la apertura de la sucursal Milagro. Priorizamos este problema como algo estratégico en el cual se debería de trabajar y mejorar ya que todas las aspiraciones de las entidades financieras es conocer los comportamientos, aptitudes, y prácticas, de sus potenciales futuros clientes con el afán de poder diseñar una cartera que se encuentre a la altura de los requerimientos y necesidades de las personas de la localidad, tomando en cuenta su posición económica, grado de escolaridad, ocupación laboral actual, comportamiento socio demográfico, etnias, posición geográfica etc.

Todo lo nombrando anteriormente es de una gran importancia para poder poner en práctica los tres grandes principios:

- Eficiencia
- Eficacia
- Efectividad

Los que harán que la cooperativa Acción y Desarrollo logre dar inicio a sus funciones dentro de esta ciudad, desde una perspectiva de trabajo, que le dé la posibilidad de consolidarse como entidad financiera y llegar a mantenerse como un organismo de total confianza y solidez por parte de los ciudadanos milagreños.

1.1.1. Formulación del problema

¿Es factible la creación de una sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., como estrategia de crecimiento en la ciudad de Milagro, Provincia del Guayas, año 2015?

1.1.2. Delimitación del problema

- **Tipo de Estudio:** Estudio de factibilidad
- **Lugar:** En la ciudad de Milagro, Parroquia Chirijos
- **Tiempo:** Año 2015

1.2. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Existe la necesidad de realizar una investigación que nos permitirá determinar la viabilidad o inviabilidad del proyecto para que la cooperativa tome una decisión respecto a la ejecución del mismo. En el caso de ser factible este estudio será ejecutado; y si no es viable servirá como aporte para que los recursos financieros de la cooperativa no sean distribuidos de manera inadecuada.

El sector cooperativista ha venido creciendo de manera transcendental por lo cual es necesario que la cooperativa tenga una herramienta de estudio para la obtención de nuevos lineamientos en el mercado competitivo.

Mediante el estudio de ser factible la cooperativa podrá otorgar fuentes de empleo, adquirir mayor número de clientes y socios, también le permitirá mayor desenvolvimiento en la captación y colocación de fondos.

El presente proyecto representa la oportunidad de poner en práctica los conocimientos y experiencia adquirida durante los años de estudio en la carrera de Ingeniería Financiera, utilizando como herramienta la materia de elaboración y evaluación de proyectos con la finalidad de lograr una solución factible a este acontecimiento de la empresa.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivos General

Determinar la factibilidad de aperturar una Sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., como estrategia de crecimiento en la ciudad de Milagro, provincia del Guayas, año 2015.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Desarrollar un estudio de mercado para determinar la oferta y la demanda, mediante la investigación de campo.
- Establecer la propuesta estratégica de la nueva sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., en la ciudad de Milagro, determinando sus capacidades operativas y administrativas.
- Determinar las inversiones, ingresos y egresos del proyecto.
- Realizar una evaluación económica y financiera para identificar la factibilidad de ejecutar el proyecto.

CAPITULO II

2. MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES HISTORICOS

2.1.1. El cooperativismo

El Cooperativismo es una doctrina socio-económica que promueve la organización de las personas para satisfacer, de manera conjunta sus necesidades. El Cooperativismo está presente en todos los países del mundo. Le da la oportunidad a los seres humanos de escasos recursos, tener una empresa de su propiedad junto a otras personas. Uno de los propósitos de este sistema es eliminar la explotación de las personas por los individuos o empresas dedicados a obtener ganancias. (Perdomo Mendoza, 2011).

2.1.2. Origen y desarrollo

Situación social imperante cuando se originó el cooperativismo

El cooperativismo como doctrina social y económica nació en Inglaterra en 1844, durante la época de la llamada revolución industrial en Europa, que se inició a fines del siglo XVIII y que continuó hasta comienzos del siglo XIX. Esta revolución trajo profundas transformaciones sociales, económicas y técnicas. En las industrias textiles se reemplazaron los telares accionados manualmente con los nuevos telares impulsados a vapor, lo cual produjo el desplazamiento de muchos obreros y generó desocupación.

En reacción a los abusos causados por la revolución industrial, surgieron nuevas doctrinas que exigían un mejor trato para los trabajadores, pues no era justo incrementar las riquezas de los países a costa del bienestar y la salud de los obreros. El sindicalismo y el cooperativismo fueron parte de las nuevas doctrinas. El sindicalismo utilizó para sus propósitos la confrontación entre patronos y obreros. El cooperativismo optó por

utilizar el esfuerzo conjunto de los trabajadores para mejorar sus condiciones de vida. (Vázquez Galarza, 2004, págs. 10-11)

La primera cooperativa de Rochdale

Se considera que la primera cooperativa fue la llamada Sociedad de Pioneros Imparciales de Rochdale (Rochdale Equitable Pioneers Society) formada por trabajadores de la ciudad de Rochdale, en Inglaterra, registrada el 24 de octubre de 1844.

Cuenta la historia que 28 trabajadores, entre ellos una mujer, en su mayoría tejedores de la fábrica de Rochdale, se reunieron en Toad Lane (Callejón del Sapo) para analizar su difícil situación económica luego de haber fracasado en su intento de lograr un aumento de los salarios. (Vázquez Galarza, 2004, pág. 12)

Proyección internacional del cooperativismo

La cooperativa de Rochdale, que en rigor fue una cooperativa de consumo, se propagó rápidamente en el mundo entero y aparecieron las nuevas clases de cooperativas que ahora existen.

En 1864, se originó en Alemania el cooperativismo de ahorro y crédito, cuando Friedrich Raiffeisen (1818-1888), en Heddesdorf, funda la Asociación de Cajas de Préstamo para aliviar, mediante la autoayuda, la miseria de los campesinos afectados por la revolución industrial.

Las cooperativas de trabajo, llamadas también de producción, nacieron por esa misma época en Francia. Las cooperativas agrícolas tienen sus primeras raíces en Dinamarca y las de servicios se iniciaron simultáneamente en varios países de Europa.

Actualmente el sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito ha demostrado una evolución continua y sostenida, a través de las organizaciones: a nivel nacional que es la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FECOAC), a nivel Latinoamericano, la Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y

Crédito (COLAC), y a nivel mundial, la Organización Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU).(Vázquez Galarza, 2004, págs. 13-15)

2.1.3. El cooperativismo en el Ecuador

Desde la colonia funcionan varios gremios artesanos, y en la era republicana se han creado numerosas sociedades con fines de protección social.

La compañía de Préstamos y Construcciones, fundada en Guayaquil en 1910, es la primera organización ecuatoriana con espíritu cooperativo moderno.

Con el nombre de “Asistencia Social Protectora del Obrero” se inscribe la primera cooperativa en el Registro General de Cooperativas que abrió el Ministerio de Gobierno el 16 de septiembre de 1919.

La primera Ley de Cooperativas, se dicta en 1937, un año antes de que se expida el Código del Trabajo. Con la creación de la Dirección General de Cooperativas en 1961, Ecuador ingresó en el movimiento cooperativismo mundial tal como modernamente se lo concibe. El 7 de septiembre de 1966, mientras era Presidente del Ecuador Clemente Yerovi Indaburu, se dictó la nueva Ley de Cooperativas. (Vázquez Galarza, 2004, pág. 16)

2.2. SECTOR COOPERATIVO

LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

Título II

De la Economía Popular y Solidaria

Capítulo I

De las Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria

Sección 3

De las Organizaciones del Sector Cooperativo

Art. 21.- Sector Cooperativo.-"Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo".

2.2.1. Clases de cooperativas

Art. 23.- Grupos.-"Las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios.

En cada uno de estos grupos se podrán organizar diferentes clases de cooperativas, de conformidad con la clasificación y disposiciones que se establezcan en el Reglamento de esta Ley".

2.2.2. Sector financiero popular y solidario

Título III

Del Sector Financiero Popular y Solidario

Capítulo I

De las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario

Art. 78.- Sector Financiero Popular y Solidario.- Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro.

Art. 79.- Tasas de interés.- Las tasas de interés máximas activas y pasivas que fijarán en sus operaciones las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario serán las determinadas por el Banco Central del Ecuador.

2.2.2.1. Cooperativas de ahorro y crédito

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (Reg. 2011, Título III, Capítulo I, Sección I, Artículo 81), sobre las Cooperativas de Ahorro y Crédito, manifiesta: “Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley”.

2.2.2.2. Constitución de la COAC

Según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (Reg. 2011, Título III, Capítulo I, Sección I), establece para la constitución de las COAC los siguientes requisitos:

Art. 82.- Requisitos para su constitución.-Para constituir una cooperativa de ahorro y crédito, se requerirá contar con un estudio de factibilidad y los demás requisitos establecidos en el Reglamento de la presente Ley.

Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (Reg. 2012, Título II, Capítulo I, Sección I).

Art. 2.- Asamblea Constitutiva.- Para constituir una de las organizaciones sujetas a la ley, se realizará una asamblea constitutiva con las personas interesadas, quienes, en forma expresa, manifestarán su deseo de conformar la organización y elegirán un Directorio provisional integrado por un Presidente, un Secretario y un Tesorero, que se encargarán de gestionar la aprobación del estatuto social y la obtención de personalidad jurídica ante la Superintendencia.

Art. 3.- Acta constitutiva.- El acta de la asamblea constitutiva a que se refiere el artículo anterior, contendrá lo siguiente:

1. Lugar y fecha de constitución;
2. Expresión libre y voluntaria de constituir la organización;
3. Denominación, domicilio y duración;
4. Objeto social;
5. Monto del fondo o capital social inicial;
6. Nombres, apellidos, nacionalidad, número de cédula de identidad de los fundadores;
7. Nómina de la Directiva provisional; y,
8. Firma de los integrantes fundadores o sus apoderados.

Art. 7.- Requisitos cooperativas.- Las cooperativas a través de su Presidente provisional, además de los requisitos exigidos a las asociaciones presentarán los siguientes documentos:

1. Estudio técnico, económico y financiero que demuestre la viabilidad de constitución de la cooperativa y plan de trabajo.
2. Declaración simple efectuada y firmada por los socios de no encontrarse incurso en impedimento para pertenecer a la cooperativa.
3. Además deberán cumplir con los siguientes mínimos de socios y capital.
4. Para la constitución de cooperativas de ahorro y crédito, además de los requisitos señalados en el presente reglamento, se requerirá un mínimo de 50 socios y un capital social inicial, equivalente a doscientos salarios básicos Unificados.

2.2.2.3. Productos y servicios financieros que ofrecen

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son entidades que vienen generando operaciones innovadoras y tradicionales que han involucrado a muchos beneficiarios alrededor de todo el país, situación que ha forjado un movimiento económico alto como posteriormente se dará a conocer.

Existen muchos servicios que además de innovadores han permitido que la gente que no puede acceder a servicios bancarios por ciertos requisitos de difícil acceso pueda mejorar sus condiciones de vida a través de préstamos y otros servicios que se menciona a continuación.

Ley orgánica EPS (Reg. 2011, Título III, Capítulo I, Sección I).

Art. 83.- Actividades financieras.- Las cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades:

- a) Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada;
- b) Otorgar préstamos a sus socios;
- c) Conceder sobregiros ocasionales;
- d) Efectuar servicios de caja y tesorería;
- e) Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
- f) Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
- g) Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito;
- h) Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;

- i) Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
- j) Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras;
- k) Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos;
- l) Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
- m) Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales; y,
- n) Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia.
- o) Las cooperativas de ahorro y crédito podrán realizar las operaciones detalladas en este artículo, de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo que establezca el Reglamento de esta Ley.

2.2.2.4. Segmentación de las COAC

Art. 101.- Segmentación.- Las Cooperativas de Ahorro y Crédito serán ubicadas en segmentos, con el propósito de generar políticas y regulaciones de forma específica y diferenciada atendiendo a sus características particulares, de acuerdo con criterios tales como:

- a) Participación en el sector;
- b) Volumen de operaciones que desarrollen;
- c) Número de socios;
- d) Número y ubicación geográfica de oficinas operativas a nivel local, cantonal, provincial, regional o nacional;
- e) Monto de activos;
- f) Patrimonio; y,
- g) Productos y servicios financieros.

2.2.2.5. De la organización interna

Art. 93.- Ingreso de socios.- Los consejos de administración de las cooperativas ubicadas en los segmentos dos, tres y cuatro, podrán delegar la facultad de aceptar socios a la gerencia o administradores de las oficinas operativas.

Art. 94.- Requisitos para ser designado vocal de los consejos.- Además de los requisitos contemplados en el estatuto social, en las cooperativas de los segmentos tres y cuatro, al menos dos de los vocales principales de los consejos y sus respectivos suplentes, deberán tener título profesional de tercer nivel, según las definiciones de la ley que regule la educación superior, en profesiones relacionadas con administración de empresas, economía, finanzas, contabilidad, auditoría o jurisprudencia, debiendo las cooperativas, establecer en el reglamento de elecciones, mecanismos que aseguren la participación de socios con el perfil requerido.

La Superintendencia registrará a los vocales de los consejos de las cooperativas de todos los segmentos; y, además, calificará a los vocales en los segmentos tres y cuatro.

Art. 95.- Requisitos para gerentes.- Para ser designado Gerente de una cooperativa del segmento uno, el postulante deberá cumplir los requisitos señalados en el estatuto social.

Para el segmento dos el postulante, deberá acreditar conocimientos y experiencia de, al menos, dos años en economía social y solidaria y finanzas solidarias. Para ser designado Gerente de una cooperativa de los segmentos tres y cuatro, el postulante, deberá acreditar título profesional de, al menos, tercer nivel en administración, economía, finanzas, o ciencias afines, de conformidad con la ley que regule la educación superior o experiencia mínima de cuatro años como administrador, responsable de áreas de negocios, financieros o de administración de riesgos, en Cooperativas de Ahorro y Crédito u otras instituciones de la economía social y solidaria y finanzas solidarias.

2.3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Un proyecto de inversión es una propuesta técnica y económica para resolver un problema de la sociedad utilizando los recursos humanos, materiales y tecnológicos disponibles mediante un documento escrito que comprende una serie de estudios que permiten al inversionista saber si es viable su realización.

Los proyectos de inversión requieren una base que los justifiquen; dicha base es precisamente un trabajo bien estructurado y evaluado, que indique la pauta que debe seguirse.

No existe una metodología rígida que guíe la toma de decisiones sobre un proyecto debido a la gran diversidad de proyectos y sus diferentes aplicaciones. No obstante, ésta siempre debe estar basada en el análisis de un sin número de antecedentes con la aplicación de un procedimiento lógico que abarque la consideración de todos los factores que participan y lo afectan.

2.3.1. Estudio de factibilidad

(MIRANDA, 2005, pág. 13) “El proyecto de factibilidad consiste en un documento escrito que sirve como herramienta y guía de un proceso lógico, progresivo, realista, coherente y orientado a la acción futura para tomar decisión de asignar recursos hacia un objetivo determinado”.

(CÓRDOBA P. Marcial, 2006, pág.16), señala: “Para ello se parte de supuestos, pronósticos y estimaciones, el grado de preparación de la información y su confiabilidad, depende también de la profundidad con que se realicen tanto los estudios técnicos, como los económicos, financieros y de mercado, y otros que requieran ser considerados”.

Para declarar viable un proyecto, es necesario realizar una serie de análisis representados por los estudios de factibilidad, que al desarrollarlos serán la base en la toma de decisión para la ejecución del proyecto, en este caso el estudio presente es de mucha importancia para la Cooperativa Acción y Desarrollo Ltda., el cual le favorecerá en su toma de decisiones.

Las partes fundamentales de un estudio de factibilidad son:

- ✓ Estudio de Mercado
- ✓ Estudio Técnico
- ✓ Estudio Financiero
- ✓ Evaluación Financiera

2.3.2. Estudio de mercado

(CÓRDOBA P. Marcial, 2006, pág.22), manifiesta que el estudio de mercado “Permite conocer la situación que existe entre la oferta y la demanda y los precios de un determinado bien, para saber si existe demanda potencial que pueda ser cubierta mediante un aumento de los bienes ofrecidos”.

También el estudio de mercado es el primer punto y el más importante a considerar en la elaboración del informe de un proyecto. Pues demuestra la existencia y necesidad de los consumidores por el bien que se pretende fabricar y vender, para establecer la presencia de la demanda, así como la forma para suministrar el producto a los consumidores.

(CÓRDOBA P, 2011, pág. 54), determina que el mercado de un bien o servicio, significa establecer los elementos básicos:

- Estructura del mercado
- Producto
- Consumidor
- Demanda
- Oferta
- Precios
- Cadena de distribución
- Planeación de las ventas
- Estrategia de mercado
- Marca-publicidad
- Estimación de la demanda puntual
- Escenarios competitivos
- Proyección de las cantidades demandadas
- Mercado de insumos

2.3.3. Estudio técnico

(BACA U. Gabriel, 1996, pág.79) Estudio Técnico; “Se refiere a los recursos necesarios como herramientas, conocimientos, habilidades, experiencia, etc., que son necesarios para efectuar las actividades o procesos que requiere el proyecto. Generalmente nos referimos a elementos tangibles (medibles). También consiste en analizar y proponer diferentes alternativas de proyecto para producir el bien que se desea, verificando la factibilidad técnica de cada una de las alternativas”.

Mediante el estudio de factibilidad técnico se busca establecer la viabilidad a nivel técnico del proyecto, como un preámbulo a la factibilidad económica. Está centrado en las siguientes partes que lo conforman:

Localización del Proyecto: La localización de un proyecto es llegar a determinar el sitio óptimo que contribuya en la mejor medida a lograr la mayor rentabilidad u obtener el costo unitario mínimo.

Tamaño del Proyecto: El tamaño del proyecto es una función de la capacidad y el tiempo, y representa la capacidad de respuesta que el proyecto tiene para satisfacer la demanda.

Ingeniería del Proyecto: Es el conjunto de medios y procedimientos que en el proyecto se utilizarán para realizar la producción de servicios para el cual es considerado. Los elementos que conforman esta parte son: Proceso de producción, las alternativas tecnológicas y la distribución de la planta.

2.3.4. Estudio financiero

(CÓRDOBA P. Marcial, 2006, pág.78) manifiesta que en el estudio financiero “El inversionista realizará asignaciones importantes de recursos al proyecto, solo si espera en un futuro recuperar una cantidad mayor a la erogación realizada, es decir, tiene la esperanza de obtener utilidades de acuerdo con el monto de la inversión y el riesgo que se corra”. La utilidad puede definirse como el resultado de la productividad de la inversión del capital y esta debe darse de acuerdo con los resultados de las operaciones del negocio y a las expectativas de los inversionistas.

La parte del análisis económico pretende determinar, cual es el monto de los recursos económicos necesarios para la realización del proyecto, cuál será el costo total de operación, que abarque las funciones de producción, administración y ventas; así como otra serie de indicadores que servirán como base para la parte final y definitiva del proyecto, que es la evaluación económica. El estudio se integra generalmente con la formulación de los presupuestos de ingresos y gastos, así como la determinación y las fuentes de financiamiento que se requerirán durante la instalación y operación del proyecto.

2.3.5. Evaluación financiera

(CÓRDOBA P. Marcial, 2006, pág. 132), Esta parte se propone describir los métodos actuales de evaluación que toman en cuenta el valor del dinero a través del tiempo, como son la tasa interna de rendimiento y el valor neto; se anotan sus limitaciones de aplicación y son comparados con métodos contables de evaluación que no toman en cuenta el valor del dinero a través del tiempo, y en ambos se muestra m aplicación práctica.

Por evaluación financiera se puede entender el estudio que se hace de la información, que proporciona la contabilidad y toda la demás información disponible para tratar de determinar la situación financiera o sector específico de ésta.

La evaluación financiera realiza un diagnóstico de la salud financiera de la empresa prestando primero atención a los signos vitales (liquidez, rentabilidad y endeudamiento), con el fin de determinar su estado.

La evaluación financiera identifica, desde el punto de vista de un inversionista o un participante en el proyecto, los ingresos y los egresos atribuibles a la realización del proyecto, y en consecuencia, la rentabilidad generada por el mismo. La evaluación financiera juzga el proyecto, desde la perspectiva del objetivo de generar rentabilidad financiera y el flujo de fondos generado por el proyecto. La evaluación financiera se realiza a través de la presentación sistemática de los costos y beneficios financieros de un proyecto, los cuales se resumen por medio de indicadores de rentabilidad, definidos según criterio determinado.

Un proyecto se descarta si no se obtiene un resultado favorable de las evaluaciones relevantes y las modificaciones generadas por el proceso de preparación y evaluación. El proyecto que arroja los mejores resultados se compara con las otras alternativas de inversión, con el fin de seleccionar la mejor. Así, la evaluación contribuye a una buena utilización de recursos y al cumplimiento de los objetivos de los inversionistas o ejecutores.

2.4. MARCO CONCEPTUAL

Activos Corrientes: Se designa al efectivo o los recursos que serán convertidos en efectivos o vendidos o consumidos durante el ciclo normal de operación del negocio.

Ahorro: Excedentes de dinero que las personas o las empresas depositan en las instituciones financieras.

Cartera de Créditos: Constituye una de las funciones básicas en la intermediación financiera y representan los préstamos otorgados por la institución, bajo distintas modalidades autorizadas y en función al giro especializado que le corresponde a cada una de ellas, con recursos propios o con fuentes de financiamiento interno o externo.

Captaciones: Proceso mediante el cual los bancos comerciales y sociedades financieras obtienen fondos y recursos frescos de personas y empresas (que ahorran), para así realizar préstamos, inversiones y otras operaciones.

Colocaciones: En el caso del negocio bancario, las colocaciones son los préstamos de dinero que el banco hace a sus clientes. En el mercado de valores, una colocación es la oferta de títulos por parte de una entidad para captar recursos con el fin de desarrollar su objeto social (una colocación de acciones o de bonos, por ejemplo).

Cooperativismo: El cooperativismo emergió en un contexto sociocultural, donde se estaba devastando el estilo de vida de los trabajadores rurales, para utilizarlos como mano de obra en las grandes industrias urbanas, con extenuantes jornadas laborales, pésimas condiciones de trabajo y salarios ínfimos que generaron distintas iniciativas populares de liberación.

Crédito: Acto de confianza que lleva aparejado el intercambio de dos prestaciones desfasadas en el tiempo: los bienes o medios de pago entregados, contra la promesa o esperanza de pago o reembolso.

Inversión: Es el gasto destinado a una actividad y que posteriormente generará un ingreso por operación, dando como resultado la recuperación del gasto más un beneficio.

Proyecto: Comprende una serie de actividades interrelacionadas, orientadas a producir un producto o brindar un servicio.

Proyecto de Inversión: Se puede describir como un plan que, si se le asigna determinado monto de capital y se le proporcionan insumos de varios tipos, podrá producir un bien o servicio, útil para el ser humano o a la sociedad en general.

Socios: Del latín socius, socio es el individuo que se une a otro para desarrollar algo en conjunto. Las personas que se vinculan con un objetivo en común (es decir, que se asocian) forman una sociedad.

Sucursal: Es un establecimiento de comercio (llámese tienda, almacén, fábrica, bodega, planta industrial, factoría, etc.) abierto por una sociedad, dentro o fuera de su domicilio principal para el desarrollo de sus actividades o parte de ellas, cuyo administrador tiene facultades para representarla legalmente.

