



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ESCUELA INGENIERÍA DE EMPRESAS**

## **TESIS DE GRADO**

Previa a la obtención del Título de:

**INGENIERAS DE EMPRESAS**

### **TEMA:**

“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA APERTURA DE UNA AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA. EN LA PARROQUIA VALLE HERMOSO, DE LA PROVINCIA DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, COMO UNA ALTERNATIVA AL DESARROLLO PRODUCTIVO”, PARA EL PERIODO 2012 - 2013.

Erreyes Erreyes Sara Paola

Silva Muñoz Martha Cecilia

Riobamba - Ecuador

2013

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Luego de haber revisado la elaboración del presente trabajo, y una vez que cumple con todas las condiciones exigidas por la Facultad de Administración de Empresas y la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, nosotros, Director y Miembro del Tribunal de Grado de la Tesis denominada: “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA APERTURA DE UNA AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA. EN LA PARROQUIA VALLE HERMOSO, DE LA PROVINCIA DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, COMO UNA ALTERNATIVA AL DESARROLLO PRODUCTIVO”, PARA EL PERIODO 2012-2013.

Certificamos que el presente trabajo investigativo ha sido desarrollado en su totalidad por las Autoras y prolijamente revisado.

Ing. Jorge Bolívar Alvarado Maldonado

**DIRECTOR**

Ing. Gino Geovanny Merino Naranjo

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA:**

Las ideas expuestas en el presente trabajo de investigación y que aparecen como propias, son en su totalidad de absoluta responsabilidad de nuestra autoría.

Sara Paola Erreyes Erreyes

Martha Cecilia Silva Muñoz

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar quiero agradecer a Dios por haberme dado la fortaleza para seguir adelante cada día.

Agradezco desde el fondo de mi corazón a mis padres, por haber hecho un gran esfuerzo para darme una buena educación y formación profesional, por haberme apoyado siempre y estar a mi lado en cada momento, por no dejarme desmayar y hasta en ocasiones por presionar para que no deje de lado mis sueños, hacerme sentir segura de que yo puedo alcanzar lo que me proponga y sobretodo mostrarme que con trabajo duro y ganas todo se puede lograr. A ti Mami porque creíste en mí y apostaste para que yo fuera quien soy, porque me escuchaste siempre, por tu paciencia, a los dos GRACIAS por tener fe en mí.

A mi familia, y hermanos quienes han creado en mí el sentimiento de superación diaria para poder alcanzar mis metas, por todo su cariño incondicional.

Al Ing. Jorge Alvarado, director de este proyecto por su guía y apoyo quien durante el periodo del desarrollo del mismo me ha brindado todo un cúmulo de conocimientos y experiencias.

Finalmente a la vida. ! Por poner en mi camino a mis amigos y las personas que debieron estar, algunas están aquí conmigo y otras se quedaron en alguna curva. Gracia a todos por regalarme al final de esta etapa profesional mi completa felicidad ;

A todos gracias.

**Paola Erreyes Erreyes**

## **AGRADECIMIENTO**

Primero a DIOS por darme la vida y a cada una de sus bendiciones.

A nuestras familias y amigos por ser proveedores de fuerza, voluntad, de ganas de seguir y salir adelante, sin importar cuan dura sea la meta, quienes con su apoyo incondicional me han permitido culminar una etapa más en mi vida.

De la misma forma agradecer a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza Ltda.”, en especial a la Gerenta Ing. Carmen Uvidia quien nos permitió realizar esta investigación y por apoyar con su valiosa información el desarrollo de esta tesis, ya que sin eso no hubiéramos terminado, aquí queda plasmado todo el esfuerzo del presente trabajo.

¡Muchas Gracias a todos!

**Martha Silva Muñoz**

## **DEDICATORIA**

A mi Madre, porque esto se lo debo solo a ella y Dios, quién me dio la oportunidad de estar en este mundo, y llenarme de fortaleza para enfrentar la vida, crecer como persona, y cumplir mis sueños.

A mis hermanos, para que sepan que lo único que necesitamos son ganas de seguir trabajando y salir adelante, para que vean en mí un ejemplo de superación profesional. Sin duda ustedes pueden alcanzar lo que se propongan, porque siempre hemos contado con el apoyo de nuestros padres y a ellos debemos lo que somos hoy.

A mi Abuelito, Arnoldo Erreyes, porque siempre supo creer en mí, cuidándome, aconsejarme y dándome siempre fuerzas para lograr culminar un escalón más en mi carrera profesional.