Tasa interna de retorno: La tasa interna de retorno de una inversión o proyecto es la tasa efectiva anual compuesto de retorno o tasa de descuento que hace que el valor actual neto de todos los flujos de efectivo (tanto positivos como negativos) de una determinada inversión igual a cero.

Valor actual neto: El VAN es el “valor actual neto”, entendido como la diferencia de los flujos de caja descontados generados por el proyecto menos la inversión necesaria para obtenerlos. Si el VAN es positivo, dice la teoría, el proyecto genera valor y hay que invertir.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3. HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER

3.1. Hipótesis

El estudio para la apertura de una Sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., como estrategia de crecimiento en la ciudad de Milagro, será viable y por ende brindará rentabilidad al inversionista.

3.2. VARIABLES

3.2.1. Variable dependiente

Factibilidad de ejecutar el proyecto

3.2.2. Variable independiente

Estudios del proyecto

3.3. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La modalidad que se utilizará en este proyecto será la investigación cuantitativa, la misma que nos permite examinar los datos de manera científica, o más específicamente en forma numérica, generalmente con ayuda de herramientas del campo de la estadística.

3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Los tipos a utilizarse para el desarrollo del estudio son la investigación de campo e investigación descriptiva.

3.4.1. Investigación de Campo

Se la realiza completamente en el lugar de los hechos, en el ambiente y las circunstancias naturales donde se desarrollará el objeto de estudio, para luego estudiar los datos obtenidos y posteriormente llegar a las conclusiones.

3.4.2. Investigación descriptiva

Este describe de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés; sus resultados nos ayudarán en la toma de decisiones.

3.5. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.5.1. Métodos

Los métodos a utilizarse en el desarrollo de la investigación son:

Analítico: Es aquél que distingue las partes de un todo y procede a la revisión ordenada de cada uno de sus elementos por separado. Analizar significa: Observar y penetrar en cada una de las partes de un objeto que se considera como unidad. En la Investigación documental es aplicable desde el principio en el momento en que se revisan, uno por uno los diversos documentos o libros que nos proporcionarán los datos buscados.

El Análisis es provechoso en cuanto que proporciona nuevos elementos de juicio; dentro de este método es muy importante analizar las circunstancias del medio, social, cultural, económico etc. para que desde una concepción holística tener un panorama

claro de que, como y para que lo vamos hacer con respecto a la apertura de la sucursal de la cooperativa Acción y Desarrollo Ltda.

Sintético: Consiste en reunir los diversos elementos que se habían analizado anteriormente. En general la Síntesis y Análisis son dos fases complementarias. La síntesis es indispensable en cuanto reúne esos elementos y produce nuevos juicios, criterios, tesis y argumentación; esto quiere decir que después de haber realizado el análisis de todas las circunstancias del medio, forma y fondo del lugar donde se planea abrir esta sucursal nos reunimos para poder realizar un análisis de la situación actual y real del medio cosa que será definitiva al momento de tomar una decisión de la apertura de la sucursal.

Método Deductivo: La deducción va de lo general a lo particular. El método deductivo es aquél que parte los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir; parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez; en lo que se refiere a la deducción debemos ser muy criteriosos porque vamos a trabajar con personas que en mucho de los casos no tendrán una buena disposición para poder devolver los recursos que se les ha prestado por lo cual es muy importante deducir que tipo de cliente es con el que queremos trabajar, que no solamente se base en el cumplimiento de los requisitos sino en ese extra de tener la buena voluntad de cancelar sus haberes y seguir trabajando en comunidad con la cooperativa.

Método Inductivo: La inducción va de lo particular a lo general. Empleamos el método inductivo cuando de la observación de los hechos particulares obtenemos proposiciones generales, o sea, es aquél que establece un principio general una vez realizado el estudio y análisis de hechos y fenómenos en particular. La inducción es un proceso mental que consiste en inferir de algunos casos particulares observados la ley general que los rige y que vale para todos los de la misma especie; para poder resumir lo escrito diremos que nos inclinaremos por la mayoría de los estudios ya realizados con respecto al impacto de una nueva sucursal y de la capacidad y grado de responsabilidad que tienen las personas al momento de pagar sus créditos ya que si la mayoría de los indicadores dice que en el

sector la gente no cumple con sus haberes de crédito entonces por inducción nos inclinaremos a que esto es así, y por otra parte si fuese lo contrario que los indicadores mostraran que la gente es responsable con sus haberes crediticios por inducción nos inclinaríamos a que esto también es un hecho.

3.5.2. Técnicas

Encuestas: Las encuestas se ejecutarán para poder ajustar datos, determinar la demanda, gustos y preferencias, y respectivamente hacer un análisis de esa población.

Entrevistas: Las entrevistas serán aplicadas a los gerentes de aquellas cooperativas que se encuentran en el sector, con la finalidad de conocer sus experiencias vividas en el transcurso de los años, también sus errores y sugerencias para el desarrollo de la misma.

Bibliografías y/o Revisión de Archivos: Son las fuentes de información acerca de un tema escrito por otro autor o escritor, esto ayudará a fortalecer el contenido del estudio; los archivos revisados ayudará a proporcionar y mantener actualizados en los temas de suma importancia durante el desarrollo del proyecto.

Observación: También utilizaré la técnica de observación el cual será útil permitiéndome conocer más a fondo los diferentes servicios y productos que prestan las cooperativas en la Parroquia Chirijos de la ciudad, así como también los gustos y preferencias de las personas.

3.5.3. Instrumentos

Los instrumentos a ser utilizados en el proyecto son:

Cuestionario: El cuestionario permite la recolección de datos provenientes de fuentes primarias, es decir, de personas que poseen la información que resulta de interés.

Guía de Entrevista: Aquí anotaremos las preguntas para la entrevista de manera que se nos facilite al momento de hacerlo.

Fichas: Las fichas se utilizan para registrar y resumir los datos extraídos de fuentes bibliográficas (como libros, revistas y periódicos) o no bibliográficas. Servirá para buscar de manera rápida y apropiada la información requerida.

Documentos electrónicos: Es la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares. Esto permitirá trasportar información cuando sea necesario en el transcurso del proyecto.

Guía de Observación: es una herramienta para poder recolectar datos cualitativos y cuantitativos que le permiten a la persona o al encuestador obtener información real y asertiva de la realidad a la cual desea investigar; por dar un ejemplo una guía de observación que cuente con diez preguntas donde le encuestador pueda darse cuenta de la infraestructura del hogar o de las casas donde viven las personas, cantidad de hijos, servicios básicos, salubridad, estado económico etc.

Tablas de Excel: Se utilizará para los cálculos respectivos del proyecto.

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población para la presente investigación serán los habitantes del Cantón Milagro del área económicamente activa que es de 59.138 personas según el INEC, último censo del año 2010.

MUESTRA

Z:	Es el valor de la distribución normal estandarizada correspondiente al nivel de confianza escogido, que en este caso es 95%.
P:	Es la proporción de la población que tiene la característica de interés que es nuestro propósito medir.
q:	1-P es la proporción de la población que no tiene la característica de interés.
N:	Tamaño de la población
n:	Tamaño de la muestra

E:	Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.
-----------	---

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2(N-1) + Z^2 p * q}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 59138}{0,05^2 * (59138 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{56796.13}{148.80}$$

$$n=384.69$$

Para el proyecto se realizarán 385 encuestas.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4. TÍTULO

4.1.1. Proyecto de factibilidad para la apertura de una sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., como estrategia de crecimiento en la Ciudad de Milagro, Provincia del Guayas, año 2015.

4.2. ANTECEDENTES

Reseña Histórica

Acción y Desarrollo Ltda., Tu Cooperativa... se fundó el 04 de Diciembre de 2001, como iniciativa de un grupo de 14 jóvenes emprendedores, organizados hasta entonces como Fundación Acción y Desarrollo que se trabajó desde el año 1993, en la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo; con el fin de contribuir al desarrollo económico de las comunidades y los sectores más necesitada, estimular y fomentar el ahorro a fin de mejorar la calidad de vida y la prestación oportuna del crédito para sus socios.

El sueño de catorce personas se materializó mediante el Acuerdo Ministerial No. 020, emitido por el Ministerio de Bienestar Social actual Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES de la fecha 04/12/2001, dando origen a una de las cooperativas de carácter intercultural.

Actualmente, las actividades y operaciones que realiza la Cooperativa están regidas por la Ley; además, está sometida a la aplicación de normas de solvencia, prudencia financiera contable y al control directo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria de Ecuador.

En la actualidad cuenta con diez agencias y más de quince mil socios a nivel nacional y treinta seis colaboradores, marcan el destino de esta entidad y dinamizan la economía social y solidaria con los productos y servicios financieros que cuenta la cooperativa.

4.2.1. Misión

Somos una institución de finanzas populares y economía solidaria, enmarcadas en los principios cooperativos con finalidad social de carácter intercultural, que brindamos servicios financieros de calidad para satisfacer las expectativas de los socios y clientes, contribuyendo al desarrollo socioeconómico de la sociedad.

4.2.2. Visión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., será una institución competitiva, mejor aliado de nuestros socios, efectiva y modelo de gestión por el impacto que genera en el desarrollo socio económico de la provincia y el País.

4.2.3. Objetivos

4.2.3.1. Objetivo General

Promover el desarrollo socioeconómico de sus asociados, mediante la prestación de servicios financieros, conexas y complementaria a socios y terceros en el marco de las operaciones establecidas en la ley de cooperativas y su reglamento.

4.2.3.2. Objetivos Específicos

1. Promover la cooperación económica entre sus asociados a través del sistema de prestación de servicios financieros, apoyando al desarrollo local, agrícola, artesanal, productivo, micro empresarial, asociativo, los emprendimientos unipersonales, familiares, domésticos, el comercio informal, y minorista, talleres artesanales y otros, atendiendo principalmente al sector rural y urbano en la provincia de Chimborazo y el País, de acuerdo con las autorizaciones de creación de agencia que se dieren por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

2. Apoyar con créditos a proyectos agrícolas en las zonas de influencia de la cooperativa;
3. Apoyo de créditos a los emprendimientos, unipersonales, familiares domésticos, del comercio minorista, talleres artesanales;
4. Establecer créditos preferenciales, a través de préstamos de Instituciones del Estado, y/o Organismos Internacionales a los proyectos, relacionados con las unidades económicas populares;
5. Entregar créditos de consumo a personas naturales o jurídicas, en función de una reglamentación interna establecida para el efecto.

4.2.4. PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., ofrece a la comunidad los siguientes productos y servicios financieros:

4.2.4.1. Ahorro a la vista

Hace referencia al dinero que el socio o socia deposita en calidad de ahorro, su característica principal es que no tiene un plazo determinado para su retiro, es decir, es un bolsillo que le brinda seguridad y ganancia hasta un 4%. Cuya existencia se genera al momento de realizar la apertura de la cuenta como socio o cliente.

Este producto podrá ser utilizado como garantía de una operación de crédito o contingente. Es necesario que su fuente de ahorro provenga de sueldos, salarios, honorarios fijos, pensiones jubilares, rentas, contratos de arrendamiento o que provenga de una Microempresa.

Requisitos para la apertura de la libreta

Personas Naturales

- Copia de cédula y papeleta de votación
- Una foto tamaño carnet
- 15 dólares

Personas Jurídicas

- Copia de la cedula y papeleta de votación de dos representantes
- Acuerdo Ministerial
- Nombramiento Actualizado
- Copia del RUC
- 15 dólares

4.2.4.2. Depósitos a plazo fijo

Este producto financiero generalmente ofrece tasas de interés superiores al ahorro a la vista, dependiendo del monto, del tiempo a depositarse, historial de transacciones que realiza el socio, incluyendo su forma de operar y pagar sus obligaciones crediticias.

4.2.4.3. Ahorro infantil

Es un programa orientado a los niños en edad escolar mediante un producto competitivo, para que se familiaricen con temas como el ahorro, el manejo del dinero permitiéndoles un mayor nivel de inclusión financiera, que les brinde bienestar en el futuro.

4.2.4.4. Ahorro programado

Es una cuenta de ahorro con un compromiso de ahorro mensual mínimo, cuyos fondos no se encuentran disponibles hasta cumplir con el periodo y monto previamente acordados. Este ahorro se utilizará a futuro en ciertos casos necesarios como: hogar, vacaciones, educación, vehículos y otros.

4.2.4.5. Créditos

Tenemos el servicio que el cliente requiera, con crédito fácil y rápido para todas sus necesidades con intereses bajos y requisitos flexibles.

Micro crédito.- Es todo crédito concedido a un socio/a, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de socios/as con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización, servicios y emprendedores, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución.

Características del Micro crédito

- **Emergente.-** Son créditos dirigidos a personas naturales que solventarán en calamidad doméstica, obtención de títulos de propiedad, títulos de profesionalización, bodas.
- **Agricultura.-** Son créditos dirigidos a preparación de suelos, cultivo de cereales, tubérculos, hortalizas, leguminosas, pastizales, fungicidas, plantas medicinales y forestales.
- **Ganadería.-** Son créditos dirigidos a la compra, mejoramiento y producción de los ganados: Vacuno, ovino, porcino, caprino, caballar y aves de corral.
- **Comercio.-** Son créditos dirigidos para: Implementación e incrementación de tiendas de abarrotes, bares, restaurantes, vestuario, calzado, compra y venta de animales, automotores, artefactos electrodomésticos, legumbres y hortalizas y depósito de huevos.
- **Vivienda.-** Son créditos dirigidos para compra, adecuación y remodelación de vivienda, adquisición de materiales de construcción.

- **Estudios.**-Son créditos dirigidos para los gastos en pagos de pensiones, matrículas, compra de útiles escolares e informáticos, viajes para estudios en el exterior.
- **Bienes raíces.**-Son créditos dirigidos para la adquisición de terrenos, legalización de terrenos.
- **Vehículo.**-Son créditos dirigidos a personas naturales en la compra, mantenimiento y reparación de carro, motocicletas, maquinaria agrícola.
- **Especies menores.**-Son créditos dirigidos a la compra, producción, faena miento de cuyes, conejos, y aves.
- **Artesanía.**-Son créditos dirigidos a pequeños artesanos que confeccionan ropas típicas, folclóricas, deportivas, panadería, carpintería, zapatería, mecánica automotriz e industrial.
- **Agroindustria.**-Son créditos dirigidos a la producción y comercialización de productos lácteos, embutidos.
- **Servicios profesionales.**-Son créditos dirigidos a la instalación, equipamiento y adecuación de oficinas para consultorías de profesionales multidisciplinarios.

Créditos de Consumo.-Se entiende por créditos de consumo a los otorgados a personas naturales, que tengan destino la adquisición de bienes de consumo o pagos de servicios, el fuente de repago proviene de la estabilidad salarial del deudor/a, adecuada por la cooperativa.

Características del Crédito de Consumo

- Orientados a nivelar el presupuesto familiar y/o satisfacer necesidades inmediatas de los socios/as.

- Aquellos no considerados como comerciales, vivienda o micro crédito.
- Compra de artículos para el hogar.-Son créditos dirigidos a personas naturales para compra de artefactos, electrodomésticos, muebles.
- Vestuario.-Son créditos dirigidos para compra de uniformes escolares, deportivos, coros de las iglesias.

Cuadro N°1: Detalle de los Tipos de Créditos

TIPOS DE CRÉDITO	PLAZO	TASA DE INTERÉS	DETALLE
Micro Crédito	365 días	15.96%	Inversión en actividades: Comerciales, Consumo, y Desarrollo Micro empresariales y Productivos.
Consumo	365 días	15%	Necesidades inmediatas del socio, nivelación del presupuesto familiar, estudios, viajes, compras, etc.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

Elaborado por: Jorge Arteaga.

4.2.5. SERVICIOS ADICIONALES QUE PRESTA LA COOPERATIVA

- Pago de matriculación vehicular
- Cobro de impuestos del SRI y Rise
- Cobro de planillas Telefónicas
- Venta y Renovación del SOAT
- Pago del bono de Desarrollo Humano y Créditos
- Recargas y planes de telefonía celular
- Pago de sueldos al sector público
- Transferencias interbancarias
- Liquidaciones del IESS
- Otros servicios:
 - Capacitación
 - Asistencia Técnica

4.2.6. Ubicación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., se encuentra ubicada su matriz en la Provincia de Chimborazo, Cantón Riobamba; cuenta con siete puntos de oficinas y agencias ubicados en diferentes sectores rurales de la provincia, así mismo con tres agencias ubicadas en diferentes cantones de la provincia del Guayas.

Matriz: Riobamba

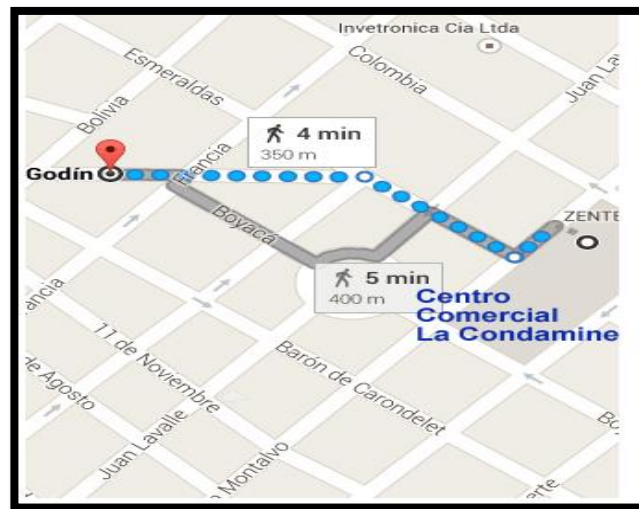


Gráfico No. 1: Ubicación de la Matriz

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

Elaborado por: Jorge Arteaga.

Cuadro No. 2: OFICINAS Y AGENCIAS

AGENCIAS	LICTO	CEBADAS	CAJABAMBA	COLUMBE	FLORES	MERCADO MAYORISTA RIOBAMBA	GUAYAQUIL NORTE- CALIFORNIA	GUAYAQUIL CENTRO	DURÁN
DIRECCIÓN	Av. Riobamba y Ecuador	Av. Justo Elías Ortiz y Calderón	Av. Unidad Nacional Ignacio de Castillo	Av. Principal y 24 de Mayo	Edificio GAD Flores	Interior del Centro comercial EMMPA, Av. Leopaldo Freire	Centro Comercial PECA 1 (Local #3)	Pedro Pablo Gómez y García Moreno	Cdla. El Recreo, Av. Principal junto al CC Mini Recreo
TELÉFONO	032334059	0986197797	032912762	032944570	032944570	0969173230	042103225	042375423	042674396

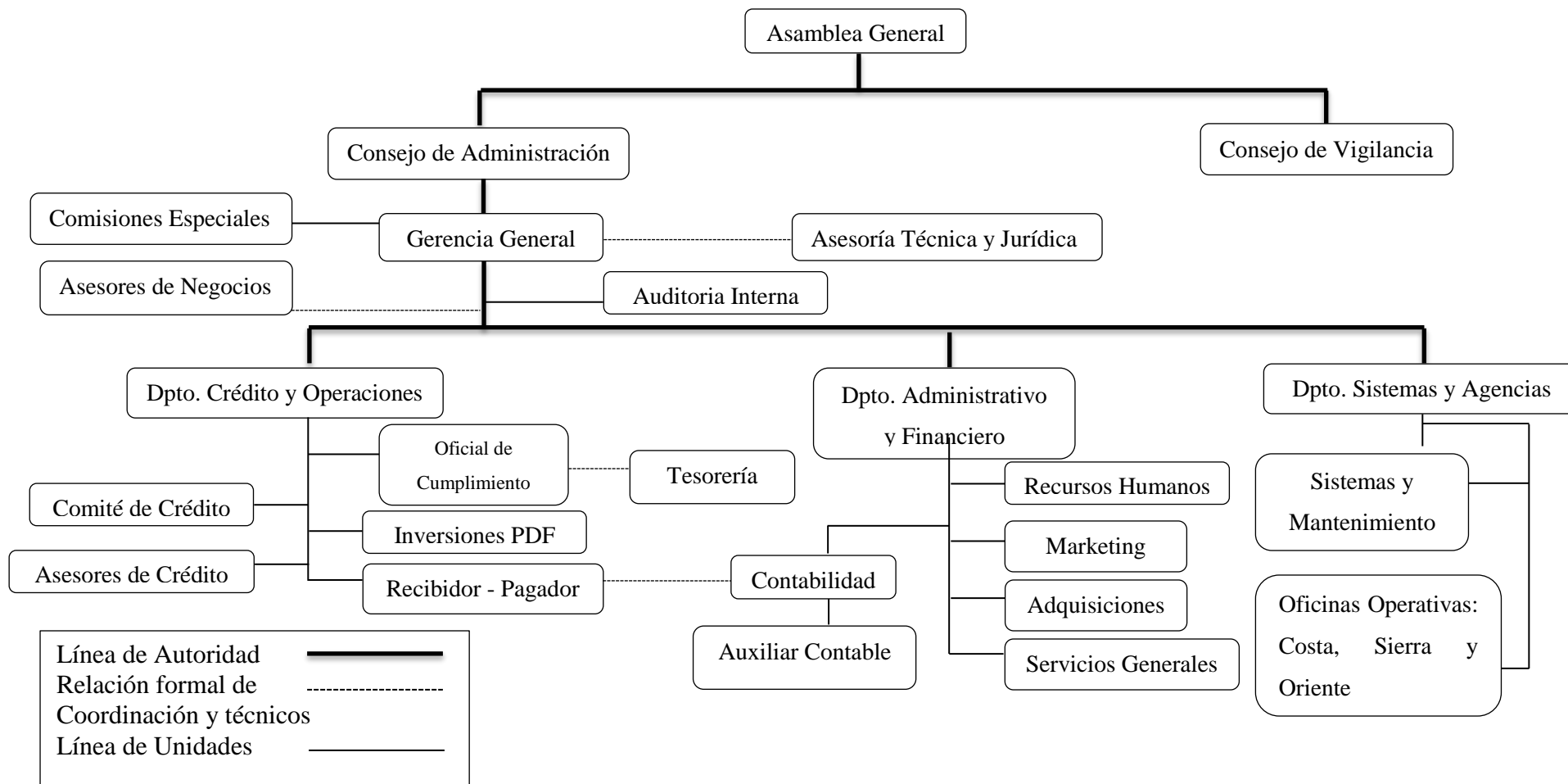
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

Elaborado por: Jorge Arteaga.

4.2.7. Organigrama Estructural

Figura No. 1

Organigrama estructural COAC “Acción y Desarrollo” Ltda.



4.2.8. Aspectos empresariales y segmento atendido.

Este análisis permite identificar las actividades que desarrollan la Cooperativa y el segmento al que están dirigidos los servicios que ofrece con la finalidad de cubrir las expectativas de los clientes.

ASPECTOS EMPRESARIALES	SEGMENTO ATENDIDO
▪ Prestaciones a la vista	Personas naturales de la ciudad de Riobamba, y cantones que pertenecen a la población económicamente activa.

Cuadro No. 3: Prestaciones sociales

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

Realizado por: Jorge Arteaga.

4.2.9. Cultura Organizacional

El diagnóstico estratégico se inicia con la identificación de la cultura de la Cooperativa y su concordancia con los principios corporativos, considerando que la cultura de una organización es un factor clave del éxito.

La matriz de la cultura organizacional permite identificar los elementos culturales que facilitan u obstaculizan la puesta en marcha de las estrategias gerenciales.

La cultura de la cooperativa incluye valores, creencias, comportamientos que se consolidan y comparten durante la vida institucional.

Grupo de Referencia Principio	Estado	Sociedad	Socios	Empleados	Clientes	Total
Amabilidad		x	x	x	x	4
Calidad		x	x	x	x	4
Cordialidad		x	x	x	x	4

Honestidad	X	x	x	x	x	5
Puntualidad	X	x	x	x	x	5
Respeto	X	x	x	x	x	5
Servicio		x	x	x	x	4
Tolerancia		x	x	x	x	4
Trabajo	X	x	x	x	x	5
Total						40

Cuadro No. 4: Cultura Organizacional

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

Realizado por: Jorge Arteaga.

La cultura organizacional es fuerte, ya que su 88,8% de respuesta a los estamentos que la conforman, satisfacen en alto porcentaje las expectativas de cada uno de ellos.

4.2.10. Implicados vs su Comportamiento.

IMPLICADOS	COMPORTAMIENTO
Asamblea Nacional	<ul style="list-style-type: none"> • Crea o Aprueba Leyes para el sector comercial.
Competencia	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad y Precios. • Innovación de servicios. • Marketing y Tecnología
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Empleo a la población local • Nivel de vida.
Empresas aliadas	<ul style="list-style-type: none"> • Proporciona productos/servicios múltiples para la organización
Gobierno Central.	<ul style="list-style-type: none"> • Leyes. • Políticas. • Regulaciones.
Ilustre Municipio de Riobamba	<ul style="list-style-type: none"> • Fija Impuestos prediales y catastrales
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecen productos de uso empresarial en el proceso de producción o en la gestión administrativa.

	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de pago
Socios	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad del servicio. • Capacidad de compra de los servicios • Demandan los servicios que la cooperativa ofrece • Gustos y preferencias
Socios Fundadores	<ul style="list-style-type: none"> • Distribución de utilidad. • Futuras capitalizaciones • Relación costo-beneficio • Rentabilidad obtenida. • Modernización de las oficinas y su tecnología
SRI	<ul style="list-style-type: none"> • Ente público que determina, recauda y controla los impuestos.

Cuadro No. 5: Implicados vs su Comportamiento

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

Realizado por: Jorge Arteaga.

4.2.11. Principios Corporativos.

La matriz axiológica sirve de guía para la formulación de los principios corporativos, es decir establece cual es el conjunto de valores alrededor de los cuales se encuentra la Cooperativa; además esta matriz define los grupos de referencia es decir aquellas personas o instituciones con las cuales interactúa la organización en el logro de sus objetivos.

GRUPO DE REFERENCIA	PRINCIPIOS
Clientes	Manifiestar sinceridad, honestidad, prudencia, cumplimiento y un buen servicio.
Cooperativa	Brindar un ambiente de trabajo adecuado, seguro y confiable; fomentando el respeto mutuo y el compañerismo.
Estado	Fiel Cumplimiento de las Leyes, exigencias de los derechos establecidos en la Constitución.

Sociedad	Tener un compromiso social
Trabajadores	Respeto mutuo entre todos los trabajadores.

Cuadro No. 6: Principios Corporativos

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

Realizado por: Jorge Arteaga.

4.2.12. Aspectos Legales

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda., Constitúyase mediante Acuerdo Ministerial No. 020 de la fecha 04 de Diciembre del 2001 con domicilio en la Ciudad San Pedro de Riobamba, Provincia de Chimborazo,.”, cuyas siglas son COCREAD; de capital social y número de socios variable e ilimitado de carácter Intercultural de la Nación Puruha, la misma que se regirá por las disposiciones contenidas en los Artículos 57 literales 1 y 9 , y Art. 309 y 311 de la Constitución Política del Estado vigente, Ley de Cooperativas, su Reglamento General y Estatuto.

4.2.13. Análisis Situacional de la Cooperativa

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., cuenta con más de 36 colaboradores en los que inculcan el autoestima proyectada en la calidad de servicio al socio que acude a diario. Al momento tienen más de 10,000 socios a nivel nacional.

Sus principales servicios son el crédito en diferentes productos como el sobre firmas, quirografario, hipotecario: ahorros e inversiones con mejores tasas de intereses. A demás servicios complementarios como: pagamos envíos de remesas por Money Gram, ecua transfer, Rapipagos pago del bono solidario, escuela de conducción, cobros de servicios básicos, pago de sueldos al sector público por SPI, cobro de impuestos y damas servicios.

Los primeros tres años la Cooperativa. Acción y Desarrollo, tubo la estabilidad administrativa, económica y crecimiento, y después de ello los cuatro años tuvo un crisis institucional (cambio constante del personal, abandono de los directivos y socios, fracaso económico con antisociales), después de ello se retomó nuevamente y estos

últimos tres años se ha venido fortaleciendo considerablemente en todas nuestras oficinas, la gente ha confiado en la Cooperativa Acción y Desarrollo. (Chucuri, 2013)

4.2.13.1. Análisis del macro entorno

El Macro entorno orienta su estudio a todo aquello ajeno (externo) a la organización, todo lo que no podemos controlar, que está fuera del alcance de la cooperativa, y sobre lo cual se debe trabajar.

No hay que olvidar que el estado ecuatoriano, ejerce múltiples influencias sobre las cooperativas través de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y Finanzas Populares, a de más se considera, los recursos humanos, materiales y financieros, y tecnologías, entre otros. Se constituyen en resultados (productos/servicios) que serán “aceptados” o “rechazados”. (Larrea, 2004, pg.8)

El ambiente externo está conformado por la combinación de varios fenómenos o elementos: fuerzas, actores, eventos y hechos, que afectan en forma directa o indirecta a la cooperativa. Cuando cualesquiera de estos elementos afecta directamente, de forma positiva o negativa, el desempeño general o de algunas actividades de la organización, nos encontramos frente a un “factor crítico externo” que deberá ser considerado en los escenarios, en los objetivos, políticas y alternativas de cambio o consolidación.

Para que el análisis sea más exhaustivo, al medio externo se lo divide en varios entornos de influencia:

- Económico,
- Tecnológico,
- Demográficos,
- Legal,
- Político,
- Social,

4.2.13.2. Identificación de los factores claves del macro entorno

Factores Económicos

Los últimos años se han producido muchos cambios, empezando por las políticas y leyes estatales, tasas de interés, inflación, canales de distribución entre otras que ha vulnerado la capacidad de compra y de consumo de la población.

FACTOR	COMPORTAMIENTO	IMPACTO	RESPUESTA	ACTORES
E1 Empleo	Ascendente	Pobreza y migración controladas. Incremento del nivel de vida de las personas.	Generar fuentes de empleo.	Gerente de la Cooperativa.
E2 Impuestos	En incremento	Los costos se incrementan.	Los precios de los servicios aumentan frecuentemente.	Clientes, Gerencia, La Cooperativa, Socios, SRI
E3 Inflación	Variable - Estable	Estabilidad en los Costos de Producción.	Estabilidad aparente en precios.	Clientes, Gerencia, La Cooperativa, Gobierno, Socios
E4 PIB	Ascendente	La producción y las fuentes de empleo sufren cambios.	A pesar de las variaciones del PIB mantener la producción - prestación de servicios y el empleo estable.	Gobierno, Sector comercial, Internacional, Sector empresarial.

E5 Renta	Estable	Se tiene capacidad adquisitiva, distracción y ahorro. Las condiciones de vida son más o menos buenas.	Conformidad con los ingresos, los mismos están regulados y controlados por el Ministerio de lo Laboral.	Gobierno, Clientes, Proveedores, Socios.
E6 Tasa de Interés	VARIABLES	Tasa activa alta no permiten acceso al crédito. Tasa pasiva baja no incentivan al ahorro.	Invertir el dinero en actividades que den un alto rendimiento al dinero.	Gerencia, La Cooperativa, Gobierno, Proveedores, Sector financiero, SRI, Socios y Clientes.

Cuadro No. 7: Variables económicas

Fuente: Indicadores económicos Banco central

Realizado por: Jorge Arteaga.

Factores Políticos

Las políticas que se generan a favor de los ecuatorianos en la Asamblea Nacional Constituyente es un gran apoyo para que las medianas y pequeñas empresas vayan tomando impulso en el país.

FACTOR	COMPORTAMIENTO	IMPACTO	RESPUESTA	ACTORES
P1 Código de Trabajo	Regulador	Obliga a dar trato y salarios justos a los empleados.	Respetar las disposiciones de este Código para no contravenir la Ley.	Miembros de la Cooperativa. Poder Legislativo.
P2 Estabilidad Política	Estable	Credibilidad en el país. Inversión extranjera se atraído lo que beneficia la accesibilidad a bienes y servicios.	Elección adecuada de nuestros gobernantes.	Clientes Estado Miembros de la cooperativa.

P3 Legislación	Regulador	Dictaminan normas que no permitían una adecuada conducción y proceder de la organización.	Cumplir con las leyes del Estado y con reglamentos de la organización.	Gobierno Miembros de la cooperativa.
P4 Ley del consumidor	Regulador	Dictaminan normas que facilitan la conducción de las empresas comercializadoras de bienes y servicios.	Conocer esta Ley y así poder aceptarla y cumplirla.	Miembros de la cooperativa. Poder Legislativo.
P5 Política económica.	Inestable	Los objetivos de la política económica no han dado resultados, acercándonos a niveles de endeudamiento o explotación del Yasuní.	La cooperativa contribuye con empleo, permite el crecimiento y desarrollo de su sector.	Estado, Gerente de la cooperativa, Consejo administrativo.
P6 Política Fiscal.	Inestable Inequidad	El gasto es superior al ingreso por lo que el presupuesto del Estado debe ser financiado con préstamos internacionales e impuestos.	Elaborar adecuadamente su presupuesto para no tener déficit en los ejercicios económicos.	Contador de la cooperativa, Estado, Gerente de la cooperativa.

Cuadro No. 8: Variables de carácter político

Fuente: Constitución de la república 2008

Realizado por: Jorge Arteaga.

Factores Demográficos

La población urbana a nivel nacional está creciendo a una velocidad impresionante. (INEC 2014)

FACTOR	COMPORTAMIENTO	IMPACTO	RESPUESTA	ACTORES
D1 Migración	Ascendente	Mayor demanda de los servicios en ciudades grandes de la	Mejorar el servicio para que las personas prefieran los servicios de	Gerente de la cooperativa.

		provincia de Chimborazo.	Acción y Desarrollo.	
D2 Crecimiento de la población	Ascendente	Mayor cantidad de personas que pueden demandar los servicios de la cooperativa.	Tratar de captar segmentos más amplios a través de un eficiente servicio y publicidad.	Gerente de la cooperativa.

Cuadro No. 9: Variables Sociales

Fuente: Indicadores demográficos Banco Central

Realizado por: Jorge Arteaga.

Factores Ecológicos

FACTOR	COMPORTAMIENTO	IMPACTO	RESPUESTA	ACTORES
EC1 Clima	Incontrolable	Afecta las actividades productivas de la región, se producen daños en las carreteras y deslaves.	Precautelar la salud de los empleados.	Empleados, Gerencia de La Cooperativa.
EC2 Contaminación	Alta	Envolturas, empaques y embalajes generan impacto ambiental.	Concientizar a socios y clientes sobre el tratamiento de los desechos sólidos.	Gerente de la cooperativa, socios y clientes.

Cuadro No. 10: Variables Naturales

Fuente: Ministerio del Ambiente

Realizado por: Jorge Arteaga.

Factores Sociales

En la actualidad se pone énfasis en valores fundamentales que mejoren las relaciones sociales entre los ciudadanos.

FACTOR	COMPORTAMIENTO	IMPACTO	RESPUESTA	ACTORES
S1 Calidad de Vida	Baja	Las condiciones de salud, vivienda, educación, etc. de las personas no son adecuadas.	Pagar un salario justo para que las personas puedan satisfacer sus necesidades básicas.	Gerente de la cooperativa, gobierno.
S2 Cambios en la familia	Ascendente	Inestabilidad en el núcleo familiar, producido por la migración.	Dar estabilidad en el empleo a los trabajadores.	Gerente de la cooperativa Gobierno central.
S3 Defensa del consumidor	Estable	Mayor protección de los derechos del consumidor	Respetar y cumplir la ley de Defensa del consumidor.	Gerente de la cooperativa
S4 Grado de Formación	Estable	Regular nivel cultural.	Preocuparse por la educación de los colaboradores	Comisión de educación, Gerencia.
S5 Salario unificado	Estable	Equidad en Salario	Personal con salarios satisfechos	Gerente de la cooperativa
S6 Valores Sociales	Estable	Mejora la cultura organizacional	Preocupación y fortalecimiento por los valores de cada uno de los colaboradores.	Gerente de la cooperativa.

Cuadro No. 11: Variables Sociales

Fuente: INEC Datos 2010

Realizado por: Jorge Arteaga.

Factores Tecnológicos

La tecnología avanza a pasos agigantados, tanto en medios de comunicación como en aplicaciones que simplifican la labor y control en las empresas y organizaciones. Hoy en día la tecnología está al alcance de todos en el país.

FACTOR	COMPORTAMIENTO	IMPACTO	RESPUESTA	ACTORES
T1 Cultura de adaptación a nuevas tecnologías.	Ascendente	La tecnología avanza a pasos agigantados.	Concienciar a los propietarios, empleados y prepararlos para afrontar los cambios y los nuevos retos.	Comisión de asuntos sociales, empleados, Gerente.
T2 Investigación y desarrollo	Ascendente	Conocimiento y preocupación por los avances.	Estar al tanto de incursionar en nueva tecnología y avances para mejorar su tecnología, por ende el servicio.	La Cooperativa.
T3 Medios tecnológicos	Ascendente	Todos pretenden contar con tecnología de punta en sus procesos productivo o de distribución.	Procurar que la mayoría de las empresas y organizaciones cuenten con tecnología en toda la estructura de la unidad.	Gerente de la empresa. Proveedores.
T4 Personal especializado	Ascendente	El personal operativo que labora en la cooperativa cuenta con preparación necesaria para el desarrollo de sus actividades.	Dar mayor capacitación a los empleados para que sus conocimientos estén acorde a los avances tecnológicos.	Comisión de Educación. Gerente de la cooperativa.

Cuadro No. 12: Variables Tecnológicas

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

Realizado por: Jorge Arteaga.

4.2.13.3. Identificación de los factores claves del Micro entorno

Clientes

El universo de los Clientes de la cooperativa es amplio entre ellos se encuentran ejecutivos, y la población en general de la provincia y en particular de la Ciudad de Riobamba.

FACTOR	COMPORTAMIENTO	IMPACTO	RESPUESTA	ACTORES
C11 Servicio con los Clientes	Manifiestan que los servicios que proporciona la cooperativa son buenos.	Los Clientes tienen: comodidad y tranquilidad en la adquisición de los servicios que distribuye la cooperativa.	Ofrecer cada día un servicio eficiente y de calidad.	Gerencia Empleados Clientes socios
CL2 Número de socios y clientes	Variedad de socios y clientes.	Alto	La cooperativa tiene la posibilidad de incrementar su volumen de captación y colocación de dinero.	Gerencia Empleados Clientes

Cuadro No. 13: Clientes

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

Realizado por: Jorge Arteaga.

Provedores

En nuestro país existen diferentes productores e importadores de satisfactores. En la provincia del Guayas, cantón Milagro no existen amplios proveedores para servicios financieros, por tanto, los proveedores analizados de parte de Acción y Desarrollo están en el país. Los proveedores al tener variedad de productos y competencia se esmeran ofrecer productos de excelente calidad con buenos precios, asegurando mayor satisfacción de sus clientes.

Existen cooperativas que manejan servicios financieros bastante parecidos en calidad y precio, es por eso que se tiene que manejar adecuadamente para lograr una mayor acogida en el mercado.

Los factores más influyentes en el proveedor tienen que ser siempre calidad, servicio, precios y aceptación del producto o servicio financiero.

FACTOR	COMPORTAMIENTO	IMPACTO	RESPUESTA	ACTORES
PR1 Calidad y servicio de la Cooperativa.	Confianza en La cooperativa	En la provincia de Chimborazo existen proveedores para suministros de créditos pero la Cooperativa Acción y desarrollo es la que está en vanguardia a las necesidades de los clientes.	Los proveedores tanto locales como los de fuera, deben esmerarse en ofrecer servicios de excelente calidad y atender los pedidos con agilidad si desean conservar al cliente.	Proveedores
PR2 Consideran a la cooperativa un buen cliente.	Medio	Pagos puntuales en las adquisiciones realizadas.	Mantener con eficiencia y eficacia al momento realizar las operaciones.	Proveedores Gerente Financiero de la Cooperativa

Cuadro No. 14: Proveedores

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

Realizado por: Jorge Arteaga.

Competencia

FACTOR	COMPORTAMIENTO	IMPACTO	RESPUESTA	ACTORES
COMP1 Agresividad de la competencia	Incomodidad ante el ingreso de una nueva cooperativa. En el mercado.	Se desconoce el actuar de los competidores frente al ingreso de una nueva cooperativa en el mercado.	Se está realizando alianzas estratégicas con las cooperativas existentes en el mercado de la ciudad de Milagro.	Gerencia Competidores
COMP2 Costos competitivos	Se publicitan las tasas que maneja la competencia	Desaliento en los nuevos socios	Ajustes a los costos de prestaciones en la localidad.	Gerencia Competidores

Cuadro No. 15: Competencia

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

Realizado por: Jorge Arteaga.

4.2.13.4. PRIORIDADES DE FACTORES EXTERNOS DE LA COOPERATIVA

Este punto se utiliza para escoger a los factores estratégicos externos más importantes entorno a la cooperativa. A través de la técnica de reducción de los factores claves, se escogen los problemas que tienen un mayor impacto y una mayor probabilidad de ocurrencia.

PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	ALTA	T3,S1 D2, E5 E3, T2,	P2,P3, P5, P6,	
	MEDIA	E6, T4, D1, E1, E2, E4, EC1, S5,	EC2, P1, P4, S2, S3, S6, T1, S4	
	BAJA			
		ALTO	MEDIO	BAJO
		PROBABILIDAD DE IMPACTO		

Cuadro No. 16: Cuadro de Probabilidades Factores Externos

Fuente: Factores del Macro Entorno

Realizado por: Jorge Arteaga

**4.2.13.5. PRESENTACIÓN DEL PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO
(amenazas y oportunidades)**

FACTOR	CALIFICACION DEL IMPACTO				
	AMENAZA		NORMAL	OPORTUNIDAD	
	Gran Amenaza	Amenaza	E	Oport.	Gran Oportun.
Calidad de Vida.			x		
Cambios en la familia.				x	
Clima.		x			
Contaminación.				x	
Crecimiento de la población.					X
Cultura de adaptación a nuevas tecnologías.				x	
Defensa del consumidor.			x		
Distribución Geográfica.			x		
Empleo					X
Estabilidad Política.				x	
Grado de Formación.				x	
Impuestos			x		
Inflación			x		
Investigación y desarrollo.		x			
Legislación.		x	x		
Medios tecnológicos.				x	
Personal especializado.					X
PIB			x		
Política económica.		x			
Política Fiscal.			x		

Renta		x			
Salario unificado			x		
Tasas de interés.		x			
Valores Sociales.			x		

Cuadro No. 17: Perfil externo

Fuente: Matriz de prioridades de factores externos

Realizado por: Jorge Arteaga.

IMPACTO				
AMENAZA		NORMAL	OPORTUNIDAD	
Gran Amenaza	Amenaza	E	Opor.	Gran Oportun.
0	6	10	6	3

Cuadro No. 18: Perfil estratégico externo

Fuente: Matriz de prioridades de factores externos

Realizado por: Jorge Arteaga.

Análisis:

Se puede observar un grupo amplio de situaciones normales que deberán ser aprovechadas, al igual que las oportunidades, por otro lado es necesario neutralizar las amenazas que al no ser muchas se espera minimizar su impacto y no sea evidente su participación en la cooperativa.

4.2.13.6. PRIORIDADES DE FACTORES INTERNOS DE LA COOPERATIVA

PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	ALTA	CL1 CL2	COMP1 COMP2	
	MEDIA		PR1, PR2	
	BAJA			
		ALTO	MEDIO	BAJO
PROBABILIDAD DE IMPACTO				

Cuadro No. 19: Cuadro de Probabilidades Factores Internos.

Fuente: Factores del Micro Entorno

Realizado por: Jorge Arteaga

4.2.13.7. PRESENTACIÓN DEL PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO (amenazas y oportunidades)

FACTOR	CALIFICACIÓN DEL IMPACTO				
	AMENAZA		NORMAL	OPORTUNIDAD	
	Gran Amenaza	Amenaza	E	Oport.	Gran Oportun.
Servicio con los clientes				x	
Número de socios y clientes					x
Calidad y servicio de la cooperativa				x	
Consideran a la cooperativa un buen cliente				x	
Agresividad de la Competencia	x				
Costos competitivos		x			

Cuadro No. 20: Perfil interno

Fuente: Matriz de prioridades de factores internos

Realizado por: Jorge Arteaga.

OPORTUNIDADES

- Las personas son más instruidas y se adaptan fácilmente a las nuevas tecnologías.
- Nuevas alternativas de inversión entorno a la contaminación.
- Competencia del sector.
- Mayor oportunidad de captación de inversiones e incremento de socios.
- Facilidad de obtener los servicios en el mercado a través de sistemas tecnológicos.
- Incremento de la demanda debido a la estabilidad del empleo
- Estabilidad del gobierno que permite inversiones a mediano y a largo plazo.
- Mayor tendencia al ahorro por parte de profesionales.
- Nuevas tecnologías para equipamiento y análisis de negocios.
- Personal especializado que brinda agilidad y eficacia en la entrega del servicio al cliente.
- Servicio con los clientes.
- Número de socios y clientes
- Calidad y servicio de la cooperativa.
- Consideran a la cooperativa un buen cliente.

AMENAZAS

- Comportamiento del clima, afecta al proceso de servicios.
- No se desarrollan e investigan nuevos productos y servicios financieros.
- Las políticas económicas del Gobierno que afecten al sector productivo del país.
- Aumento y/o creación de impuestos, Incremento de la inflación, menos capacidad adquisitiva.
- Salarios bajos para el sector laboral.
- Tasas de Interés altas para la inversión.
- Agresividad de la competencia
- Costos competitivos.

4.2.14. Análisis del ambiente interno

4.2.14.1. Identificación de los factores claves del ambiente interno

Un análisis del ambiente interno nos va a permitir identificar los factores claves que se originan al interior de la organización, por lo que es necesario dedicar tiempo y esfuerzo, necesarios para conocer a fondo los mismos.

Dentro de las variables que se han podido observar en el estudio del ambiente interno se presentan las siguientes:

Recursos Humanos

Empleados

Todas las personas que laboran en la cooperativa tienen definidas sus funciones de manera empírica, existe inconformidad con los sueldos ya que según los empleados encuestados, la remuneración aun no devenga las actividades que realizan y los horarios que tienen que cumplir.

El personal que labora en la cooperativa durante el tiempo de trabajo no ha recibido capacitación debido a la falta de interés de su gerente al no destinar presupuesto necesario, estas y otras variables se analizan puntualmente a continuación.