He aprendido en el transcurso de mi vida que cada experiencia fortalece el espíritu; los buenos momentos nos permiten seguir luchando con el afán de vivir en un mundo de dicha y alegría, y esos momentos no tan buenos nos ayudan a recordar que tenemos que luchar y vencer todo obstáculo.

La vida es única, Dios nos da la oportunidad de ser los propios autores, para hacer de ella, una gran y magnífica historia recordada por años.

Dios los bendiga.

**Paola Erreyes Erreyes**

## **DEDICATORIA**

A DIOS por darme la vida y por ser mi guía, mi sustento, fortaleza, por permitir seguir adelante y sobre todo estar con mi familia. A él le dedico mi tesis con todo mi respeto y amor.

A MI MADRE, SRA. MARÍA SILVA que a pesar de la distancia siempre ha estado ahí apoyándome con su amor y moralmente con sus consejos “lo importante es buscar el equilibrio”, a ella le dedico mi tesis con todo mi amor y cariño.

A MIS HERMANAS/OS, en especial a Marianita de Jesús Sánchez, Miriam Silva, Luis Sánchez, Bertha Silva, por haberme dado momentos felices en tiempos difíciles, apoyándome con sus sabio consejos y por ser los oyentes de mis eternos relatos.

A MIS AMIGAS: Dennis Cando y Flor M. Calderón, por ser unas amigas que siempre han estado en contacto, brindándome su apoyo, dándome un empujoncito que a veces si los necesitaba por la distancia que me encontraba.

A CADA UNO DE MIS PROFESORES en mi etapa Universitaria por sus conocimientos impartidos, que se ven reflejados en la culminación de la presente tesis.

**Martha Silva Muñoz**

## INDICE DE CONTENIDO

Portada.....	I
Certificación del Tribunal .....	II
Certificación de Autoría:.....	III
Agradecimiento .....	IV
Dedicatoria.....	VII
Índice de Contenido .....	VIII
Índice de Gráfico.....	X
Índice de Cuadros.....	XII
Índice de Tablas.....	XIII
Introducción .....	XIII
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
1. Generalidades de la Coac Nueva Esperanza .....	1
1.1 Antecedentes .....	1
1.2 Reseña Histórica de la Cooperativa de Ahorro y Credito Nueva Esperanza Ltda.....	2
1.4 Visión .....	4
1.5 Misión .....	4
1.6 Delimitación .....	4
1.7 Servicios Brindados .....	5
1.8 Valores y Principios de la Coop. de Ahorro y Credito .....	6
1.8.1 Valores .....	6
1.8.2 Principios.....	7
1.9 Estructura de la Coop. de Ahorro y Credito “Nueva Esperanza Ltda.” .....	8
1.2 Marco Teórico .....	12
1.2.1 El Cooperativismo y su Desarrollo .....	12
1.2.1.1 Historia del Cooperativismo .....	12
1.2.1.2 Antecedentes Cooperativos .....	16
1.2.1.3 El Cooperativismo en el Ecuador .....	17
1.2.1.4 Origen del Cooperativismo de Ahorro y Crédito.....	18
1.2.1.5 Conceptualización del Cooperativismo .....	19
1.2.1.6 Importancia del Cooperativismo.....	20
1.2.1.7 Visión de una Cooperativa .....	21
1.2.1.8 Las Cinco “C” del Crédito.....	22
1.2.1.9 Clasificación de las Cooperativas .....	23
1.2.2 Función Económica y Social de las Cooperativas .....	28
1.2.3 Creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito .....	29
1.2.3.1 Cooperativa.....	29
1.2.3.2 Función de una Cooperativa .....	30
1.2.3.3 Elementos Básicos de su Estructura .....	31
1.2.3.4 Enfoque Legal.....	33
1.2.3.5 Enfoque Económico.....	35
1.2.3.6 Enfoque Financiero .....	36
1.2.3.7 Base Legal y Organismos de Control e Integración de las Cooperativas .....	37