FACTOR	COMPORTAMIENTO	IMPACTO	RESPUESTA	ACTORES
R1 Participación activa	Participan en todas las actividades organizadas por la cooperativa	Actividades propuestas y realizadas.	Se socializan las ideas y actividades a llevar a cabo	Gerencia Talento humano

R2 Inconformidad	Rechazo a la política salarial de la cooperativa.	Gente desmotivada por el salario	Considerar salarios competitivos en el mercado	Gerente Talento humano Competencia
R3 Clarificación de la misión, visión, objetivos de la cooperativa.	No se tiene claro que busca la cooperativa en el mercado	No se puede lograr el objetivo macro de la cooperativa	Reformulación de misión y visión de la organización.	Gerente Talento humano
R4 Definición de funciones	Tienen definidas sus funciones de manera empírica.	Realizan actividades que no son de su competencia o no cumplen con las tareas que el puesto demanda.	Establecer por escrito las funciones que debe realizar cada trabajador.	Gerencia Empleados
R5 Rendimiento esperado.	No se tiene el rendimiento esperado de los trabajadores.	Existe inconformidad con los sueldos ya que no devenga las actividades que realizan y los horarios que tienen que cumplir.	Determinar si de acuerdo al presupuesto de la cooperativa existe la posibilidad de un alza a los sueldos o fijar bonificaciones.	Gerente Empleados
R6 Falta de motivación del personal	Inadecuado comportamiento en sus labores diarias	No reciben reconocimientos por el trabajo que realizan.	Otorgar reconocimiento por el trabajo eficiente que realicen los empleados.	Gerencia Empleados

R7 Compañerismo y amabilidad	Se observa unidad y cordialidad entre compañeros.	El ambiente de trabajo que existe en la cooperativa es tranquilo.	Fomentar e incentivar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la cooperativa	Cooperativa Empleados
R8 Relación con socios y clientes	Las actividades que desarrollan los empleados les permiten relacionarse con personas de diferentes caracteres.	Adquieren nuevas experiencias	Capacitar a los empleados en relaciones humanas y trato al cliente.	Gerente Empleados Socios
R9 Maltrato	Algunos empleados no dan el trato adecuado a los clientes	La no preferencia por los bienes y servicios que ofrece la cooperativa	Poner en práctica lo aprendido referente al curso de relaciones humanas.	Gerente Comisión de Educación

Cuadro No. 21: Recursos Humanos; empleados

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

Realizado por: Jorge Arteaga.

Equipos

La cooperativa requiere actualizar algunas de sus equipos para brindar un servicio eficiente a sus clientes, especialmente si quiere cubrir un mayor segmento de mercado.

Instalaciones

Las oficinas no cuentan con una adecuada distribución para atender eficientemente a quienes acuden a recibir los servicios que presta la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

FACTOR	COMPORTAMIENTO	IMPACTO	RESPUESTA	ACTORES
VE1 Equipos desactualizados	Algunos PC de la cooperativa requieren actualización.	Los usuarios que han utilizado unidades que no están actualizadas se llevan una mala impresión y generalizan a la cooperativa.	Modernizar a todos los equipos para brindar un servicio eficiente a los usuarios y cubrir un mayor segmento de mercado.	Gerencia
VE2 Software	Se cuenta con un sistema computarizado que agiliza las operaciones	Se facilita y agiliza las operaciones financieras.	Preocuparse por la actualización periódica del software	Gerencia
VE3 Instalaciones	La oficina de la agencia es pequeña y no cuenta con una adecuada distribución.	No se atiende eficientemente a los socios y clientes	Adecuar y organizar la oficina para atender de manera eficiente al cliente.	Gerencia de la cooperativa

VE4 Ambiente	Las condiciones ambientales no son adecuadas para las oficinas operativas en especial en sectores calurosos	No se atiende eficientemente a los socios y clientes	Implementar artefactos de aire acondicionado	Gerencia de la cooperativa
-----------------	---	--	--	----------------------------

Cuadro No. 22: Activos Fijos

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

Realizado por: Jorge Arteaga.

Estructura Orgánica

En la actualidad la Cooperativa cuenta con un orgánico estructural y funcional bien definido, por lo que una de sus prioridades es la mejora continua de su estructura orgánica, la misma que le permita conocer claramente el flujo de información, y las actividades que se desarrollan en cada nivel; pese a ello no se ha establecido estrategias que permitan orientar las actividades hacia el éxito de la organización.

FACTOR	COMPORTAMIENTO	IMPACTO	RESPUESTA	ACTORES
EO1 Estructura Orgánica	Cuenta con un orgánico estructural y funcional bien definido.	Permite conocer claramente el flujo de información, y las actividades que se desarrolla en cada nivel.	Mantener actualizado el orgánico funcional	Gerente Socios

Cuadro No. 23: Servicios

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

Realizado por: Jorge Arteaga.

4.2.14.2. PRIORIDADES DE LOS FACTORES CLAVES INTERNOS DE LA COOPERATIVA

Esta matriz se utiliza para escoger a los factores estratégicos internos más importantes de la cooperativa. A través de la técnica de reducción de los factores claves, se escogen los problemas que tienen un mayor impacto y una mayor probabilidad de ocurrencia.

OCURRENCIA	PROBABILIDAD	ALTA	R3, R4 ,EO1	R8, VE2, VE3	
		MEDIA	VE1, R5,R6, VE4	R1, R2, R7	
	DE	BAJA		R9	
		ALTO		MEDIO	BAJO
		PROBABILIDAD DE IMPACTO			

Cuadro No. 24: Probabilidades internas

Fuente: Factores del micro entorno

Realizado por: Jorge Arteaga.

4.2.14.3. PRESENTACIÓN DEL PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO (FORTALEZAS Y DEBILIDADES)

FACTOR	CALIFICACIÓN DEL IMPACTO				
	FORTALEZA		NORM	DEBILIDAD	
	Gran Fortaleza	Fortaleza	AL	Debilidad.	Gran Debilidad
Participación activa		x			
Inconformidad.				x	
Clarificación de la misión, visión, objetivos de la cooperativa					X
Definición de funciones					X

Rendimiento esperado				x	
Falta de motivación del personal				x	
Compañerismo y amabilidad		x			
Relación con socios y clientes			x		
Maltrato				x	
Equipos desactualizados				x	
Software		x			
Instalaciones				x	
Ambiente		x			
Estructura Orgánica	x				

Cuadro No.25: Perfil estratégico interno

Fuente: Cuadro de probabilidades internas

Realizado por: Jorge Arteaga.

Análisis:

1	4	1	6	2	14
7%	29%	7%	43%	14%	100%

Se puede observar un grupo predominante de debilidades que es necesario cambiar la condición de las mismas y en lo posible eliminarlas con apoyo en las fortalezas las cuales se las debe mantener y mejorar.

Fortalezas

- Participación activa
- Compañerismo y amabilidad
- software
- Estructura Orgánica
- Ambiente

Debilidades

- Inconformidad del Recurso Humano
- Clarificación de la misión, visión, objetivos de la cooperativa
- Definición de funciones
- Rendimiento esperado
- Falta de motivación del personal
- Maltrato
- Equipos desactualizados
- Instalaciones

En consideración a sus fortalezas es menester continuar con los estudios correspondientes al proyecto de la nueva sucursal.

4.2.15. Indicadores financieros

A.) Índices de Rentabilidad

- Rentabilidad de la Inversión (ROA).- Indica el retorno por cada dólar en Activos.

$$\text{Rentabilidad sobre la Inversión} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$$

$$\text{Rentabilidad sobre la Inversión} = \frac{40346,61}{2331413,82}$$

Rentabilidad sobre la Inversión = 0,0173

Rentabilidad sobre la Inversión = 1,73%

Análisis: Éste resultado quiere decir que la Utilidad Neta con respecto al Activo Total en el primer trimestre de 2013 correspondió al 1,73%, lo que significa que por cada \$1,00 invertido en Activos se generó \$0,017 de Utilidad.

- Rentabilidad sobre el Patrimonio.- Mide el retorno sobre el capital invertido.

$$\text{Rendimiento sobre el Patrimonio} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$$

$$\text{Rendimiento sobre el Patrimonio} = \frac{40346,61}{476237,34}$$

Rendimiento sobre el Patrimonio = 0,0847

Rendimiento sobre el Patrimonio = 8,47%

Análisis: En el primer trimestre de 2013 las Utilidades Netas correspondieron al 8,47% sobre el Patrimonio; es decir obtuvieron un Rendimiento sobre el Capital Invertido equivalente al porcentaje establecido.

- Margen de Utilidad Neta.- Indica la rentabilidad neta por cada dólar de venta.

$$\text{Margen de Utilidad Neta} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Margen de Utilidad Neta} = \frac{40346,61}{123825,99}$$

Margen de Utilidad Neta = 0,3258

Margen de Utilidad Neta = 32,58%

Análisis: Éste resultado nos demuestra que en el primer trimestre de 2013 la Utilidad Neta correspondió al 32,58% de las Ventas Netas; es decir por cada \$1,00 colocado se generó \$0,32 de Utilidad Neta.

B.) Índices de Liquidez

- Índice de Solvencia.- Mide la habilidad para pagar las obligaciones a corto plazo.

$$\text{Índice de Solvencia} = \frac{\text{Activos Corrientes}}{\text{Pasivos Corrientes}}$$

$$\text{Índice de Solvencia} = \frac{2155598,23}{1855176,48}$$

$$\text{Índice de Solvencia} = 1,16$$

Análisis: En el primer trimestre del año 2013 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., tuvo una razón corriente de 1.16 lo que significa que por cada \$1,00 de deuda tiene \$ 1.16 para cubrir sus obligaciones en el corto plazo.

- Índice de liquidez global.- Mide la liquidez global de la compañía.

$$\text{Índice de liquidez global} = \frac{\text{Total de Activos}}{\text{Total de Pasivos}}$$

$$\text{Índice de liquidez global} = \frac{2331413,82}{1855176,48}$$

$$\text{Índice de liquidez global} = 1,25$$

Análisis: En el primer trimestre del año 2013 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., tuvo un índice de liquidez global de 1,25; es decir los activos en relación con los pasivos son del 25% más.

En conclusión la cooperativa cuenta con liquidez para poder abrir una nueva sucursal, particularmente la sucursal de la ciudad de milagro.

4.3. ESTUDIO DE MERCADO

El estudio de mercado es un proceso sistemático de recolección y análisis de datos e información acerca de los clientes, competidores y el mercado. Sus usos incluyen ayudar a crear un plan de negocios, lanzar un nuevo producto o servicio, mejorar productos o servicios existentes y expandirse a nuevos mercados.

4.3.1. Elementos de un estudio de mercado:

1. Datos
2. Muestra
3. Experimento
4. Análisis
5. Regresión
6. Predicción o informe
7. Simulación

4.3.2. Análisis de resultados de la investigación de mercado

En consideración de una amplia demanda, costos competitivos y una adecuada localización, se puede decir que es factible continuar con los siguientes estudios del proyecto de apertura de la nueva sucursal de la cooperativa de ahorro y crédito Acción y Desarrollo Ltda., en la ciudad de Milagro.

Sexo de los encuestados:

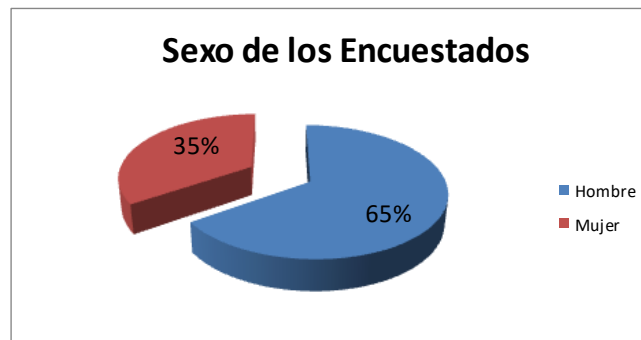
CUADRO No. 26

No.	Alternativa	Frecuencia	%
1	Hombre	252	65
2	Mujer	133	35
	TOTAL	385	100%

Fuente: Encuesta realizada a los pobladores del cantón Milagro.

Elaborado por: Jorge Arteaga.

GRAFICO No. 2



ANÁLISIS:

De la población de Milagro encuestada el 65% son hombres, y en un 35% son mujeres, por lo que diríamos que la mayor parte de encuestados son hombres.

Edad de los encuestados:

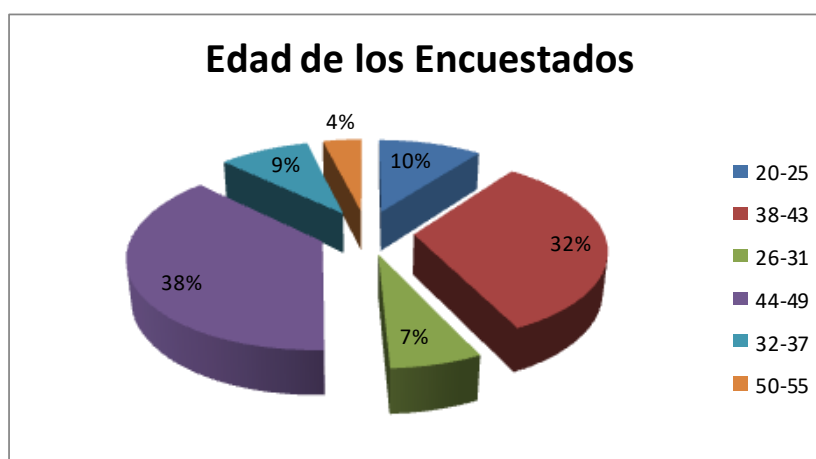
CUADRO No. 27

No.	Alternativa	Frecuencia	%
1	20-25	40	10
2	38-43	125	32
3	26-31	25	7
4	44-49	145	38
5	32-37	35	9
6	50-55	15	4
	TOTAL	385	100%

Fuente: Encuesta realizada a los pobladores del cantón Milagro.

Elaborado por: Jorge Arteaga.

GRAFICO No. 3



ANÁLISIS:

La edad de los pobladores encuestados del cantón Milagro, es el 38% que se encuentra entre la edad de 44-49 años, en un porcentaje del 32% se encuentran entre 38-43, en un porcentaje minoritario está el 10% que equivale entre 20-25 años, y en un 9% están entre 32-37 años, por lo que podemos decir que la mayor parte de personas encuestadas se encuentran en una edad de adulto.

Ingreso mensual:

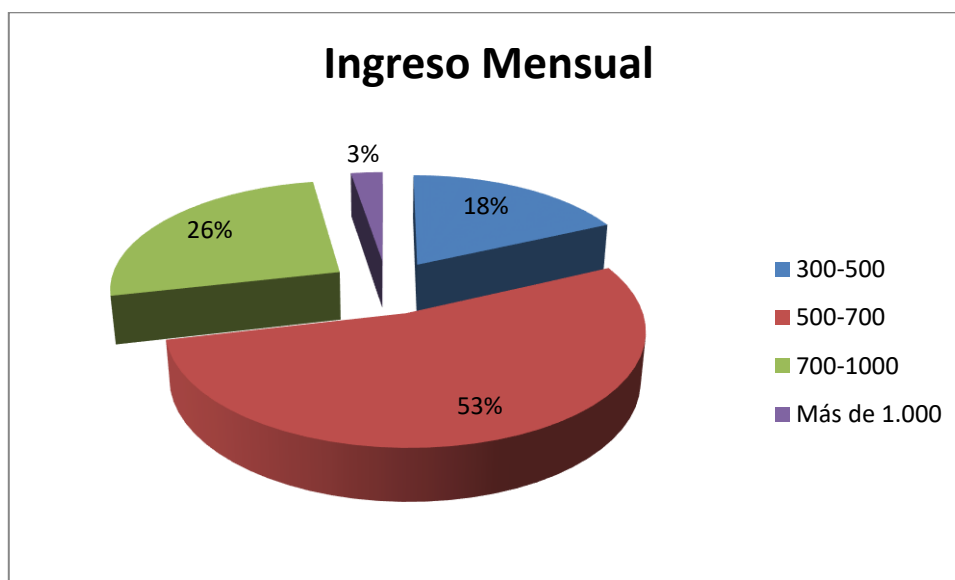
CUADRO No. 28

No.	Alternativa	Frecuencia	%
1	300-500	70	18
2	500-700	205	53
3	700-1000	100	26
4	Más de 1000	10	3
	TOTAL	385	100%

Fuente: Encuesta realizada a los pobladores del cantón Milagro.

Elaborado por: Jorge Arteaga.

GRAFICO No. 4



ANÁLISIS:

De las personas encuestadas del cantón Milagro, el 53% tienen un ingreso de 500 a 700 dólares, 26% tienen un ingreso mensual de 700 a 1000, en un 18% tienen un ingreso de 300 a 500 dólares, y en un 3% tienen un ingreso mensual de más de 1000, por lo que podemos decir que la mayor parte de la población encuestada se encuentra en un nivel medio de ingresos.

1. ¿Señale al tipo de actividad a la que usted se dedica?

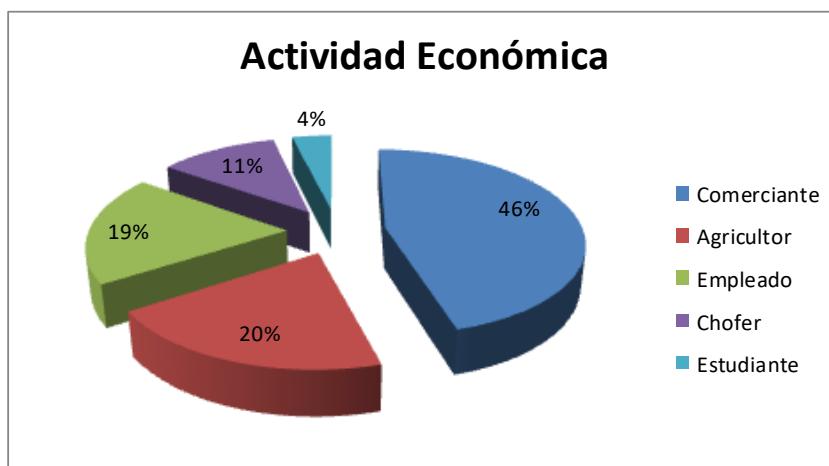
CUADRO No. 29

No.	Alternativa	Frecuencia	%
1	Comerciante	180	46
2	Agricultor	80	20
3	Empleado	75	19
4	Chofer	45	11
5	Estudiante	15	4
	TOTAL	385	100%

Fuente: Encuesta realizada a los pobladores del cantón Milagro.

Elaborado por: Jorge Arteaga.

GRAFICO No. 5



ANÁLISIS:

De las personas encuestadas tenemos que la actividad que más se desarrollan en un 46% son comerciantes, en un 20% son agricultores, en el porcentaje del 19% son empleados, en un 11% son choferes y un porcentaje minoritario del 4% son estudiantes, por lo que podemos decir que la mayor parte de personas son comerciantes seguidos por los agricultores, y luego vienen los empleados, moviéndose de esta manera la economía del cantón Milagro.

2. ¿Es socio usted de alguna entidad financiera?

CUADRO No. 30

No.	Alternativa	Frecuencia	%
1	Si	385	100
2	No	0	0
	TOTAL	385	100%

Fuente: Encuesta realizada a los pobladores del cantón Milagro.

Elaborado por: Jorge Arteaga.

GRAFICO No. 6



ANÁLISIS:

El 100% de las personas encuestadas del cantón Milagro dicen que sí, que son socios de alguna entidad financiera, por lo que podemos decir que la población milagreña, se asocia a alguna entidad financiera, para poder adquirir alguna clase de crédito para poder fomentar sus negocios.

3. ¿A qué institución financiera pertenece?

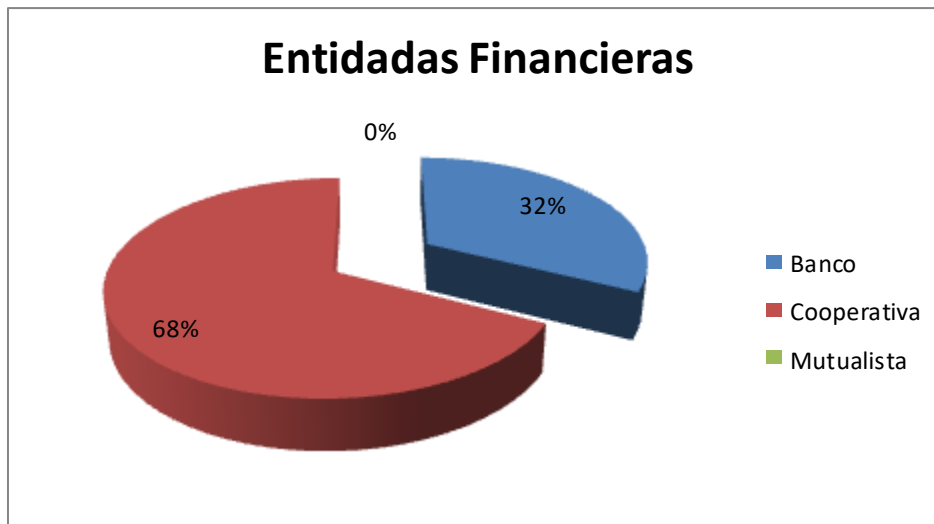
CUADRO No. 31

No.	Alternativa	Frecuencia	%
1	Banco	125	32
2	Cooperativa	260	68
3	Mutualista	0	0
	TOTAL	385	100%

Fuente: Encuesta realizada a los pobladores del cantón Milagro.

Elaborado por: Jorge Arteaga.

GRAFICO No. 7



ANÁLISIS:

El 68% de las personas encuestadas dicen que pertenecen a la Cooperativa de ahorro y crédito, mientras que en un 32% dicen que pertenecen al Banco, por lo que diríamos que la mayor parte de personas encuestas son socios de la Cooperativa, porque reciben mejores beneficios, de los reciben en el Banco.

4. ¿Cuál es la entidad financiera de su preferencia?

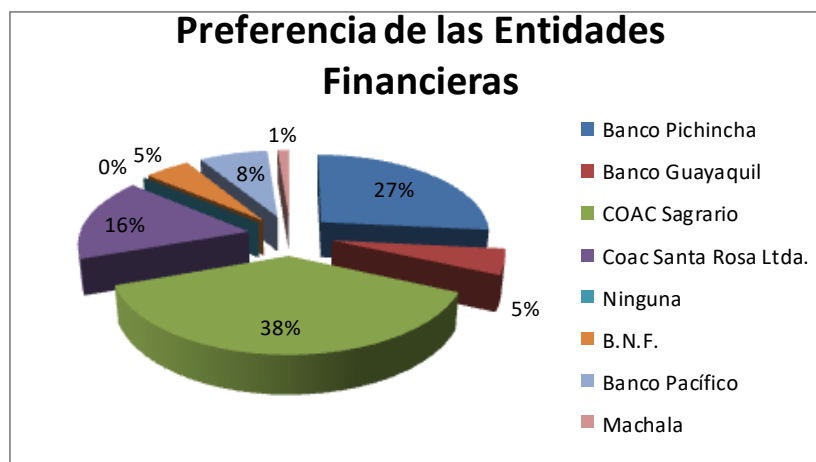
CUADRO No. 32

No.	Alternativa	Frecuencia	%
1	Banco Pichincha	105	27
2	Banco Guayaquil	20	5
3	COAC Sagrario	150	38
4	COAC Santa Rosa Ltda.	65	16
5	Ninguna	0	0
6	B.N.F.	20	5
7	Banco Pacífico	30	8
8	Machala	5	1
	TOTAL	385	100%

Fuente: Encuesta realizada a los pobladores del cantón Milagro.

Elaborado por: Jorge Arteaga.

GRAFICO No. 8



ANÁLISIS:

El 38% de las personas encuestadas dicen que prefieren la COAC Sagrario, en un 27% dicen que prefieren el Banco del Pichincha y en un 16% dicen que prefieren la COAC Santa Rosa Ltda., y un porcentaje minoritario prefieren Banco Nacional de Fomento, Banco de Guayaquil, por lo que podemos decir que la mayor parte de la población milagreña, prefieren las Cooperativas de ahorro y crédito, porque reciben mejores utilidades que las otras instituciones financieras.

5. ¿Por qué razón Ud. realiza sus ahorros e inversiones en su entidad financiera?

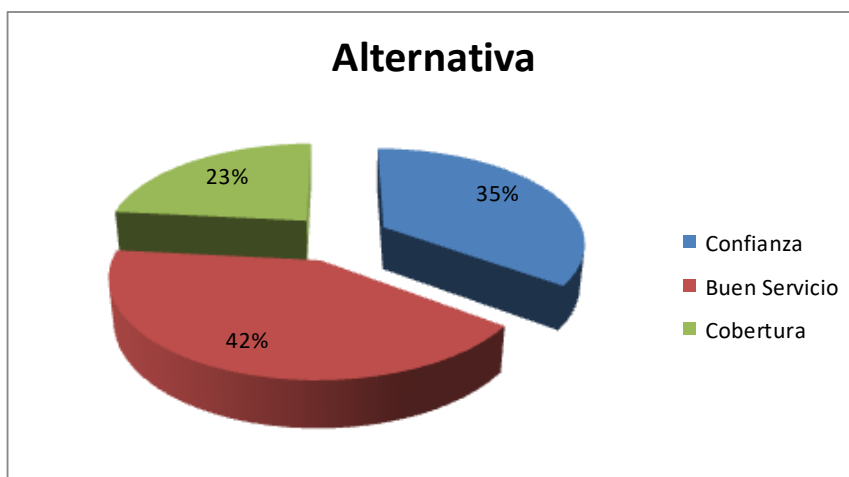
CUADRO No. 33

No.	Alternativa	Frecuencia	%
1	Confianza	135	35
2	Buen Servicio	160	42
3	Cobertura	90	23
	TOTAL	385	100%

Fuente: Encuesta realizada a los pobladores del cantón Milagro.

Elaborado por: Jorge Arteaga.

GRAFICO No. 9



ANÁLISIS:

De las personas encuestadas tenemos que el 42% realiza sus ahorros e inversiones en la Cooperativa porque les brinda un buen servicio, en un 35% dicen que les brinda confianza y en un 23% dicen por la cobertura que brinda a los socios, por lo que podemos decir que la mayor de personas dicen que les gusta ahorrar en las cooperativas por el buen trato de reciben cada uno de sus asociados.

6. ¿Con qué frecuencia acude a realizar transacciones en una entidad financiera?

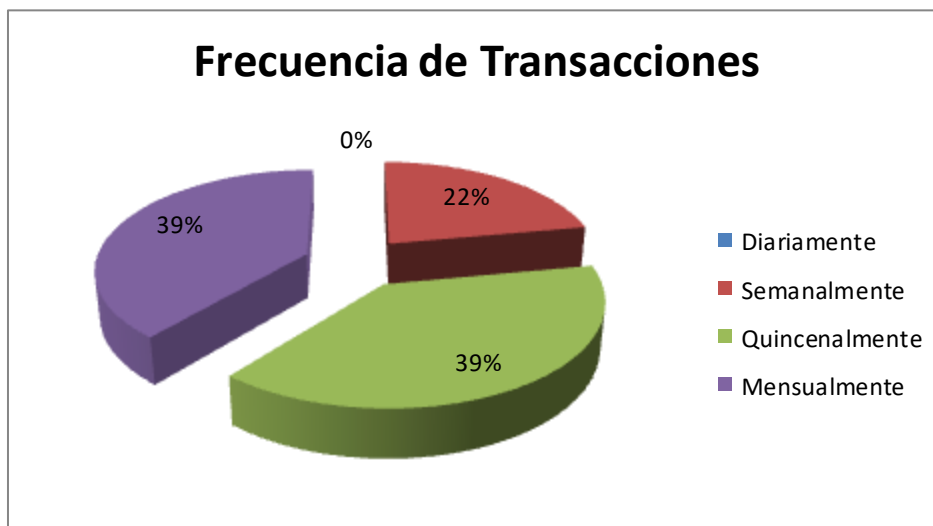
CUADRO No. 34

No.	Alternativa	Frecuencia	%
1	Diariamente	0	0
2	Semanalmente	85	22
3	Quincenalmente	150	39
4	Mensualmente	150	39
	TOTAL	385	100%

Fuente: Encuesta realizada a los pobladores del cantón Milagro.

Elaborado por: Jorge Arteaga.

GRAFICO No. 10



ANÁLISIS:

De la población milagreña encuestada el 39% dicen que acuden a realizar transacciones comerciales en una entidad financiera cada quince días, de igual forma en un 39% dicen que lo realizan mensualmente y un 22% dicen que realizan transacciones comerciales en la entidad financiera semanalmente, por lo que podemos decir que la mayor parte de la población son comerciantes y por no disponer del tiempo necesario realizan sus transacciones comerciales cada quince días o mensualmente.

7. ¿Qué porcentaje (%) de su ingreso destina al ahorro?

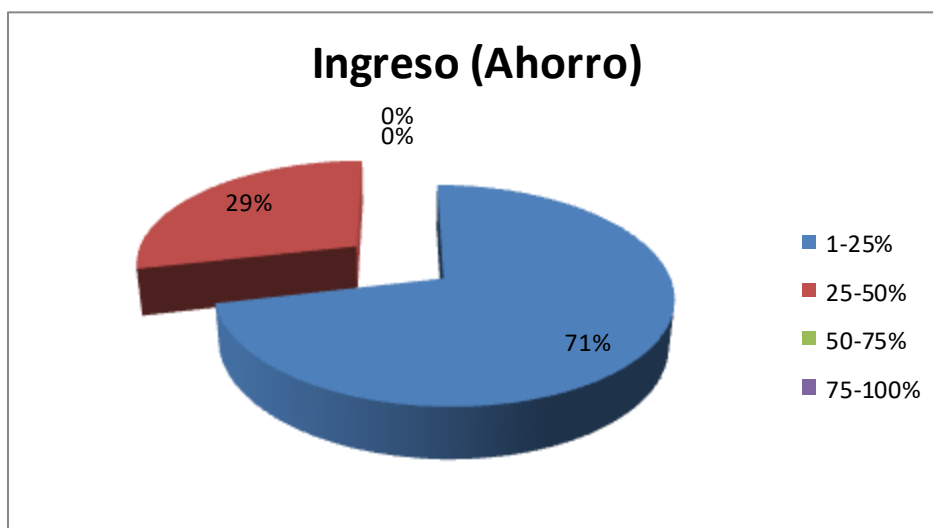
CUADRO No. 35

No.	Alternativa	Frecuencia	%
1	1-25%	275	71
2	25-50%	110	29
3	50-75%	0	0
4	75-100%	0	0
	TOTAL	385	100%

Fuente: Encuesta realizada a los pobladores del cantón Milagro.

Elaborado por: Jorge Arteaga.

GRAFICO No. 11



ANÁLISIS:

El 71% de las personas encuestadas dicen que destina de sus ingresos mensuales del 1 al 25%, mientras que el 29% dicen que destinan del 25 al 50% de sus ingresos mensuales, por lo que podemos decir que la mayor parte de la población destina una cuarta parte de sus ingresos a los ahorros.

8. ¿Conoce usted o ha escuchado hablar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda.?

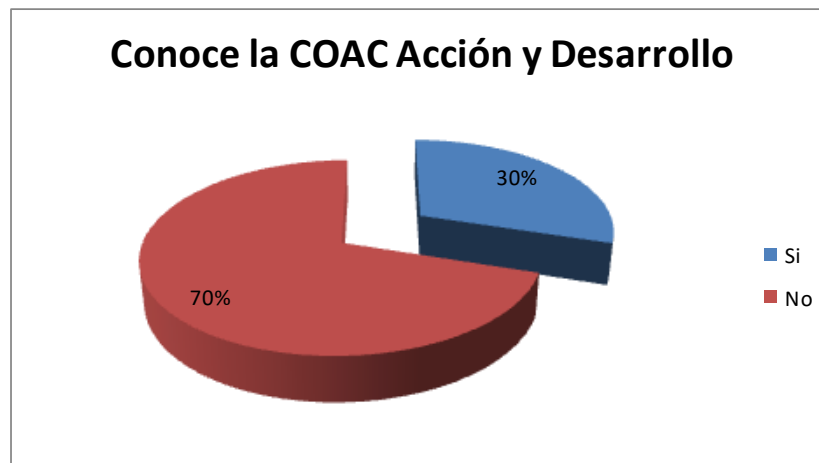
CUADRO No. 36

No.	Alternativa	Frecuencia	%
1	Si	115	30
2	No	270	70
	TOTAL	385	100%

Fuente: Encuesta realizada a los pobladores del cantón Milagro.

Elaborado por: Jorge Arteaga.

GRAFICO No. 12



ANÁLISIS:

De las personas encuestadas tenemos que el 70% no ha escuchado hablar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., mientras que el 30% dicen que sí, que si han escuchado hablar de esta cooperativa, por lo que podemos decir que la mayor parte de la población les parece nueva esta cooperativa ya que no han escuchado su nombre, y desconocen de los beneficios que reciben de esta cooperativa.

9. ¿Estaría usted dispuesto a demandar los servicios y productos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., cuando abra una sucursal en el cantón Milagro?

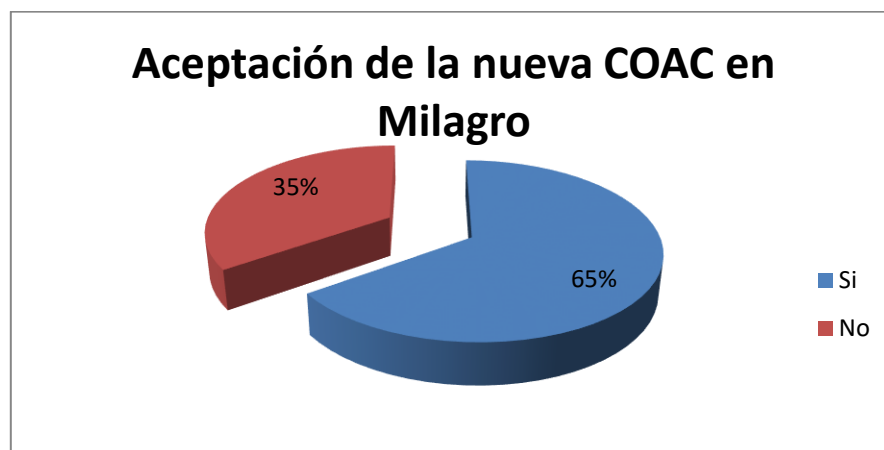
CUADRO No. 37

No.	Alternativa	Frecuencia	%
1	Si	251	65
2	No	134	35
	TOTAL	385	100%

Fuente: Encuesta realizada a los pobladores del cantón Milagro.

Elaborado por: Jorge Arteaga.

GRAFICO No. 13



ANÁLISIS:

El 65% de las personas encuestadas del cantón Milagro dicen que sí que están dispuestos a demandar los servicios y productos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., cuando abra una sucursal en el cantón Milagro, mientras que un 35% dicen que no, por lo que podemos decir que la población del cantón Milagro están a la expectativa cuando se abra la sucursal en el cantón Milagro, porque ellos conocen que cada cooperativa que se abre al público trae buenos beneficios.

10. ¿Qué tipo de servicios financieros espera recibir si ingresara como socio a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda.?

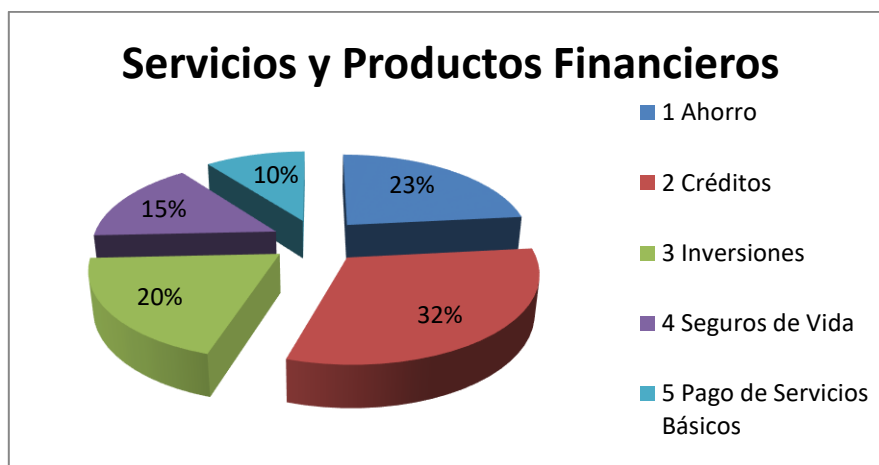
CUADRO No. 38

No.	Alternativa	Frecuencia	%
1	Ahorro	90	23
2	Créditos	121	32
3	Inversiones	75	20
4	Seguros de Vida	59	15
5	Pago de Servicios Básicos	40	10
	TOTAL	385	100%

Fuente: Encuesta realizada a los pobladores del cantón Milagro.

Elaborado por: Jorge Arteaga.

GRAFICO No. 14



ANÁLISIS:

El 32% de las personas encuestadas manifiestan que desearían recibir los beneficios de créditos, en un 23% dicen que desearían recibir beneficios de ahorros también a un 20% dicen que les gustaría recibir beneficios de inversiones, mientras que a un 15% prefiere seguros de vida y por último el 10% restante espera recibir pagos de servicios básicos; por lo que podemos decir que la mayor parte de la población esperan recibir créditos a una tasa de interés baja, para de esta manera poder obtener buenos beneficios en los ahorros de los asociados.

11. ¿Cuál de los siguientes lugares le gustaría que esté ubicada la sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda.?

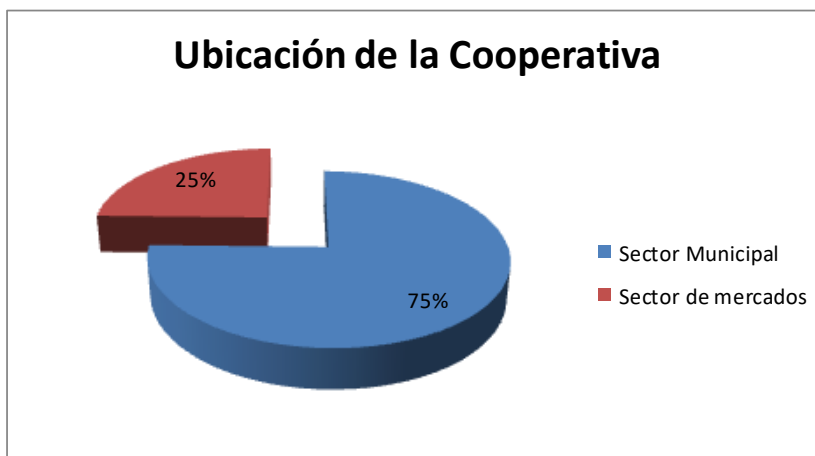
CUADRO No. 39

No.	Alternativa	Frecuencia	%
1	Sector Municipal (Zona centro)	290	75
2	Sector de mercados	95	25
	TOTAL	385	100%

Fuente: Encuesta realizada a los pobladores del cantón Milagro.

Elaborado por: Jorge Arteaga.

GRAFICO No. 15



ANÁLISIS:

El 75% de las personas encuestadas responden que les gustaría que esté ubicada la sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., en el sector Municipal (zona centro de la ciudad), mientras que en un 25% dicen que les gustaría que esté ubicada en el sector de mercados, por lo que podemos decir que la mayor parte de la población del cantón Milagro, les gustaría que la Cooperativa se encuentra en un lugar céntrico, facilitando de esta forma las transacciones comerciales de cada uno de miembros de la cooperativa.

12. ¿Qué cantidad estaría dispuesto a solicitar en un crédito?

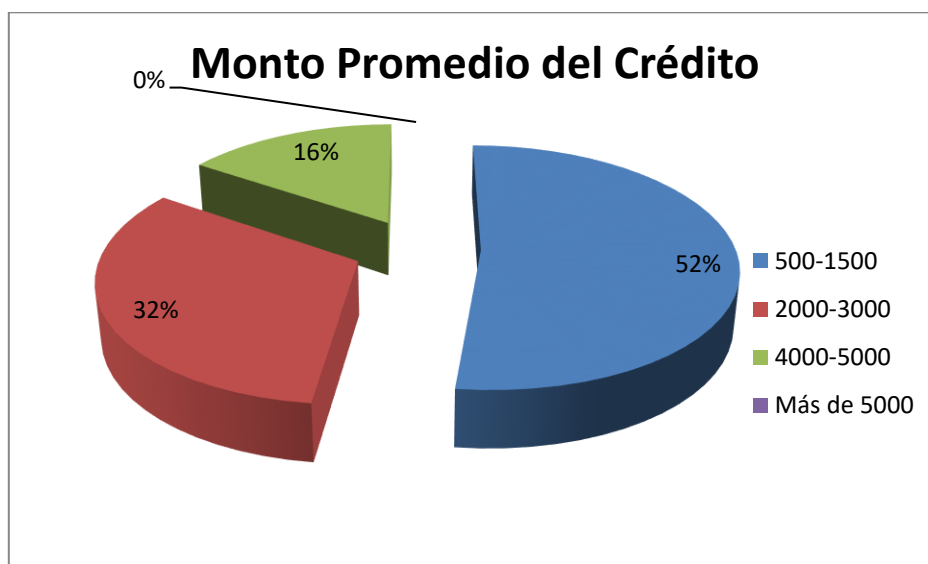
CUADRO No. 40

No.	Alternativa	Frecuencia	%
1	500-1500	200	52
2	2000-3000	125	32
3	4000-5000	60	16
4	Más de 5000	0	0
	TOTAL	385	100%

Fuente: Encuesta realizada a los pobladores del cantón Milagro.

Elaborado por: Jorge Arteaga.

GRAFICO No. 16



ANÁLISIS:

El 52% de las personas encuestadas dicen que estarían dispuestos a solicitar un crédito por el valor de 500-1500, mientras que el 32% dicen que les gustaría obtener un crédito por el valor de 2000- 3000, y en un 16% dicen que les gustaría realizar un crédito por el valor de 4000-5000 dólares, por lo que manifiesto que la población del cantón Milagro, les gusta obtener créditos medianos para poder pagar cuotas mensuales bajas, dependiendo del tiempo.

Conclusión: el 65% de la población de la ciudad de Milagro considera demandar los productos y servicios de la cooperativa de ahorro y crédito Acción y Desarrollo.

4.3.3. Análisis de la demanda y proyecciones

La demanda se define como la cantidad y calidad de bienes y servicios que pueden ser adquiridos en los diferentes precios del mercado por un consumidor, precio que en nuestro caso viene a ser el valor que tienen los servicios que oferta la cooperativa. El estudio de la demanda constituye un aspecto central e importante del proyecto por la incidencia de ella en los resultados del negocio que se implementará con la aceptación del proyecto.

A continuación se considera la participación poblacional de las diferentes parroquias de la Ciudad de Milagro en las cuales la cooperativa pretende ofrecer servicios financieros, que para el presente estudio abarca la zona centro de la Ciudad de Milagro, es decir la parroquia principal del centro de la ciudad en donde se aplicaron las encuestas.

CANTÓN	PARROQUIA	URBANO	RURAL	TOTAL	PÓRCENTAJE	PEA
MILAGRO	CHOBO	-	5.421	5.421	3,25%	1.922
	MARISCAL SUCRE (HUAQUES)	-	5.365	5.365	3,22%	1.904
	MILAGRO	133.508	11.517	145.025	87,03%	51.468
	ROBERTO AUSTUDILLO	-	10.823	10.823	6,50%	3.844
	TOTAL	133.508	33.126	166.634	100%	59.138

Cuadro No. 41: Población Milagro (PEA)

Fuente: INEC Censo 2010

Elaborado por: Jorge Arteaga.

El cuadro anterior nos permite inferir que la población de la Ciudad de Milagro asciende a 166.634 habitantes, con una población económicamente activa de 59.138 hbts, pero nuestra meta no es ésta, más bien nuestro objetivo es dirigirnos a la población urbana-rural principalmente en la zona centro de la ciudad donde existe mayor afluencia de

comercio y concentración de personas emigrantes que habitan y se dedican al comercio formal e informal, sector poblacional que le consideramos como nuestro mercado meta con una población estimada de 51.468 habitantes, sin descartar al resto de la población distribuida en las diferentes parroquias que a futuro serán nuestros potenciales socios estratégicos.

Para el análisis de la demanda se realizó una encuesta a una muestra poblacional de 385 personas, donde se consultó a los encuestados si estarían dispuestos a demandar los servicios y productos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., cuyos resultados arrojaron que el 65% están dispuestos a demandar los servicios y productos de la cooperativa, lo que significa que podemos tener 33.454 habitantes como potenciales socios (clientes) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda.

Para proyectar la demanda utilizamos el promedio del crecimiento de la población en la Ciudad de Milagro que según el INEC es del 1,08% anual.

Proyección de la Demanda

Año	0	2015	2016	2017	2018	2019
Habitantes	33.454	33.815	34.181	34.550	34.923	35.300

Cuadro No. 42: Proyección de la Demanda

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: Jorge Arteaga.

4.3.4. Análisis de la oferta y proyecciones

Al ser el análisis de la oferta, la cantidad de bienes y servicios que ofrece una determinada institución a un determinado precio, para nuestro caso, la oferta viene a ser nuestra competencia directa, es decir las Cooperativas de Ahorro y Crédito abiertas y que están ubicadas en la zona centro de la Ciudad de Milagro, determinándose que existen cuatro Cooperativas de Ahorro y Crédito ubicadas en este sector, siendo las siguientes:

COAC´S ubicadas en el sector centro de la ciudad de Milagro

Nº	COAC`S	Nº SOCIOS
1	Cooperativa de Ahorro y Crédito "Construcción Comercio y Producción" Ltda.	9.177
2	Cooperativa de Ahorro y Crédito el Sagrario	2.799
3	Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa	1.114
4	Juventud Ecuatoriana Progresista Ltda.	3.893
	TOTAL	16.983
	PROMEDIO	4.246
	OFERTA	16.983

Cuadro No. 43: COACS Sector centro Milagro

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado: Jorge Arteaga.

De la investigación realizada se desprende que cada cooperativa que opera en la zona centro de la Ciudad de Milagro, mantienen un promedio de 4.246 socios/as, por lo que para determinar la oferta proyectada tomamos en cuenta la tasa de crecimiento poblacional de la Ciudad de Milagro emitida por el INEC, que es del 1,08%.