<b>CAPÍTULO II</b> .....	39
2. Análisis Situacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.....	39
2.2. Análisis del Entorno .....	39
2.2.1 Micro Entorno.....	39
2.2.2 Macro Entorno .....	46
2.2.3 Análisis Situacional FODA de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza en la Parroquia Valle Hermoso. ....	56
2.2.4 Fortalezas .....	56
2.2.5 Oportunidades .....	57
2.2.6 Debilidades .....	57
2.2.7 Amenazas .....	58
2.3 Análisis Externo .....	58
2.4.1 Matriz de Evaluación de los Factores Externos .....	58
2.5 Análisis Interno .....	60
2.5.1 Matriz de Evaluación de Factores Internos .....	60
2.6 Matriz FODA .....	62
2.8 Determinación de la Población .....	81
2.8.1 Identificación de la Población.....	81
2.9. Cálculo de la Muestra .....	81
2.10. Técnica de Investigación.....	82
2.11. Evaluación de la Información .....	83
2.10.1 Interpretación de Datos.....	84
2.10.1.1. Encuesta aplicada a hombres y mujeres habitantes en la Parroquia Valle Hermoso de la Ciudad de Santo Domingo de los Tsachilas .....	84
Investigación de Mercado .....	104
Análisis de la Demanda .....	105
Análisis de la Oferta .....	106
Determinación de la Demanda Insatisfecha.....	106
<b>CAPÍTULO III</b> .....	107
3 Propuesta .....	107
3.1. Título.....	107
3.2. Localización Óptima de la Coop. Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.....	108
3.2.1. Macro localización .....	109
3.2.2. Micro localización.....	110
3.3. Estructura Administrativa Interna .....	118
3.4. Estructura Administrativa .....	118
3.5. Propuesta de Organigrama .....	119
3.5.1. Funciones Especificas .....	120
3.5.1.1. Asamblea General De Representantes.....	120
3.4 Personal necesario para la Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza Ltda.” en la Parroquia Valle Hermoso. ....	124
3.4.1 Jefe de Sucursal .....	124
3.4.2 Oficial de Crédito .....	126
3.4.3 Recibidor Pagador .....	128
3.4.4 Secretaria.....	130
3.4.5 Guardia - Vigilante .....	132
3.5 Estrategias de creacion y desarrollo de la Sucursal .....	133

3.5.2.	Planificación Estratégica.....	133
3.5.2.1.	Crecimiento y Consolidación de la Sucursal.....	133
3.5.2.2.	Alianzas Estratégicas.....	133
3.5.2.3.	Normativa Interna.....	134
3.5.2.4.	Requisitos de Ingreso.....	134
3.5.2.5.	Requisitos para solicitar un Crédito.....	134
3.5.2.6.	Requisitos para solicitar un Crédito Grupal.....	134
3.5.2.7.	Requisitos para realizar una Póliza.....	135
3.6.	Flujo Grama.....	135
3.7.	Infraestructura para la Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza Ltda.” de la Parroquia Valle Hermoso.....	137
3.8.	Plano de la Distribución de los Espacios de la Cooperativa Nueva Esperanza.....	138
3.9.	Estudio Económico Financiero.....	139
3.9.1.1.	Presupuesto de Inversión.....	139
3.9.1.2.	Inversión Variable.....	139
3.9.1.3.	Inversión Diferida.....	139
3.9.1.4.	Inversión Fija.....	139
3.9	Presupuestos.....	145
3.10.1.	Ingresos por Venta de Servicios.....	146
3.10.2.	Egresos.....	149
3.10	Fuentes del Financiamiento.....	153
3.11	Estructura del Financiamiento.....	153
3.12	Evaluación de La Inversión.....	157
3.12.1	Valor Actual Neto.....	157
3.12.2	Tasa Interna de Retorno.....	158
3.12.3	Relación Beneficio-Costo.....	159
3.12.4	Recuperación de la Inversión.....	160
<b>CAPÍTULO IV</b>	.....	<b>161</b>
4.	Conclusiones y Recomendaciones.....	161
4.1.	Conclusiones.....	161
4.2.	Recomendaciones.....	162
	Resumen.....	163
	Summary.....	164
	Bibliografía:.....	165
	Lincografía:.....	166
	Anexos.....	168

## ÍNDICE DE GRAFICOS

No.	Título	Pág.
No. 1	Ubicación Geográfica.....	3
No. 2	Croquis de la actual Cooperativa y Sucursal Nueva Esperanza.....	3

No. 3 Organigrama Estructural de la COAC "Nueva Esperanza Ltda.".....	9
No. 4 Mapa de la Ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas.....	109
No. 5 Mapa de la Ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas.....	110
No. 6 Sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza....	111
No. 7 Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.....	119
No. 8 Propuesta del Organigrama Sucursal Agencia del Organigrama de Ahorro y Crédito.....	120
No. 9 Flujograma de Procesos.....	136