Proyección de la oferta

Año	0	2015	2016	2017	2018	2019
Habitantes	16.983	17.166	17.352	17.539	17.729	17.920

Cuadro No. 44: Proyección de la Oferta

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: Jorge Arteaga.

4.3.5. Demanda insatisfecha y proyecciones

Luego de haber determinado la proyección de la demanda por cinco años que va a durar el proyecto así como la oferta y su proyección, se determina la Demanda Insatisfecha que no es otra cosa que la diferencia de la proyección de la Demanda menos la proyección de la Oferta.

Cuadro No. 45

Demanda insatisfecha

Año	0	2015	2016	2017	2018	2019
Demanda	33.454	33.815	34.181	34.550	34.923	35.300
(-)Oferta	16.983	17.166	17.352	17.539	17.729	17.920
DEMANDA INSATISFECHA	16.471	16.649	16.829	17.011	17.194	17.380

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: Jorge Arteaga.

Según la visión institucional y por propia experiencia de la cooperativa en la matriz y en las otras agencias (Datos Históricos), y por la investigación de mercados realizada, el comportamiento del mercado para el primer año será de 1.998 socios/as, es decir un 12% de los socios del total de la demanda insatisfecha, para el 2do año los socios se incrementarán en un 20% con respecto al año anterior, esto es 2.398 socios/as; para el tercer año de constituida la sucursal, sus socios se incrementarán en un 20% y así sucesivamente hasta completar la vida útil del proyecto que es de 5 años.

Del total de los socios potenciales de la sucursal, se ha determinado que para el primer año el 20% corresponderá a socios que accederán a realizar inversiones con la cooperativa, este porcentaje está basada según las encuesta realizas a la población de la Ciudad de Milagro, mientras que para el segundo año y hasta completar la vida útil del proyecto que es de 5 años se incrementara en 20% como los objetivos de la empresa determinan.

Si consideramos que para el primer año de los posibles socios, es decir de los 1.998, se estima que un 32% de estos realizarán créditos para diferentes usos, y que principalmente dirigirán sus recursos para mejorar sus negocios, cabe mencionar que los porcentajes son fundamentados en las encuestas realizadas; de la misma forma habrá un 20% de incremento cada año, hasta completar la vida útil del proyecto que es de 5 años.

Para una mejor comprensión se presenta el siguiente cuadro:

Cuadro No. 46

Proyecciones de socios

AÑOS	LIBRETAS DE AHORROS	PLAZO FIJO	CRÉDITOS
2015	1998	400	640
2016	2398	480	768
2017	2877	576	922
2018	3453	691	1106
2019	4143	829	1327

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: Jorge Arteaga.

De los datos consignados en el cuadro anterior se establece que el número total de socios estimados para el primer año es de 1.998, incrementándose progresivamente según como opere la cooperativa.

4.3.6. Análisis de precios

Los precios por la prestación de los diferentes servicios financieros para el presente proyecto van a estar regulados por el banco central del Ecuador, la cual fija las tasas máximas y mínimas a ser observadas por las instituciones financieras. Para el presente proyecto las tasas a ser pagadas y cobradas por la cooperativa van a ser las siguientes:

- Para depósitos en ahorro se pagará las siguientes tasas pasivas:

4% ANUAL

6 % ANUAL

Desde 15.00 USD hasta 1000.00USD 1000,00 en adelante

Fuente: Política de la cooperativa Acción y Desarrollo Ltda.

Elaborado por: Jorge Arteaga.

- Para depósitos a plazo fijo se pagará así:

Cuadro No. 47

Para depósitos a plazo fijo será:

MONTOS USD	30 días	60 días	90 días	180 días	+360 días
\$100 - \$1000	5.00%	5.5%	6.00%	6.5%	7.00%
\$1001 - \$3000	7.25%	8.00%	8.75%	9.25%	9.75%
\$3001 - \$8000	8.50%	9.50%	10.00%	10.50%	10.75%
\$8001 - \$12000	9.50%	10.00%	10.50%	11.00%	11.25%
\$12001 – en adelante	10.00%	10.50%	11.00%	11.50%	11.75%

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: Jorge Arteaga.

4.3.7. Análisis de las tasas activas

Las tasas activas que maneja la cooperativa para sus productos financieros son:

Créditos de consumo	15,00	%
Micro crédito	15,96	%

4.3.8. Análisis del Spred

En consideración a las tasas que emite el Banco Central del Ecuador con respecto al crédito de consumo 16.30% y micro crédito 22.42%, existe un spred de:

1,30 puntos en consumo y 6,46 puntos en micro crédito.

4.4. ESTUDIO TÉCNICO

“Un estudio técnico permite proponer y analizar las diferentes opciones tecnológicas para producir los bienes o servicios que se requieren, lo que además admite verificar la factibilidad técnica de cada una de ellas. Este análisis identifica los equipos, la maquinaria, las materias primas y las instalaciones necesarias para el proyecto y, por

tanto, los costos de inversión y de operación requeridos, así como el capital de trabajo que se necesita”. (Rosales, 2005).

4.4.1. Tamaño

La cooperativa de ahorro y crédito Acción y Desarrollo pretende aperturar su sucursal en la ciudad de Milagro con 60 mil dólares como capital de operación e ir incrementando su participación hasta los 120.000 USD en el segundo año, para dejarla crecer a partir del tercer año con los recursos propios de la localidad a través de captaciones, además corre con los requerimientos de inversión.

4.4.2. Localización

4.4.2.1. La macro localización

Consientes que la localización del proyecto, se constituye en una variable fundamental en torno a la distribución geográfica del mercado y el impacto que tiene la localización en los costos de operación y distribución del servicio, situación que se ve favorable en el sector municipal (Zona Centro), avenida Chirijos del Cantón Milagro, al contar con todos los servicios básicos, cercanía al mercado financiero de la localidad y lo más importante muy cerca del sector comercial de la localidad, localidad que se ha definido luego de un análisis de posibles localidades para la nueva sucursal:

4.4.2.2. Componentes de la localización

Dentro de los factores que se consideran para la localización son: Mercado Financiero, cercanía, sector comercial, servicios básicos y Mano de obra disponible, muy necesarios para la actividad financiera.

Factor	Peso	Sector 1	Ponderación	Sector 2	Ponderación
Cercanía	0,1	8	0,8	4	0,4
Mercado Financiero	0,35	5	1,75	5	1,75

MO Disponible	0,2	5	1	7	1,4
Sector comercial	0,25	7	1,75	9	2,25
Servicios Básicos	0,1	2	0,2	4	0,4
Total	1		5,5		6.2

Cuadro No. 48: Componentes de la localización

Elaborado por: Jorge Arteaga.

Aquí podemos observar que la mejor localización es el sector 2, ya que su ponderación total es de 6.2

Sobre el contexto la sucursal se ubicará en el sector 2 que corresponde al sector del parque municipal (zona céntrico), en la avenida Chirijos.

4.4.2.3. Micro localización

La sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., estará en la Avenida Chirijos y 17 de Septiembre, por ser un sector dentro del casco comercial y donde cuenta con todos los servicios básicos como: energía eléctrica, agua potable, líneas telefónicas y cercanía a los mercados de la localidad.

4.4.3. Ingeniería o proceso de los servicios a prestar

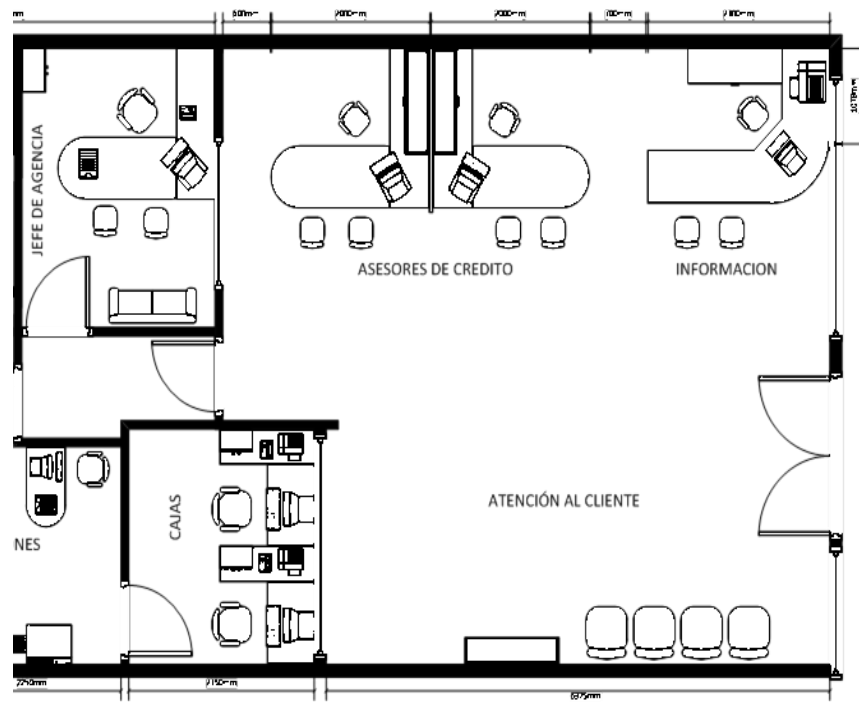
La ingeniería del proyecto tiene como objeto determinar cuáles serán las características del proceso de producción, determinar el tipo de maquinaria y equipo que se requiere, dónde se puede adquirir y el esquema preliminar de la distribución de la planta, situaciones que se muestran a continuación:

4.4.3.1. Distribución de la planta de la Sucursal en Milagro

La gráfica de distribución de planta tiene como propósito fundamental el aprovechar al máximo el espacio físico que se dispone, para que los servicios sean más eficaces,

proporcionando la mayor comodidad a los empleados y al público, a más de garantizar la supervisión y seguridad de la planta.

Figura No. 02
Distribución del espacio físico



Fuente: Estudio de Campo

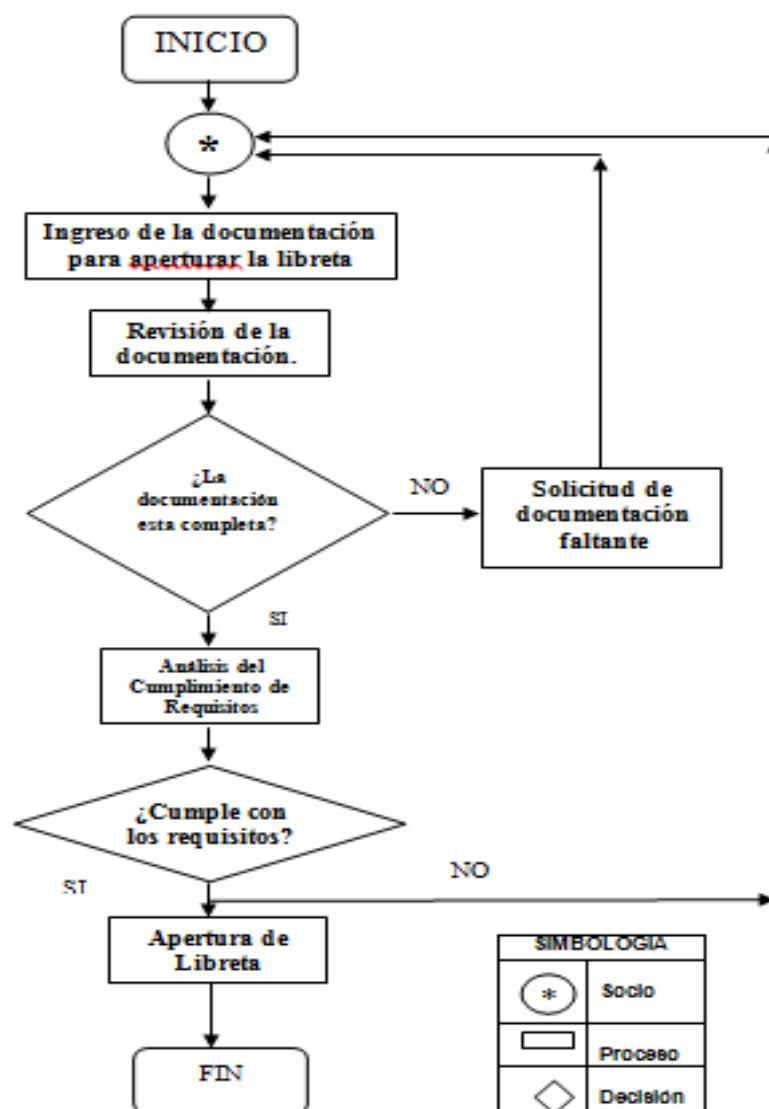
Elaborado por: Jorge Arteaga.

4.4.3.2. Diagramas de flujos de los procesos de la cooperativa

Los principales procesos en una cooperativa se los determina a través de los diagramas de flujos, es el método que se trata de una representación visual condensada de la secuencia de etapas de un proceso.

Figura No. 03

Flujo grama para la apertura de Cuentas en la Cooperativa

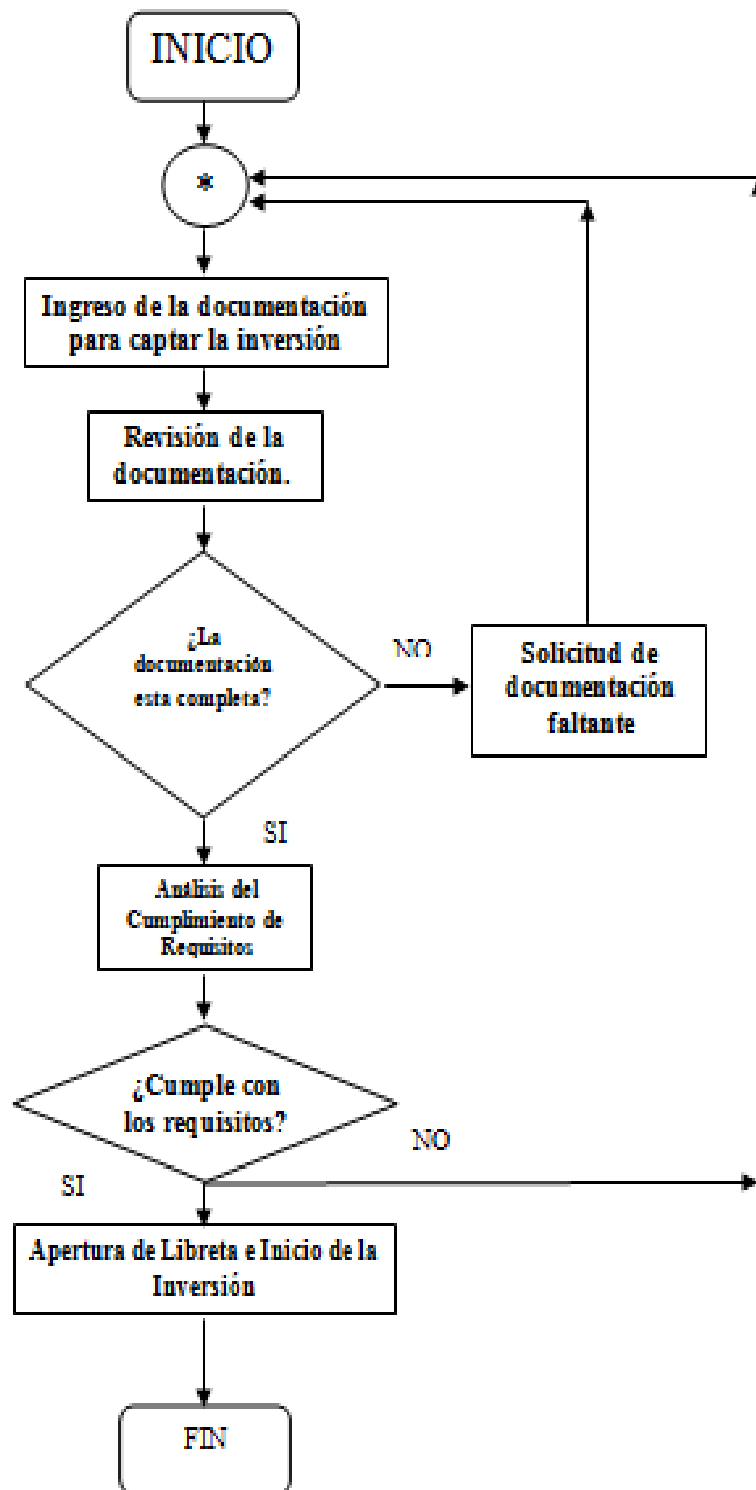


Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Acción y Desarrolló.

Realizado por: Jorge Arteaga.

Figura No. 04

Flujo grama para la captación de ahorros

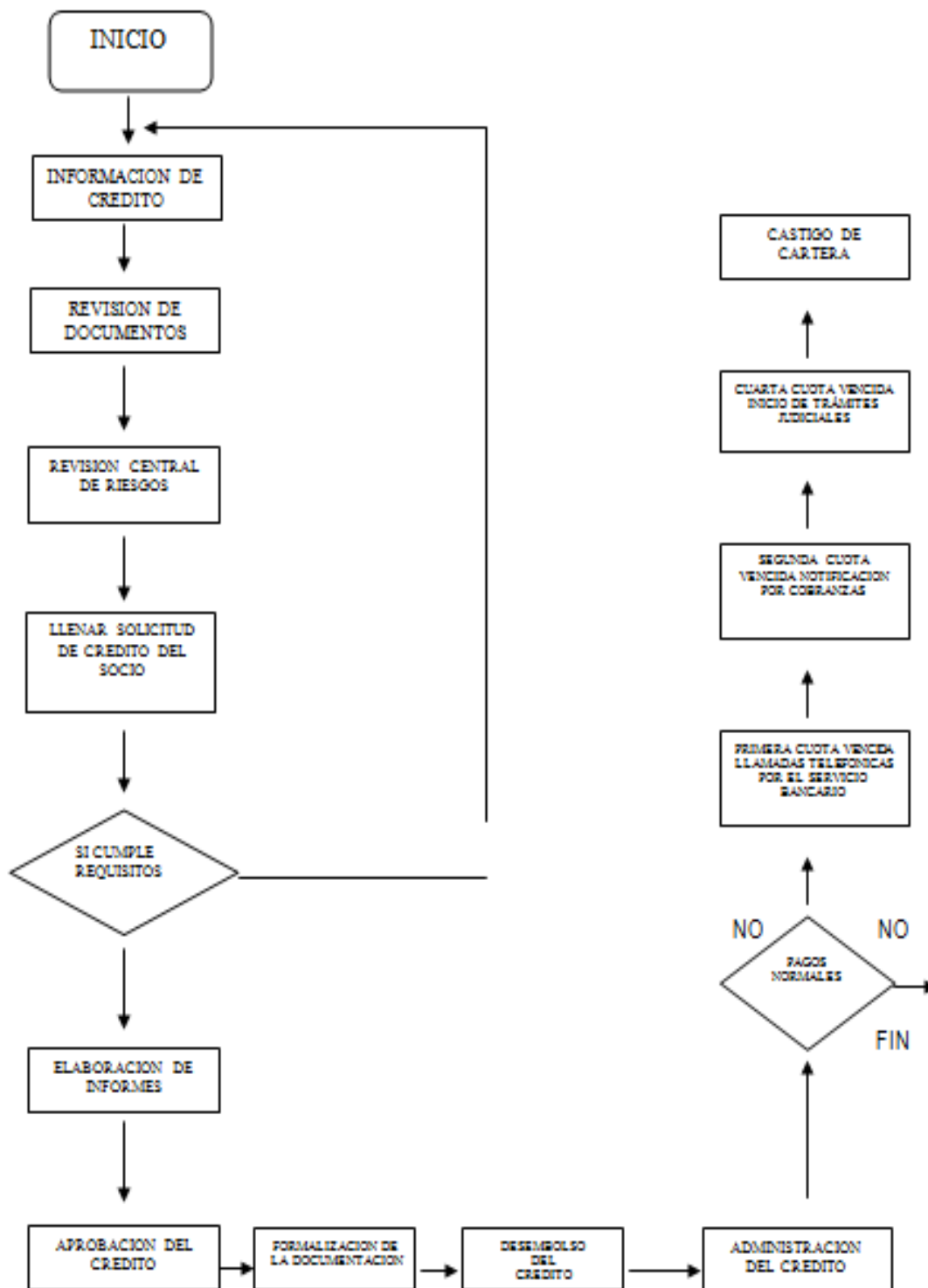


Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Acción y Desarrollo.

Realizado por: Jorge Arteaga.

Figura No. 5

Flujo grama para la colocación de créditos



Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Acción y Desarrollo.

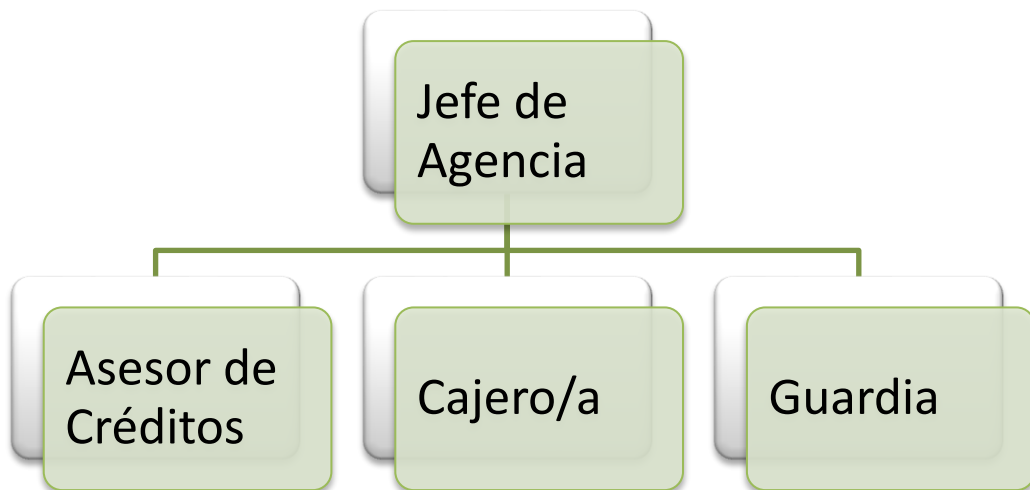
Realizado por: Jorge Arteaga.

4.5. ESTUDIO ORGANIZACIONAL

La estructura administrativa que tendrá la nueva oficina operativa de la cooperativa ACCIÓN Y DESARROLLO Ltda., en la ciudad de Milagro es:

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN Y DESARROLLO
LTDA.
OFICINA CIUDAD DE MILAGRO**

Figura No. 06



Fuente: Requerimientos mínimos de la agencia

Realizado por: Jorge Arteaga.

Funciones Específicas

Se considera las siguientes funciones específicas para la estructura propuesta.

Cargo: Jefe de Agencia

Funciones:

- Actualizar y mantener bajo custodia los inventarios de bienes y valores de la agencia;
- Autorizar y legalizar despacho de créditos;

- Comunicar a la gerencia general de posibles problemas que puedan ocasionarse;
- Coordinar con la gerencia general para ejecutar las políticas de tasas de interés y de servicios de acuerdo a los lineamientos fijados por el consejo de la administración;
- Cumplir y hacer cumplir a los socios y empleados de la agencia, las disposiciones emanadas a su cargo;
- Incentivar al personal a la eficiencia en el trabajo, buen trato con los socios y excelentes relaciones humanas;
- Informar a la gerencia general y esta a su vez al director administrativo sobre faltas al trabajo o incumplimiento de su trabajo de los empleados a su cargo.
- Informar al menos trimestralmente a la gerencia general de los resultados;
- Mantener los controles y procedimientos adecuados para asegurar el control interno;
- Mantener y actualizar el registro de certificado de aportaciones;
- Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la agencia;
- Suministrar la información que soliciten los socios, representantes, órganos internos de la cooperativa, la Superintendencia y otras instituciones de acuerdo a la ley;

Cargo: Servicio de crédito

Funciones:

- Atender, receptar, analizar e investigar las solicitudes de crédito presentadas por los socios;
- Evaluar los antecedentes crediticios, referencias bancarias, financieras, posesión de bienes muebles e inmuebles de los clientes que solicitan los créditos y de sus respectivos garantes;
- Realizar inspecciones para determinar el tipo de negocios que realiza el socio;
- Coordinar con el evaluador la realización de la valoración de los inmuebles que se ofrecen en hipoteca o prenda;
- Presentar informes sobre la conveniencia de concesión de créditos, adjuntando todos los registros necesarios que garanticen la recuperación de los mismos;

- Registrar las garantías de los socios y garantes en el archivo informático;
- Archivar las solicitudes de préstamos aprobados con toda la documentación respectiva;
- Mantener un control sobre la cartera en mora;
- Elaborar estadísticas de créditos; y,
- Las demás establecidas en la ley, reglamento interno, estatutos y disposiciones emanadas por los organismos y directivos de la cooperativa.
- Proporcionar información al cliente, en lo referente a los productos y servicios financieros que brinda la cooperativa;
- Proporcionar asistencia, asesoría u orientación a los clientes sobre la operación, uso y aplicación de los productos y/o servicios que ofrece la cooperativa;

Cargo: Cajero/a

Funciones:

- Custodiar y manejar los valores de cambio y los que ingresen a la cooperativa;
- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias emanadas a su cargo;
- Recibir el dinero para el fondo de cambio, previa la firma del comprobante correspondiente;
- Responsabilizarse por el dinero entregado para el fondo de cambio, con el cual tendrá que operar;
- Mantener los saldos en libretas de ahorro de tal manera que se pueda dar una información real;
- Actualización de libretas de ahorro, certificados, bonos de jubilación, entre otros;
- Sacar los reportes del movimiento del día y presentar a la gerencia de la agencia; y,
- Las demás establecidas en la ley, reglamento interno, estatutos y disposiciones emanadas por los organismos y directivos de la cooperativa.

Cargo: Guardia

Funciones:

- Ejercer la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en la cooperativa;
- Efectuar controles de identidad en el acceso o en el interior de inmuebles determinados, sin que en ningún caso puedan retener la documentación personal;
- Evitar la comisión de actos delictivos o infracciones en relación con el objeto de su protección;
- Efectuar la protección del almacenamiento, recuento, clasificación y transporte de dinero, valores y objetos valiosos; y,
- Las demás asignadas a su cargo.

Fuente: Funciones de la Cooperativa.

Realizado por: Jorge Arteaga.

4.6. ESTUDIO FINANCIERO

En esta parte del estudio se señala las necesidades de capital para las inversiones, además se debe incluir los costos generados en el proyecto, su financiamiento, sus ingresos, se determinará el punto de equilibrio así como los estados financieros como el estado de Situación Financiera y Económica de la Institución.

4.6.1. Costos

La determinación del costo surge como consecuencia lógica del estudio técnico puesto que el mismo permite estimar y distribuir los costos del proyecto en términos totales y unitarios con lo cual se estará determinando los recursos que se necesite durante la vida útil del proyecto.

Las principales cuentas de costos operativos son:

a. Remuneración o sueldos

Es el salario que el empleador paga al empleado en virtud del contrato de trabajo. El sueldo se estipulará libremente, pero en ningún caso podrá ser inferior al establecido como mínimo vital.

A continuación se presentan los rubros de las remuneraciones y sus beneficios del personal que labora en la cooperativa.

Cuadro No. 49

CALCULO DE REMUNERACIONES Y BENEFICIOS SOCIALES DEL PERSONAL						
FUNCIÓN	SUELDOS	BENEFICIOS SOCIALES				TOTAL MENSUAL
		12,15% IESS	XIII Sueldo	XIV Sueldo	Vacaciones	
Jefe de Agencia	600,00	72,90	50,00	28,33	25,00	776,23
Cajera	400,00	48,60	33,33	28,33	16,67	526,93
Crédito	500,00	60,75	41,67	28,33	20,83	651,58
Guardianía	340,00	41,31	28,33	28,33	14,17	452,14
TOTAL	1.840,00	223,56	153,33	113,33	76,67	2.406,89

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: Jorge Arteaga.

El valor mensual por remuneraciones asciende a \$2.406,89

b. Servicios Básicos

Para el proyecto, la luz se calculó tomando en cuenta el horario de atención por los 0,11 centavos que es el costo del KW/H, el agua la pensión básica, las comunicaciones se tomará en cuenta el valor del teléfono un promedio en base al pago por telefonía de la Oficina principal y el pago por el servicio de Internet.

A continuación se presentan los rubros de cada servicio básico a ocuparse en la cooperativa.

Cuadro No. 50

Costos Servicios Básicos

SERVICIOS BÁSICOS	V. MENSUAL	V. ANUAL
Agua	15,00	180,00
Luz	80,00	960,00
Teléfono	20,00	240,00
Internet	25,00	300,00
TOTAL	140,00	1.680,00

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: Jorge Arteaga.

c. Arriendo local

Es necesario arrendar un local, lo que permite ocupar su infraestructura para el correcto funcionamiento de la misma.

Cuadro No. 51

Arriendo

SUCURSAL	V. MENSUAL	V. ANUAL
Arriendo	450,00	5.400,00
TOTAL		5.400,00

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: Jorge Arteaga.

d. Suministros

Para la prestación de servicios financieros se requiere de carpetas, papel, archivadores, bolígrafos, esferográficos, grapas, cintas de impresión, tóner para impresora/copiadora, CDs, entre otros útiles de oficina, etc., estos aspectos se engloban en la cuenta suministros, y su utilización en Gastos Suministros.

Cuadro No. 52**Costo anual de materiales de oficina**

MATERIALES DE OFICINA				
DETALLE	V.UNITARIO	CANTIDAD	V/TOTAL MES	V/TOTAL ANUAL
Resma de papel bond	3,50	4	14,00	168,00
Tinteros	1,50	1	1,50	18,00
Esferográficos	0,40	5	2,00	24,00
Millares de grapa	4,50	1	4,50	54,00
Recargas de tóner	10,00	3	30,00	360,00
Archivadores de escritorio	1,75	3	5,25	63,00
Cintas de impresión matricial	6,00	3	18,00	216,00
Caja de papel carbón	2,15	1	2,15	25,80
CDs Torres de 50 U	7,50	1	7,50	90,00
TOTAL			84,90	1.018,80

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: Jorge Arteaga.

Se necesitará \$1.018,80 dólares anuales para la adquisición de materiales de oficina para el normal funcionamiento de la sucursal de la cooperativa en la Ciudad de Milagro.

e. Publicidad

La publicidad es una forma de comunicación comercial que pretende incrementar el consumo de un determinado producto o servicio a través de los medios de comunicación y de técnicas de propaganda; para la nueva sucursal en la Ciudad de Milagro se tiene previsto gastar un promedio de \$100 en publicidad y propaganda (Telemarketing).

Cuadro No. 53

Costo anual de publicidad y propaganda (Telemarketing)

DETALLE	V/TOTAL MES	V/TOTAL ANUAL
Publicidad y propaganda (Telemarketing)	100,00	1.200,00
TOTAL	100,00	1.200,00

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: Jorge Arteaga.

A continuación se presenta un cuadro de resumen de los Gastos Operativos que va a tener la cooperativa durante un año.

Cuadro No. 54

Resumen de gastos anuales operativos

DETALLE	MENSUAL	ANUAL
Gastos de Operación		
Gasto Personal		28.882,72
Sueldos y Salarios	1.840,00	22.080,00
12,15% IESS	223,56	2.682,72
XIII Sueldo	153,33	1.840,00
XIV Sueldo	113,33	1.360,00
Vacaciones	76,67	920,00
Servicios Varios		9.298,80
Publicidad y propaganda (Telemarketing)	100,00	1.200,00
Servicios Básicos	140,00	1.680,00
Arriendo	450,00	5.400,00
Materiales de oficina	84,90	1.018,80
TOTAL	3.181,79	38.181,52

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: Jorge Arteaga.

El valor que necesita anualmente para los gastos operativos es de \$38.181,52 en los que están el pago del personal, publicidad y propaganda, arriendo, servicios básicos y así como también el de materiales de oficina.

f. Intereses pagados causados

En este punto consideramos los valores que se cancelan a los socios por intereses en sus cuentas de ahorro y depósitos en plazo fijo.

Después de revisar la información en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., en su matriz y diferentes agencias, es decir por experiencia propia referente a la cantidad de socios, apertura de libretas y utilización de los servicios, fortaleciendo con información adquirida en otra instituciones similares, se determina que la sucursal va a contar para el primer año con un mínimo de 1998 socios en libretas de ahorro, 400 socios que serán clientes con Depósitos a Plazo fijo, los mismos que reciben por parte de la institución valores correspondientes a intereses, para este registro la Cooperativa utiliza la cuenta contable Intereses Pagados Causados, razón por la que se mantiene esa clasificación contable y se tendrá unos 640 socios que solicitarán microcréditos.

Para los cálculos de ingresos y egresos utilizaremos el siguiente cuadro en el cual se detalla la proyección de los socio/as y de cada uno de los productos representativos.

Dentro del planteamiento de la proyección se considera que para el segundo año el número de socios se incrementará en un 20%, esto es cada año hasta el año 5.

Cuadro No. 55

Proyección (Socios, Productos y servicios)

AÑOS	LIBRETAS DE AHORROS	PLAZO FIJO	CRÉDITOS
2015	1998	400	640

2016	2398	480	768
2017	2877	576	922
2018	3453	691	1106
2019	4143	829	1327

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: Jorge Arteaga.

En el siguiente cuadro se determina los intereses generados y pagados a los socios que tiene la cooperativa:

Cuadro No. 56
Costos Operativos

AÑOS	PRODUCTOS	SOCIOS	VALOR PROMEDIO	TIEMPO PROMEDIO	INTERES PROMEDIO	INTERES GENERADOS	INTERES PAGADOS
2015	LIBRETAS AHORRO	1.998	175,00	365	4%	13.986,00	\$19.586,00
	PLAZO FIJO	400	200,00	365	7%	5.600,00	
2016	LIBRETAS AHORRO	2.398	175,00	365	4%	16.786,00	\$23.506,00
	PLAZO FIJO	480	200,00	365	7%	6.720,00	
2017	LIBRETAS AHORRO	2.877	175,00	365	4%	20.139,00	\$28.203,00
	PLAZO FIJO	576	200,00	365	7%	8.064,00	
2018	LIBRETAS AHORRO	3.453	175,00	365	4%	24.171,00	\$33.845,00
	PLAZO FIJO	691	200,00	365	7%	9.674,00	
2019	LIBRETAS AHORRO	4.143	175,00	365	4%	29.001,00	\$40.607,00
	PLAZO FIJO	829	200,00	365	7%	11.606,00	

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: Jorge Arteaga.

El promedio que los socios mantienen como depósitos en sus libretas de ahorro es de \$175,00 los mismos que tienen los 365 días de promedio con una ganancia del 4% interés anual.

El promedio que los socios realizan inversiones en la cooperativa esto es a Plazo Fijo el monto promedio que invierte es de \$200,00 a 365 días con una tasa promedio del 7%.

4.6.2. Inversiones

La inversión inicial comprende la adquisición de todos los bienes muebles e inmuebles requeridos para el normal funcionamiento de la Cooperativa.

Para su efecto se clasifican en tres grupos:

4.6.2.1. Inversiones fijas

La inversión fija está conformada por los activos fijos, es decir aquellas propiedades, maquinaria y equipos necesarios para la producción, cuya vida útil estimada sea de al menos un año y que no estén destinados para la venta. Los activos fijos se clasifican en depreciables y no depreciables (terreno).

A continuación se detallan las inversiones en propiedad, planta y equipo, de acuerdo a la clasificación contable correspondiente.

Cuadro No. 57
Muebles de oficina

DETALLE	CANT.	V/UNITARIO	V/TOTAL
Escritorio ejecutivo de 1.50m por 0,60cm	1	200,00	200,00
Anaqueles aéreos de pared	3	150,00	450,00
Archivador	2	150,00	300,00
Counter Caja de 1,5 x 1,30	1	420,00	420,00
Estación de trabajo para Servicios Bancarios	2	185,00	370,00
Mesa de Reuniones	1	180,00	180,00
Mueble para papeletas	1	100,00	100,00
Papelera (1 por cada oficina y 1 en caja)	4	20,00	80,00
Silla Giratoria Ejecutiva	1	160,00	160,00
Sillas (2 por cada oficina: gerencia, servicio al cliente, asesor de inversiones)	6	24,00	144,00
Sillas Giratorias (1 por cada oficina y 1 en caja)	4	90,00	360,00

Sillas De Espera Tri Personal Grafiti	2	135,00	270,00
Sillas para mesa de reuniones	10	20,00	200,00
TOTAL			\$ 3.234,00

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: Jorge Arteaga.

Con respecto a los muebles y modulares necesarios para la implementación de la Sucursal, estos ascienden al valor de \$3.234,00

Cuadro No. 58

Inversiones en enseres

DETALLE	CANT.	V/UNITARIO	V/TOTAL
Aire Acondicionado Split Magic Queen 24000 Btu	1	840,00	840,00
Costo de instalación de aire acondicionado	1	350,00	350,00
Reloj de Pared	1	8,00	8,00
Alfombra	1	80,00	80,00
Azucarera	1	2,00	2,00
Basureros	5	8,00	40,00
Cafetera Electric life	1	25,00	25,00
Cucharas pequeñas	6	0,35	2,10
Dispensador de Agua(botellón de agua incluido)	1	20,00	20,00
Escobas plásticas	2	1,60	3,20
Juego de tazas y platos	1	10,00	10,00
Toallas para manos	2	5,00	10,00
TOTAL			\$ 1.390,30

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: Jorge Arteaga.

Para la inversión en enseres que necesita la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., para su respectivo funcionamiento en la ciudad de Milagro; la inversión que necesita es de \$1.390,30

Cuadro No. 59

Inversión en suministros

DETALLE	CANT.	V/UNITARIO	V/TOTAL
Calculadora	1	6,00	6,00
Perforadoras	3	5,00	15,00
Grapadoras	3	4,50	13,50
Saca grapas	2	0,75	1,50
Guillotina	1	30,00	30,00
Estuche de libreta	1.500	0,05	75,00
Cartolas	1.500	0,04	60,00
Papeletas	10.000	0,01	100,00
Pagares	1.500	0,03	45,00
Formulario de Créditos	1.500	0,03	45,00
Formulario de Pólizas	1.500	0,03	45,00
Sellos automáticos	3	15,00	45,00
TOTAL			\$ 481,00

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: Jorge Arteaga.

En lo relacionado a suministros de oficina para poder comenzar con el funcionamiento de la cooperativa, se requiere de una inversión de \$ 481,00

Cuadro No. 60

Inversiones en equipos de oficina

DETALLE	CANT.	V/UNITARIO	V/TOTAL
Sumadora Casio Dr-120 12 Dig	1	50,00	50,00
Caja Fuerte	1	150,00	150,00
Detector de Billetes Falsos Uv Magnético Lupa	1	25,00	25,00
Fax Panasonic modelo Kx-ft5011a	1	100,00	100,00

Teléfonos Panasonic	2	20,00	40,00
Cámara de vigilancia y monitor	1	400,00	400,00
TOTAL			\$ 765,00

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: Jorge Arteaga.

La inversión en equipos de oficina asciende a un valor de \$765,00

Cuadro No. 61

Inversiones en equipo de cómputo

DETALLE	CANT.	V/UNITARIO	V/TOTAL
Computador Intel Core i5 3ra generación Led 19 D 500gb4gb	4	600,00	2.400,00
Impresora Matricial Usb Epson Lx-300	2	140,00	280,00
Impresora Multifunción Epson Xp 300 con sistema de tinta continua	1	200,00	200,00
Router Inalámbrico	1	130,00	130,00
UPC-CDP /500W	1	89,00	89,00
Cable STP cat 5e metros	50	1,20	60,00
Instalación y cableado estructurado	1	300,00	300,00
TOTAL			\$ 3.459,00

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: Jorge Arteaga.

Se calcula un valor de \$3.459,00 para las inversiones en equipo de cómputo, lo cual permitirá desarrollar de manera eficiente las operaciones dentro de la cooperativa.

Cuadro No. 62

Inversiones en software

DETALLE	CANT.	V/UNITARIO	V/TOTAL
Programa de Computación (Sistema contable)	1	1.600,00	1.600,00
TOTAL			\$ 1.600,00

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: Jorge Arteaga.

Se requiere de \$1.600,00 dólares para adquirir el paquete informático, el cual se instalará en la sucursal de la cooperativa, en la ciudad de Milagro.

4.6.2.2. Capital de operación

El capital de trabajo se lo considera como aquellos recursos que requiere la empresa para poder operar. En este sentido el capital de trabajo es lo que comúnmente conocemos como activo corriente, (Efectivo, inversiones a corto plazo, cartera e inventarios).

El capital de operación o trabajo es el patrimonio en efectivo que se necesita para atender las operaciones de prestación de servicios ofertados, el rubro que constituye el Capital de Trabajo dentro de la Cooperativa “Acción y Desarrollo” Ltda., es:

- **Caja**

Es el dinero en efectivo, propiedad de la empresa, el cual está representado por monedas y billetes de banco, así como cheques, pagares (buches) de tarjetas de crédito, recibidos de otras entidades; esta cuenta aumenta cuando la empresa recibe dinero en efectivo, disminuye cuando paga con dinero en efectivo; es cuenta del activo porque representa el dinero en efectivo propiedad de la entidad.

Cuadro No. 63

Capital de operaciones

DETALLE	VALOR
Capital de trabajo	60.000,00
TOTAL	\$ 60.000,00

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: Jorge Arteaga.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., cuenta con un Capital de trabajo de \$60.000,00

4.6.2.3. Inversiones diferidas

Estas inversiones se realizan en bienes y servicio intangibles que son indispensables del proyecto o empresa, pero no intervienen directamente en la producción. Por ser intangibles, a diferencia de las inversiones fijas, están sujetas a amortización y se recuperan a largo plazo.

Cuadro No. 64

Gastos de instalación y adecuación

DETALLE	V/UNITARIO	V/TOTAL
Albañilería y acabados	2.200,00	2.200,00
Pintura	250,00	250,00
Instalación eléctrica	650,00	650,00
Abogado	300,00	300,00
Notario	70,00	70,00
Municipio	40,00	40,00
Permisos	30,00	30,00
TOTAL		\$ 3.540,00

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: Jorge Arteaga.

Los gastos de instalación para la sucursal en Milagro de la cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., ascienden a \$3.540,00

A continuación se presenta el cuadro de resumen de las inversiones.

Cuadro No. 65
Resumen de inversiones total

INVERSIONES FIJAS	VALOR	%
Muebles de oficina	3.234,00	4,34%
Enseres de oficina	1.390,30	1,87%
Suministros de oficina	481,00	0,65%
Equipo de oficina	765,00	1,03%
Equipo de cómputo	3.459,00	4,64%
Programa de cómputo	1.600,00	2,15%
TOTAL	\$ 10.929,30	14,68%
INVERSION CAPITAL DE OPERACIÓN		
Capital de trabajo	\$ 60.000,00	80,57%
TOTAL	\$ 60.000,00	80,57%
INVERSIONES DIFERIDAS		
Gastos de instalación y adecuación		
Albañilería y acabados	2.200,00	2,95%
Pintura	250,00	0,34%
Instalación eléctrica	650,00	0,88%
Abogado	300,00	0,40%
Notario	70,00	0,09%
Municipio	40,00	0,05%
Permisos	30,00	0,04%
TOTAL	\$ 3.540,00	4,75%
TOTAL INVERSIONES	\$ 74.469,30	100%
CAPITAL PROPIO	\$ 74.469,30	100%

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: Jorge Arteaga.

Un valor de \$74.469,30 sumó el total de las inversiones iniciales, el cual se necesita para la apertura de la cooperativa en la ciudad de Milagro.

4.6.3. Depreciaciones

A continuación se presenta un cuadro de desglose de las depreciaciones, indicando el activo fijo y su porcentaje de depreciación.

Cuadro No. 66
Depreciación de activos fijos

DETALLE	V/DE COMPRA	VIDA UTIL	%	V.RES.	DEP. MENS.	DEP. ANUAL
Muebles de oficina	3.234,00	10	10%	323,40	24,26	291,06
Enseres de oficina	1.390,30	10	10%	139,03	10,43	125,13
Equipo de oficina	765,00	10	10%	76,50	5,74	68,85
Equipo de cómputo	3.459,00	3	33%	1.153,00	64,38	772,51
TOTAL					104,81	1.257,55

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: Jorge Arteaga.

4.6.4. Amortizaciones de intangibles

Los activos diferidos o intangibles se amortizan de acuerdo a porcentajes legales, es decir, serán linealmente para cinco años; (3.540,00/5), a continuación se presenta el cuadro de amortización detallado.

Cuadro No. 67
Amortización de activos diferidos

DETALLE	VALOR	AMORT. ANUAL
Gastos de instalación y adecuación	3.540,00	708,00
TOTAL		708,00

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: Jorge Arteaga.

4.6.5. Estructura de costos

Los costos se estructuran o se clasifican en fijos y variables; para el siguiente proyecto la estructura de los costos es la siguiente:

Cuadro No. 68

Determinación de los costos fijos y variables

COSTOS FIJOS	36.248,23
Sueldos y salarios	28.882,68
Depreciaciones	1.257,55
Amortizaciones	708,00
Arriendo	5.400
COSTOS VARIABLES	23.484,80
Servicios Básicos	1.680,00
Publicidad y propaganda	1.200,00
Materiales de oficina	1.018,80
Intereses pagados	19.586,00

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: Jorge Arteaga.

4.6.6. Ingresos

Cuadro No. 69

Ingresos por intereses cobrados por créditos

AÑOS	PRODUCTOS	SOCIOS	MONTO PROMEDIO	TIEMPO PROMEDIO	INTERES PROMEDIO	INTERES GENERADO
2015	Créditos	640	1.000,00	365	15,96%	102.144,00
2016	Créditos	768	1.000,00	365	15,96%	122.572,80
2017	Créditos	922	1.000,00	365	15,96%	147.151,20
2018	Créditos	1.106	1.000,00	365	15,96%	176.517,60
2019	Créditos	1.328	1.000,00	365	15,96%	211.948,80

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: Jorge Arteaga.