## ÍNDICE DE CUADROS

No.	Título	Pág.
No. 1	Clasificación de las Cooperativas.....	24
No. 2	Matriz de Aspectos Administrativos.....	41
No. 3	Matriz de Aspectos Operativo o Funcional.....	42
No. 4	Matriz de Aspectos Financieros.....	43
No. 5	Competencia.....	45
No. 6	Los socios.....	45
No. 7	Matriz de Factores Externos Económicos.....	48
No. 8	Matriz de Factores Externos Sociales.....	49
No. 9	Matriz de Factores Externos Políticos Legales.....	50
No. 10	Matriz de Factores Externos Tecnológicos.....	51
No. 11	Matriz de prioridades Factores Económicos.....	52
No. 12	Matriz de prioridades Factor Social.....	53
No. 13	Matriz de prioridades Factor Político legal.....	54
No. 14	Matriz de prioridades Factor Tecnológico.....	55
No. 15	Matriz FODA para diseñar solución estratégico general.....	63
No. 16	Presupuesto de Estrategia de Precio.....	69
No. 17	Presupuesto de Táctica de Venta.....	71
No. 18	Presupuesto de Estrategia Promocional.....	73
No. 19	Presupuesto de Política de Servicio.....	75
No. 20	Localización optima de la Cooperativa Nueva Esperanza.....	108
No. 21	Requisitos del cargo para jefe de la sucursal de la Cooperativa Nueva Esperanza.....	125
No. 22	Requisitos del cargo para Oficial de Crédito.....	127
No. 23	Requisitos del cargo para Recibidor – Pagador.....	129
No. 24	Requisitos del cargo para el puesto de Secretaria.....	131
No. 25	Requisitos del cargo para el puesto de Guardia – Vigilante.....	132

## ÍNDICE DE TABLAS

No.	Título	Pág.
No. 1	Matriz de Evaluación de los Factores Externos.....	58
No. 2	Matriz de Evaluación de los Factores Internos.....	60
No. 3	Presupuesto de Publicidad.....	78
No. 4	Gastos para los premios de la Rifa.....	78
No. 5	Requerimiento para la Sucursal de la Coop. Nueva Esperanza.....	137
No. 6	Inversión Inicial para la Apertura de la Coop. Nueva Esperanza...	140
No. 7	Muebles de Oficina.....	141
No. 8	Enseres de Oficina.....	142
No. 9	Equipo de Oficina.....	142
No. 10	Equipo de Computación.....	143
No. 11	Suministros de Oficina.....	143
No. 12	Resumen de Activos Fijos.....	144
No. 13	1Activos Intangibles.....	144
No. 14	Presupuestos de Ingresos.....	147
No. 15	Ahorro a plazo fijo.....	147
No. 16	Proyecciones de captaciones de crédito.....	148
No. 17	Depreciación de Activos Fijos.....	149
No. 18	Servicios Básicos.....	150
No. 19	Proyecciones de Servicios Básicos.....	150
No. 20	Gasto Publicidad.....	151
No. 21	Proyecciones de Gasto de Publicidad.....	151
No. 22	Gastos Administrativos.....	151
No. 23	Proyecciones de presupuesto de personal.....	152
No. 24	Gasto Arriendo.....	152
No. 25	Gastos de Adecuación.....	152
No. 26	Estructura del Financiamiento.....	153
No. 27	Balance General Proyectado.....	154
No. 28	Proyección de Estados de Resultado por años.....	155
No. 29	Flujo de Caja Proyectado.....	156
No. 30	Valor Actual Neto.....	157
No. 31	Relación Beneficio – Costo.....	159
No. 32	Periodo de Recuperación de la Inversión.....	160

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo propone un estudio de factibilidad para la creación de una Sucursal de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nueva Esperanza a través de la implantación de los servicios financieros, que satisfaga los diversos requerimientos de ahorro y crédito de sus habitantes y principalmente de sus cooperados o asociados.

Para la investigación se consideró importante iniciar desde la conceptualización del cooperativismo, como base para desarrollar otros conceptos que orientaron el trabajo, así existen muchas teorías acerca del nacimiento del cooperativismo, a pesar que en el primer capítulo se menciona algo de historia, se puede afirmar que el cooperativismo de ahorro y crédito, para aprovechar su propio ahorro o lo que se da en calificar como la movilización del ahorro; es decir en una llamada economía solidaria, buscando beneficiarse no solo a los ahorristas(inversionistas), sino también a los pequeños empresarios que solicitan préstamos.

El propósito básico es generar riqueza con equidad, conciliando los intereses individuales y colectivos, pues el cooperativismo respeta la propiedad privada de cada socio, pero va generando fondos y posesión colectiva de pertenencia de todos los socios de la cooperativa.

El estudio de factibilidad del Proyecto de Creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, muestra las conclusiones acerca del análisis del Estudio de Mercado, el cual está dirigido al grado de aceptación y perspectivas que se crea en las personas que harán uso de la Cooperativa.