Como podemos observar en la tabla anterior, el interés que se cobrará a los socios que obtengan un préstamo es del 15,96% anual, a un plazo promedio de 365 días con un monto promedio de \$1.000,00

4.6.7. Punto de equilibrio

Para el cálculo del punto de equilibrio se va a utilizar la siguiente formula:

$$Pto. Equilibrio = \frac{Costos\ fijos}{1 - \frac{Costo\ Variable}{Ingresos}}$$

$$Pto. Equilibrio = \frac{36.248,23}{1 - \frac{23.484,80}{102.144,00}}$$

$$Pto. Equilibrio = \frac{36.248,23}{0,77}$$

$$Pto. Equilibrio = 47.075,62usd$$

4.6.8. Estado de pérdidas y ganancias

El estado de resultados que para fines de proyectos se lo denomina estado de resultados proyectados o proforma, muestra ordenada y detalladamente la forma de cómo se obtuvo el resultado del ejercicio durante un periodo determinado.

Cuadro No. 70
Estado de pérdidas y ganancias proyectadas

	2015	2016	2017	2018	2019
(+) INGRESOS	102.144,00	122.572,80	147.151,20	176.517,60	211.948,80
Interés de Créditos	102.144,00	122.572,80	147.151,20	176.517,60	211.948,80
(-) EGRESOS	19.586,00	23.506,00	28.203,00	33.845,00	40.607,00
Intereses Pagados	19.586,00	23.506,00	28.203,00	33.845,00	40.607,00
(=) UTILIDAD DEL EJERCICIO	82.558,00	99.066,80	118.948,20	142.672,60	171.341,80
(-) COSTOS Y GASTOS OPERACIONALES	40.147,07	41.666,69	43.246,80	44.889,79	46.598,18
Servicios Básicos	1.680,00	1.746,86	1.816,39	1.888,68	1.963,85
Arrendamientos	5.400,00	5.614,92	5.838,39	6.070,76	6.312,38
Materiales de Oficina	1.018,80	1.059,35	1.101,51	1.145,35	1.190,94
Depreciaciones	1.257,55	1.257,55	1.257,55	1.257,55	1.257,55
Amortizaciones	708,00	708,00	708,00	708,00	708,00
GASTOS ADMINISTRACION	28.882,72	30.032,25	31.227,54	32.470,39	33.762,71
Sueldos y salarios	28.882,72	30.032,25	31.227,54	32.470,39	33.762,71
GASTOS DE VENTA	1.200,00	1.247,76	1.297,42	1.349,06	1.402,75
Publicidad y propaganda	1.200,00	1.247,76	1.297,42	1.349,06	1.402,75
(=) UTILIDAD EN OPERACIÓN	42.410,93	57.400,11	75.701,40	97.782,81	124.743,62
(-) 15% PARTICIPACIÓN DE TRABAJADORES	6.361,64	8.610,02	11.355,21	14.667,42	18.711,54
UTILIDAD ANTES DEL IMPUESTO A LA RENTA	36.049,29	48.790,09	64.346,19	83.115,39	106.032,08
(-) 22% IMPUESTO A LA RENTA	7.930,84	10.733,82	14.156,16	18.285,38	23.327,06
(=) UTILIDAD NETA	28.118,45	38.056,27	50.190,03	64.830,00	82.705,02

4.6.9. Estado de situación final

El Estado de Situación Final para el primer año de Operación de la Cooperativa es el siguiente:

ACTIVO		
ACTIVO CORRIENTES		132.754,61
Caja	79.421,28	
CARTERA DE CREDITOS	53.333	
Cartera de Microcrédito por vencer	53.333	
ACTIVOS FIJOS		7.590,75
Equipos de oficina	765,00	
Equipos de computo	3.459,00	
Muebles de oficina	3.234,00	
Enseres de Oficina	1.390,30	
(-) Depreciación acumulada de activos fijos	1.257,55	
OTROS ACTIVOS		4.432,00
Software	1.600,00	
Gastos de instalación y adecuación	3.540,00	
(-) Amortización acumulada	708,00	
TOTAL ACTIVOS		144.777,4
PASIVOS		
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO		
INTERES POR PAGAR		19.586,00
Depósitos a la vista	13.986,00	
Depósitos a plazo	5.600,00	
OBLIGACIONES PATRONALES		18.483,66
Aporte al IESS	2.682,72	
Participación Trabajadores	7.870,10	
Impuesto a la Renta	7.930,84	
OTROS PASIVOS		
PROVISIONES SOCIALES		4.119,96
Décimo tercer sueldo	1.839,96	
Décimo cuarto sueldo	1.359,96	
Vacaciones	920,04	
TOTAL PASIVO		42.189,62
PATRIMONIO		102.587,75
Capital Social	74.469,30	
Resultados	28.118,45	
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		\$ 144.777,4

4.6.10. Flujo de efectivo

Los flujos de efectivo para el presente proyecto se los calcula en base a la siguiente formula

$$\text{Utilidad neta} + \text{Depreciaciones} + \text{Amortizaciones}$$

En el primer año el flujo de efectivo asciende a \$30.084,00 y para el quinto año es de \$84.670,57 como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 72
Estado de flujo de efectivos

AÑOS	UTILIDAD NETA	DEPRECIACIÓN	AMORTIZACIÓN	FLUJO NETO DE EFECTIVO
1	28.118,45	1257,55	708,00	30.084,00
2	38.056,27	1257,55	708,00	40.021,82
3	50.190,03	1257,55	708,00	52.155,58
4	64.830,00	1257,55	708,00	66.795,55
5	82.705,02	1257,55	708,00	84.670,57

Fuente: Estado de pérdidas y ganancias

Elaborado por: Jorge Arteaga.

4.6.11. Evaluación financiera

4.6.11.1. Tasa mínima aceptable de rendimiento o tasa de actualización (TMAR)

La tasa de rendimiento es un promedio para el inversionista, la cual consiste en una tasa de oportunidad o tasa de descuento.

Con la siguiente fórmula se calcula la tasa de descuento

$$Tmar = in + f + (in * f)$$

in= % inflación anual

f= % riesgo anual (premio al riesgo)

Realizados los cálculos se estimó un 8% de premio al riesgo, porcentaje que es igual al promedio de la tasa pasiva vigente en las instituciones financieras, y se tomó como referencia la inflación anual correspondiente a octubre del presente año 2014 que es del 3,98%

$$Tmar = 0,0398 + 0,08 + (0,0398 * 0,08)$$

$$Tmar = 12.30\%$$

4.6.11.2. Valor actual neto (VAN)

El VAN es un indicador financiero que mide los flujos de los futuros ingresos y egresos que tendrá un proyecto, para determinar, si luego de descontar la inversión inicial, nos quedaría alguna ganancia.

Si **VAN > 0**: El proyecto es rentable.

Si **VAN = 0**: El proyecto es postergado.

Si **VAN < 0**: El proyecto no es rentable.

Como se indica en la siguiente ecuación, se calcula restando la inversión inicial de un proyecto del valor presente de sus entradas de efectivo (flujo de efectivo) descontadas a una tasa igual al costo del capital de la empresa que corresponde al 12.30% (TMAR).

A continuación presentamos la fórmula del VAN y su respectivo cálculo realizado en Excel con la finalidad de que esté libre de errores.

$$VAN = -I \sum_{t=0}^n \frac{FNE}{(1+i)^t} + \frac{VS}{(1+i)^t}$$

Cuadro No. 73
Valor actual neto (VAN1)

AÑOS	VALORES CORRIENTES			FACTOR DE ACTUALIZACION		VALORES ACTUALES		
	INVER.	FNE	VS			INVERSION	FNE	VS
0	74.469,30					74.469,30		
1		30.084,00	1.257,55	$1/(1+0,123)^1$	0,89047195		26.788,96	1.119,81
2		40.021,82	1.257,55	$1/(1+0,123)^2$	0,79294029		31.734,91	997,16
3		52.155,58	1.257,55	$1/(1+0,123)^3$	0,70609109		36.826,59	887,94
4		66.795,55	1.257,55	$1/(1+0,123)^4$	0,62875431		41.997,99	790,69
5		84.670,57	1.257,55	$1/(1+0,123)^5$	0,55988808		47.406,04	704,09
TOTAL	74.469,30	273.727,52	6.287,75			74.469,30	184.754,49	4.499,70

TASA AL 12,30%
ANUAL

VAN 1 = 114.784,89

Fuente: Estado de flujos de efectivos

Elaborado por: Jorge Arteaga.

$$\text{VAN1} = -74.469,30 + 184.754,49 + 4.499,70$$

$$\text{VAN1} = \$ 114.784,89$$

Cuadro No. 74
Valor actual neto (VAN2)

AÑOS	VALORES CORRIENTES			FACTOR DE ACTUALIZACION		VALORES ACTUALES		
	INVER.	FNE	VS			INVERSION	FNE	VS
0	74.469,30					74.469,30		
1		30.084,00	1.257,55	$1/(1+0,54)^1$	0,64935065		19.535,06	816,59
2		40.021,82	1.257,55	$1/(1+0,54)^2$	0,42165627		16.875,45	530,25
3		52.155,58	1.257,55	$1/(1+0,54)^3$	0,27380277		14.280,34	344,32
4		66.795,55	1.257,55	$1/(1+0,54)^4$	0,17779401		11.875,85	223,58
5		84.670,57	1.257,55	$1/(1+0,54)^5$	0,11545065		9.775,27	145,18
TOTAL	74.469,30	273.727,52	6.287,75			74.469,30	72.341,98	2.059,94

TASA AL 54% ANUAL

VAN 2 = **-67,39**

Fuente: Estado de flujos de efectivos

Elaborado por: Jorge Arteaga.

$$\text{VAN2} = -74.469,30 + 72.341,98 + 2.059,94$$

$$\text{VAN2} = \$-67,39$$

Análisis: el resultado del VAN significa que invirtiendo \$74.469.30 y obteniendo flujos anuales de \$ 30.084,00-40.021,82-52.155,58-66.795,55-84.670,57 con una tasa mínima aceptable de rendimiento (TMAR) del 12.30%, el proyecto produce en el primer caso \$114.784,89 y en el segundo caso con una tasa de 54% genera un VAN negativo de \$-67,39. Según los criterios de evaluación del VAN, el primer caso es rentable ya que en el segundo caso tenemos un VAN negativo por lo tanto no es rentable. En nuestro caso optamos por el VAN1 ya que este produce una ganancia de \$ 114.784,89 más que si hubiese depositado ese dinero en una institución financiera o destinando a otra inversión, y, al ser un valor positivo se puede concluir que el proyecto si es factible.

4.6.11.3. Tasa interna de retorno (TIR)

La tasa interna de rentabilidad (TIR) de una inversión es el promedio geométrico de los rendimientos futuros esperados de dicha inversión, y que implica por cierto el supuesto de una oportunidad para reinvertir.

- Si $TIR >$ tasa de descuento: El proyecto es aceptable.
- Si $TIR =$ tasa de descuento: El proyecto es postergado.
- Si $TIR <$ tasa de descuento: El proyecto no es aceptable.

Para calcular la TIR, se utiliza la siguiente fórmula:

$$TIR = i1 + (i2 - i1) \left(\frac{VAN1}{(VAN1 - VAN2)} \right)$$

$$TIR = 12,30\% + (54\% - 12,30\%) \left(\frac{114.784,89}{114.784,89 - (-67,39)} \right)$$

$$TIR = 12,30\% + (41,70\%) (114.784,89/114.852,28)$$

$$TIR = 0,123 + (0,417) (0,999413246)$$

$$TIR = 0,123 + 0,416755323$$

TIR=0,5397

TIR= 53,97%

El proyecto se considera aceptable porque su TIR (53,97%), es superior a la TMAR (12.30%) requerida, por lo que podemos concluir que el proyecto es factible.

Asumiendo que el costo de oportunidad del capital invertido es del 12.30%, entonces el dinero invertido rinde el 41.67% anual por encima de lo que hubiera ganado depositando ese dinero en una institución financiera o en otra alternativa de inversión.

4.6.11.4. Relación Beneficio/Costo

La relación Beneficio Costo mide el cociente entre los ingresos y costos descontados. Se calcula el valor actual tanto de los costos del proyecto como de los beneficios y obtenemos la relación Beneficio/Costo.

Un criterio tradicionalmente utilizado en la evaluación de proyectos es esta relación. La relación beneficio-costo mide la utilidad obtenida por cada unidad de capital invertido, es decir, mide la utilidad que genera el proyecto por cada dólar invertido.

Cuadro No. 75
Relación Beneficio Costo

AÑOS	VALORES CORRIENTES			FACTOR DE ACTUALIZACION		VALORES ACTUALES		
	INVER.	INGRESOS	COSTOS			INVERSION	INGRESOS	COSTOS
0	74.469,30					74.469,30		
1		102.144,00	59.733,07	$1/(1+0,123)^1$	0,89047195		90.956,37	53.190,62
2		122.572,80	65.172,69	$1/(1+0,123)^2$	0,79294029		97.192,91	51.678,05
3		147.151,20	71.449,80	$1/(1+0,123)^3$	0,70609109		103.902,15	50.450,07
4		176.517,60	78.734,79	$1/(1+0,123)^4$	0,62875431		110.986,20	49.504,84
5		211.948,80	87.205,18	$1/(1+0,123)^5$	0,55988808		118.667,61	48.825,14
TOTAL	74.469,30	760.334,40	362.295,53			74.469,30	521.705,24	253.648,72

Fuente: Estado de pérdidas y ganancias

Elaborado por: Jorge Arteaga.

$$RBC = \frac{\sum \text{Ingresos Actualizados}}{\sum \text{Egresos Actualizados}}$$

$$RBC = \frac{521.705,24}{253.648,72}$$

$$RBC = 2,06$$

La relación beneficio costo de 2,06 es un indicador alto por lo tanto se debe aceptar el proyecto y significa que por cada dólar invertido se recibe como utilidad \$1, dólar con 0,06 centavos.

4.6.11.5. Periodo de recuperación de la inversión (PRI)

El periodo de recuperación de la inversión es el tiempo en que se recuperará el capital invertido en el proyecto.

Cuadro No. 76
Periodo de recuperación de la inversión (PRI)

años	0	1	2	3	4	5
	-74.469,3					
		30.084,00	40.021,82	52.155,58	66.795,55	84.670,57
	-74.469,3	-44.385,30	-4.363,48	47.792,10		

Fuente: Estado de flujos de efectivos

Elaborado por: Jorge Arteaga.

		52.155,58	100%
	70.105,82	4.363,48	0,083662764
AÑOS	MESES	DIAS	
	2	8	

PRI = 2 año

0 meses

8 días

Lo que significa que el capital invertido en el proyecto se recupera en dos años con 8 días.

CAPITULO V

5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

- ✓ Realizados los análisis respectivos de la población económicamente activa de la Ciudad de Milagro, debemos concluir que esta es una población que se adapta e identifica con las características de los propósitos y razón de ser de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., es decir que es una población que se encuentra vinculada a los requerimientos de las finanzas populares y las necesidades del desarrollo productivo de la economía popular, misión en la que se encuentra comprometida la cooperativa, determinando que los requerimientos de la población de la Ciudad de Milagro son los adecuados para que la cooperativa amplíe y ofrezca sus servicios en la ciudad.
- ✓ El análisis de la oferta y la demanda nos permite concluir que existe un favorable nicho de mercado para que la Cooperativa “Acción y Desarrollo Ltda.”, ofrezca sus servicios y productos financieros a la población de la Ciudad de Milagro, pues como se puede demostrar las distintas entidades financieras que ofrecen sus servicios en la ciudad, no cubren con todos los requerimientos que demandan sus pobladores, es así que existe un mercado potencial con una población económicamente activa de 59.138 de las cuales se tomó como nuestro mercado meta la parte centro de la ciudad, quedando de esta manera 1.998 de posibles socios, los que equivalen a un 12% del total de la demanda insatisfecha.
- ✓ Revisando los requerimientos legales para la apertura de la sucursal podemos afirmar que la Cooperativa “Acción y Desarrollo Ltda.”, está en condiciones de cumplir con todos los requisitos que las normas así lo exijan para tramitar su creación, más aun cuando nuestro estudio demuestra que también respondemos positivamente a las exigencias sociales y de mercado.

- ✓ Desde la perspectiva técnica, se determinó el tamaño óptimo del proyecto sobre la base de la demanda existente. Conjuntamente se identificó la mejor localización de la ciudad, que cuenta con la infraestructura necesaria que arrendará la institución, a más de identificar los equipos básicos que deberá tener la cooperativa, minimizando las inversiones presupuestadas. También se especificó la cantidad de materiales necesarios para las operaciones, analizando todos los costos involucrados en el proceso de atención al público.
- ✓ Finalmente, se elaboraron las proyecciones financieras, demostrándose la rentabilidad del proyecto, mediante los criterios de evaluación y viabilidad financiera del proyecto.

5.2. Recomendaciones

- ✓ Por lo expuesto, se recomienda al consejo administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., considerar como factible o viable la apertura de la nueva sucursal en la Ciudad de Milagro, ya que en el presente estudio realizado se ha demostrado que el proyecto es rentable.
- ✓ Las proyecciones realizadas tanto en captaciones como en colocaciones por cada año de operación, deberán ser reajustadas de acuerdo a los cambios operados con el tiempo, con la finalidad de tener un mayor acercamiento con la realidad.
- ✓ Realizar periódicamente encuestas, que nos permitan determinar las necesidades de los socios respecto a nuevos productos y servicios que puede ofertar la cooperativa.
- ✓ Es muy importante tomar en cuenta las nuevas Leyes y Reglamentos vigentes para el cumplimiento y el buen funcionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., ante las entidades gubernamentales, en beneficios de los socios y la cooperativa para el buen vivir y el bien común.

BIBLIOGRAFÍA

- ❖ Chiavenato, I. (1995). *Introducción a la teoría general de la Administración, 4ta Edición*. México: Mc Graw Hill.
- ❖ CORDOBA P, M. (2011). *Formulación y Evaluación de Proyectos, 2da Edición* Bogotá: Ecoe Ediciones.
- ❖ DÁVALOS, Nelson (1990) “Enciclopedia básica de Administración, Contabilidad y Auditoría” 3ra Edición. Editorial Ecuador. Quito-Ecuador.
- ❖ Vázquez Galarza, G. (2004). *Cooperativismo. 13ra Edición* Quito: Ecuador
- ❖ Adalberto Chiavenato y Arao Sapiro PLANEACION ESTRATEGICA Segunda Edición 2010.
- ❖ RICHARD D. IRWIN, INC, MCMXCIII (1995) , Finanzas Corporativas, Tercera Edición 1995.
- ❖ BONI, A. y FERRERO, G. *Introducción a la Cooperación para el Desarrollo*. SPUPV 97.272. Valencia, 1997.

WEBGRAFÍA

- ❖ Arango, L. Á. (s.f.). *Biblioteca Virtual*. (Recuperado el 30 de Julio de 2014) <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ciencias/sena/cooperativismo/generalidades-del-cooperativismo/generali1.htm>
- ❖ Perdomo Mendoza, M. (28 de Noviembre de 2011). *Scribd*. (Recuperado el 30 de Julio de 2014) <http://es.scribd.com/doc/74033176/Definicion-de-Cooperativismo>

- ❖ Superintendencia de Bancos y Seguros: Leyes y decretos (Recuperado el 15 de Agosto de 2014) http://www.sbs.gob.ec/practg/p_index
- ❖ Banco Central del Ecuador: Tasas activas y pasivas (Recuperado el 20 de Agosto de 2014) <http://www.bce.fin.ec/>
- ❖ Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: Ley orgánica de economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario (Recuperado 15 Junio de 2014) <http://www.seps.gob.ec/web/guest>
- ❖ Ecuador en cifras: Datos estadísticos de la ciudad de Milagro (15 de Septiembre de 2014) <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/>
- ❖ Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda: productos y servicios financieros (Recuperado 15 de Octubre de 2014) <http://www.accionydesarrollo.fin.ec/>
- ❖ Gestipolis: Estudios de Mercado y Financiero (Recuperado el 10 de Noviembre de 2014) <http://www.gestipolis.com/>
- ❖ Wikipedia: Evaluación y elaboración de proyectos (Recuperado el 20 de Noviembre de 2014) <https://www.wikipedia.org/>

AMEXIOS

ENCUESTA

Buen día. Solicito comedidamente responder la siguiente encuesta que corresponde a una investigación de mercado. Garantizamos que la información que nos proporcione será confidencial.

Sexo: HOMBRE MUJER **Nro. De Encuesta**

Sector: _____

Edad: 20-25 años 26-31 años 32-37 años

38-43 años 44-49 años 50-55 años

Ingreso Mensual: Entre 0 - 340 Entre 600 - 1000

Entre 340 - 600 más de 1000

1. ¿Señale al tipo de actividad a la que usted se dedica?

Comerciante	<input type="checkbox"/>
Agricultor	<input type="checkbox"/>
Empleado	<input type="checkbox"/>
Chofer	<input type="checkbox"/>
Estudiante	<input type="checkbox"/>

Otra _____

2. ¿Es socio usted de alguna entidad financiera?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

3. ¿A qué institución financiera pertenece?

Banco	<input type="checkbox"/>
Cooperativa	<input type="checkbox"/>
Mutualista	<input type="checkbox"/>

Otra _____

4. ¿Cuál es la entidad financiera de su preferencia?

Banco Pichincha	
Banco Guayaquil	
Coac Sagrario	
Coac Santa Rosa Ltda.	
Ninguna	

Otras _____

5. ¿Por qué razón Ud. realiza sus ahorros e inversiones en su entidad financiera?

Confianza	
Buen servicio	
Cobertura	

Otras _____

6. ¿Con qué frecuencia acude a realizar transacciones en una entidad financiera?

Diariamente	
Semanalmente	
Quincenalmente	
Mensualmente	

7. ¿Qué porcentaje (%) de su ingreso mensual destina al ahorro?

1 – 25%		50 – 75%	
25 – 50%		75 – 100%	

8. ¿Conoce usted o ha escuchado hablar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda.?

Si	
No	

9. ¿Estaría usted dispuesto a demandar los servicios y productos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., cuando habrá una sucursal en el cantón Milagro?

Si	
No	

10. ¿Qué tipo de servicios financieros espera recibir si ingresara como socio a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda.?

Ahorro		Inversiones	
Créditos		Seguros de vida	

Otros _____

11. ¿Cuál de los siguientes lugares le gustaría que esté ubicada la sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda.?

Sector municipal	
Sector de mercados	

Otros _____

12. ¿Qué cantidad estaría dispuesto a solicitar en un crédito?

\$ 100 – 1000	
\$ 2000 – 3000	
\$ 4000 – 5000	
Más de 5000	

Gracias por su colaboración

MODELO DE ENTREVISTA

Objetivo

Obtener información necesaria para la elaboración del presente estudio

1. ¿Cómo considera el desarrollo económico y financiero de la cooperativa en los últimos años?
2. ¿Qué medidas se han tomado en cuenta para alcanzar mayor posicionamiento en el mercado?
3. ¿Cuáles son las normativas con las que funciona la cooperativa?
4. ¿En caso de ser factible el presente proyecto de investigación que productos y servicios se ofertarán en la nueva agencia y a que tasa de interés?
5. ¿Qué lugar considera usted el más adecuado para la ubicación de la nueva agencia?

**Oficina Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito
“Acción y Desarrollo” Ltda.**

Av. Isabel de Godín y Francia a dos cuadras del Mercado la Condamine



Agencias y Oficinas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

“Acción y Desarrollo” Ltda.