# **CAPÍTULO I**

## **1. GENERALIDADES DE LA COAC NUEVA ESPERANZA**

### **1.1 ANTECEDENTES**

El 2 de diciembre del 2007 se establece la Pre-Cooperativa denominada por votación con el nombre de “Nueva Esperanza” por un conjunto de 35 socios con un capital aproximado de 5000.00 USD. Contando a la fecha con 29 socios fundadores activos ya que los miembros anteriores dejaron de pertenecer a la institución. Esta idea nació con el fin de ayudar a que la ciudadanía para que pueda salir adelante económicamente.

Inició legalmente sus operaciones el 8 de febrero del 2008 bajo la regulación del MIES (Ministerio de Inclusión Económica y Social), inscrita en el Registro General de Cooperativas con el Número de Orden 7163.

La COACNE (Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza), es una entidad de derecho privado, con personería jurídica, de responsabilidad limitada al capital social constituido por las aportaciones de sus socios. Se basa en los principios universales del cooperativismo y su objeto social es contribuir a la solución de las necesidades de sus socios, mediante el fomento del ahorro y la prestación oportuna y adecuada de todos los servicios y operaciones financieras que le faculta la Ley de Cooperativas, fortaleciendo con su acción una cultura empresarial solidaria, al desarrollo y al bienestar integral de sus miembros y de la comunidad.

La institución a su vez tiene el privilegio de ser sede de la presidencia de la Red de Finanzas Populares y Solidarias de Chimborazo lo cual hace que sea más reconocida y sólida a nivel Provincial, ya que a través de esta Red afianzan su lazos de confraternidad en beneficio del crecimiento social que contribuye al desarrollo de la ciudad y de la provincia.

**Fuente:** Investigación Propia, Riobamba “Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda”.

## **1.2 RESEÑA HISTÓRICA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.**

Un grupo de Riobambeños comprometidos con el desarrollo de la provincia deciden crear la Fundación de Apoyo Integral Solidaria (FAIS) con el fin de realizar trabajo social y de voluntariado en temas como salud, educación y economía popular y solidaria; sin embargo, conscientes de que los actores que se beneficiaban con su apoyo no contaban con recursos suficientes para mejorar sus condiciones de vida e impedían su desarrollo; para democratizar el capital, el sistema cooperativo es una solución favorable, pero a pesar de la existencia de este sistema en nuestra provincia y ciudad no se evidenciaba el compromiso e impacto que esta actividad genera, además se analizó las facilidades de creación y apoyo que recibían las instituciones del sistema Cooperativo debido a la falta de reglamentación jurídica que ordene y regule este sistema, estas instituciones poco a poco se convierten en su mayoría en la réplica de la banca formal capitalista, donde abunda la existencia de administraciones autoritarias y de propiedad absoluta de uno o pequeños grupos de poder y con poca o ninguna participación de los socios.

Es por ello que se unieron esfuerzos para crear una cooperativa de ahorro y crédito, con una visión diferente, cuyo enfoque es la recuperación de los valores cooperativos y convencidos de que la mujer debe tener acceso al crédito y lucharon para conseguir este objetivo.

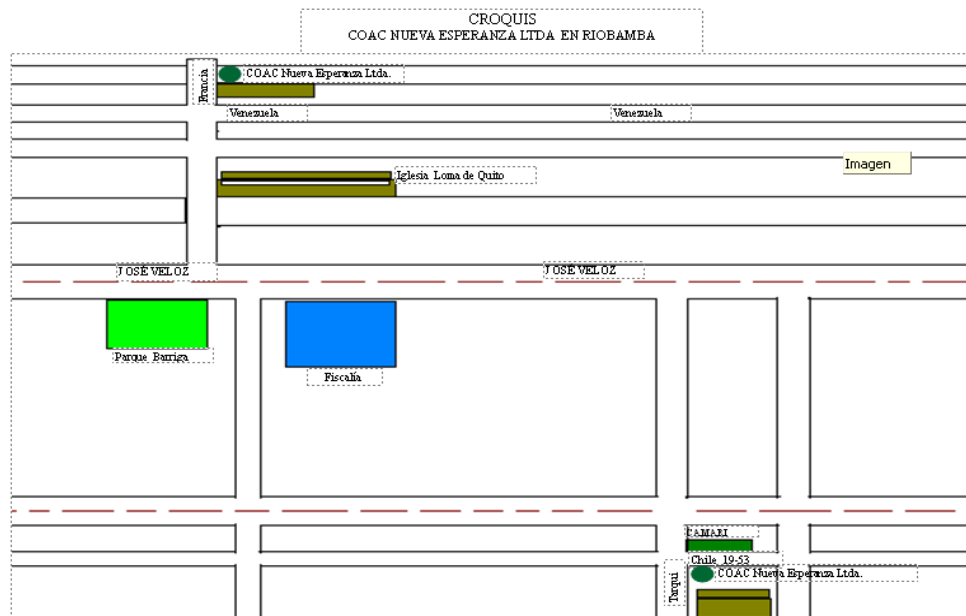
Con la experiencia de estos compañeros y el apoyo de migrantes Riobambeños que creyeron en ellos, se consolidó un grupo de trabajo que logró formar la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” Ltda.

### 1.3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA

GRAFICO No. 1: Ubicación Geográfica



GRAFICO No. 2: Croquis de la actual cooperativa y sucursal Nueva Esperanza



Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Erreyes Sara - Silva Martha



## **RIOBAMBA**

- Matriz, ubicado en las calles Venezuela y Francia (esquina).
- Sucursal No.1, ubicado en las calles Chile y Tarqui (esquina).

## **SAN ANDRÉS**

- Agencia en la Parroquia San Andrés, Ubicado en las calles César Naveda y Pacheco (esquina).

### **1.4 VISIÓN**

En el 2014 queremos ser una cooperativa solvente con propias metodologías de trabajo, contando con personal y directivos comprometidos con un alto nivel de conocimiento y experticia identificada por todos los chimboracenses por nuestro aporte a la consolidación de los procesos, encadenamientos productivos y articulación al proceso de desarrollo local sostenible basado en el ser humano y su desarrollo de capacidades con la formación de futuros líderes cooperativistas, posicionados en el mercado como un modelo cooperativo exitoso que se caracterice por el empoderamiento de sus socios y socias.

### **1.5 MISIÓN**

Brindar servicios financieros y no financieros de alta calidad a sus socios, enfocados a sectores populares y productivos de los chimboracenses que no han tenido acceso al sistema financiero tradicional, en cumplimiento a los principios cooperativos para fomentar el desarrollo económico social de la comunidad y promover la economía solidaria, con el trabajo comprometido y competitivo de su equipo humano y el apoyo de herramientas tecnológicas de vanguardia.

### **1.6 DELIMITACIÓN**

**Espacial.-** El estudio se realizara en la Parroquia Valle Hermoso Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.

**Temporal.-** La investigación se llevara a cabo durante el periodo 2012-2013 y los resultados obtenidos en la investigación se plasmaran en el documento de factibilidad.

**Teórica.-** El Estudio de Factibilidad, reúne en un solo documento todos los aspectos económicos, financieros, legales y sociales que permiten determinar la viabilidad de la apertura de una agencia cooperativa. En el análisis económico el objetivo principal es la determinación de las características económicas del proyecto y los beneficios que este ofrece.

El propósito del análisis financiero será determinar las necesidades de recursos financieros, las fuentes de financiamiento y las condiciones de ellas, las posibilidades de tener acceso real a dichas fuentes que permitan llevar a la realidad la creación de la sucursal cooperativa para los habitantes de la Parroquia Valle Hermoso.

El análisis legal y social busca definir la situación legal y social para que la sociedad cooperativa se establezca y opere, incluyendo las obligaciones que de ella se derivan, se analizaran las implicaciones que sobre la comunidad tiene el proyecto y los permisos requeridos.

## **1.7 SERVICIOS BRINDADOS**

- Ahorro a la vista
- Depósito a plazo fijo
- Ahorro programado
- Crédito a la vista
- Crédito educativo
- Ahorro futuro
- Ahorro minisocio
- Pago de bono de desarrollo humano
- Cobro SOAT
- Matriculación vehicular
- Recargas automáticas
- Cobros RISE

## **1.8 VALORES Y PRINCIPIOS DE LA COOP. DE AHORRO Y CREDITO**

### **1.8.1 VALORES**

#### **Honestidad:**

Todos los miembros de la cooperativa actuamos con coherencia y autenticidad en todos los actos, garantizando confianza, seguridad y respaldo.

#### **Democracia:**

Hacer que la toma de decisiones responda a la voluntad colectiva de los miembros de la cooperativa, buscando todos los mecanismos de participación directa o indirecta que incluya a todos en forma libre y en igualdad de oportunidades.

#### **Solidaridad:**

Todos los socios y socias generamos oportunidades para compañeros y compañeras en situación de desventaja siendo partícipes de una intermediación financiera responsable con ahorros y pagos puntuales.

#### **Responsabilidad:**

Es el valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre con ética y moral, siempre en pro del mejoramiento institucional, social, cultural y natural.

#### **Equidad:**

Siempre buscaremos mejores condiciones de vida y de trabajo digno e igualitario para los socios y socias.

**Igualdad:** Todas y todos los socios ejercerán sus deberes y derechos en igualdad de condiciones.

## **1.8.2 PRINCIPIOS**

### **PRIMER PRINCIPIO: Adhesión Voluntaria y Abierta**

Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus recursos y dispuestas a aceptar las responsabilidades de ser socio, sin discriminación social, política, religiosa, racial o de sexo.

### **SEGUNDO PRINCIPIO: Gestión Democrática por Parte de los Socios**

Las cooperativas son organizaciones gestionadas democráticamente por los socios, los cuales participan activamente en la fijación de sus políticas y en la toma de decisiones. Las personas elegidas para representar y gestionar las cooperativas son responsables ante los socios.

En las cooperativas de primer grado, los socios tienen iguales derechos de voto (un socio, un voto), y las cooperativas de otros grados están también organizadas de forma democrática.

### **TERCER PRINCIPIO: Participación Económica de los Socios**

Los socios contribuyen equitativamente al capital de sus cooperativas y lo gestionan de forma democrática. Por lo menos parte de ese capital normalmente es propiedad común de la cooperativa. Normalmente, los socios reciben una compensación, si la hay, limitada sobre el capital entregado como condición para los socios asignan los excedentes para todos o alguno de los siguientes fines: el desarrollo de su cooperativa posiblemente mediante el establecimiento de reservas, de las cuales una parte por lo menos serían irrepartible; beneficiando a los socios en proporción a sus operaciones con la cooperativa; y el apoyo de otras actividades aprobadas por los socios.

### **CUARTO PRINCIPIO: Autonomía e Independencia**

Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, gestionadas por sus socios. Si firman acuerdos con otras organizaciones, incluidos los gobiernos,

o si consiguen capital de fuentes externas, lo términos que aseguren el control democrático por parte de sus socios y mantengan su autonomía cooperativa.

#### **QUINTO PRINCIPIO: Educación, Formación e Información**

Las cooperativas proporcionan educación y formación a los socios, a los representantes elegidos, a los directivos y a los empleados para que puedan contribuir de forma eficaz al desarrollo de sus cooperativas.

Ellas informan al gran público, especialmente a los jóvenes y a los líderes de opinión, de la naturaleza y beneficios de la cooperación.

#### **SEXTO PRINCIPIO: Cooperación entre Cooperativas**

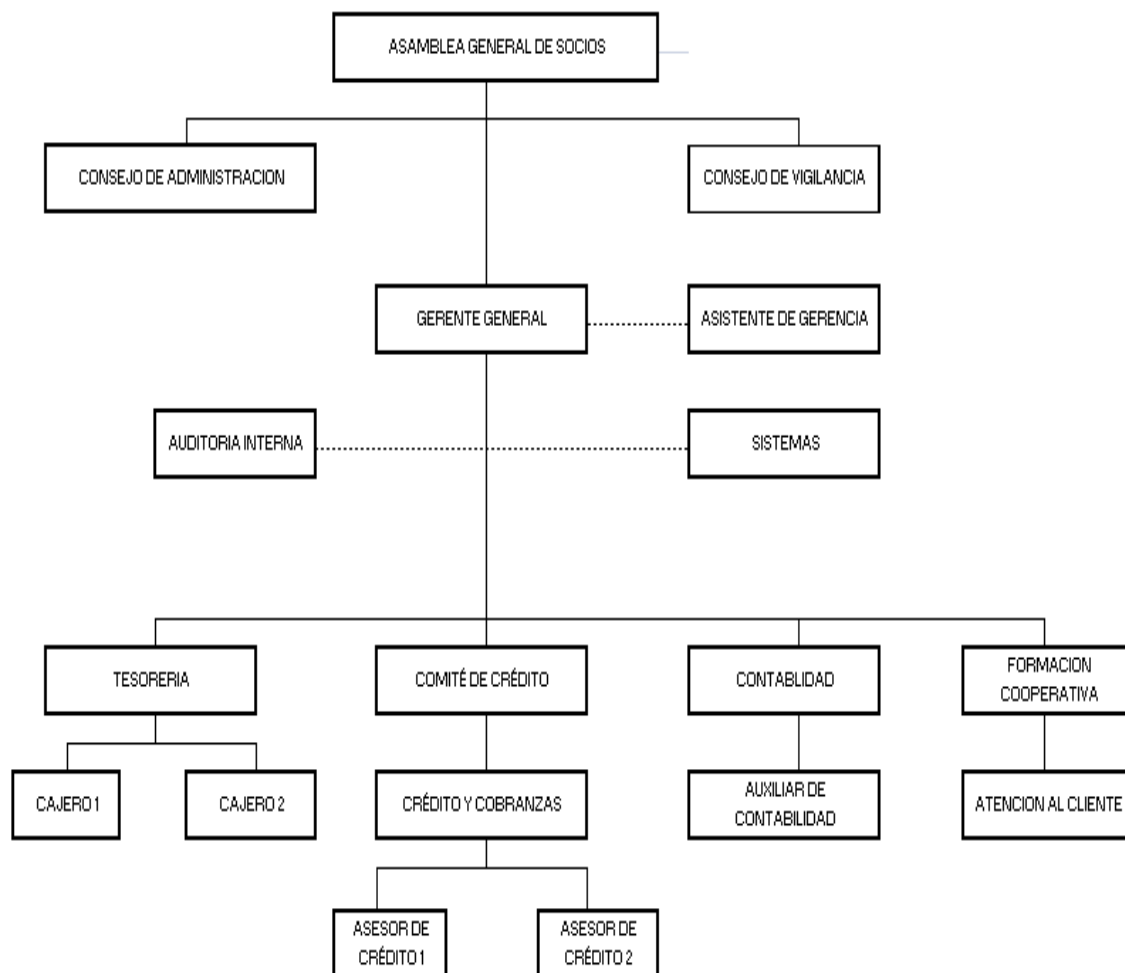
Las cooperativas sirven a sus socios lo más eficazmente posible y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando conjuntamente mediante estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

#### **SÉPTIMO PRINCIPIO: Interés por la Comunidad.**

Las cooperativas trabajan para conseguir el desarrollo sostenible de sus comunidades mediante políticas aprobadas por sus socios.

### **1.9 ESTRUCTURA DE LA COOP. DE AHORRO Y CREDITO “NUEVA ESPERANZA LTDA.”**

**GRAFICO No. 3: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COAC  
“NUEVA ESPERANZA LTDA.”**



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.

**Elaborado por:** Erreyes Sara - Silva Martha

El gobierno, dirección, administración y control interno de la cooperativa, se ejercerá por medio de los organismos siguientes:

1. Asamblea General de socios
2. Consejo de Administración
3. Consejo de Vigilancia
4. Gerente General
5. Comité de Créditos.

## **1. LA ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS**

La asamblea general de socios es la máxima autoridad interna de la cooperativa y sus decisiones son obligatorias para todos sus socios y para los organismos de administración y control, en tanto sean concordantes con las leyes, reglamentos, el presente estatuto y la normativa interna de la institución.

## **2. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

El consejo de administración es el órgano directivo de la cooperativa y estará integrado por cinco vocales principales y cinco vocales suplentes.

Serán elegidos por la asamblea general, por un período de dos años, pudiendo ser reelegidos por una sola vez para el período siguiente. Luego de transcurrido un período podrán ser reelegidos nuevamente. La renovación será en términos parciales, una ocasión la mayoría (tres vocales) y otra la minoría (dos vocales).

### **EL PRESIDENTE**

El presidente será elegido por el consejo de administración de entre sus miembros, durará un año en sus funciones pudiendo ser reelegido. Son atribuciones y deberes del presidente:

- a) Convocar y presidir las asambleas generales y las reuniones del consejo de administración; así como, todos los eventos oficiales que realice la cooperativa;
- b) Informar a la Asamblea General de Representantes sobre la marcha de la cooperativa;
- c) Dirimir con su voto, los empates que se produjeran en las votaciones de la asamblea general; y,
- d) Las demás funciones que le señalen las Leyes que regulan la administración de la cooperativa.

### **3. CONSEJO DE VIGILANCIA**

El Consejo de Vigilancia es el organismo fiscalizador del Consejo de Administración, de la gerencia y demás estamentos de la cooperativa y estará integrado por tres vocales principales y tres vocales suplentes.

Serán elegidos por la asamblea general, por un período de dos años, pudiendo ser reelegidos por una sola vez para el período siguiente, luego de transcurrido un período, podrán ser elegidos nuevamente.

La renovación será en términos parciales, en una ocasión la mayoría y en otra la minoría, sólo podrán iniciar sus funciones a partir del momento en que la Superintendencia de Bancos califique dichos nombramientos, hasta tanto continuará en sus funciones el consejo anterior.

De no calificarse a un directivo quedará sin efecto el nombramiento y se principalizará al respectivo suplente debidamente calificado. En ausencia del presidente lo reemplazará automáticamente en sus funciones el vicepresidente y, en ausencia de éste, el primer vocal designado por el consejo.

### **4. GERENTE GENERAL**

El gerente general, sea o no socio de la Cooperativa, será nombrado por el consejo de administración, es el representante legal de la cooperativa y será nombrado sin sujeción a plazo.

En su calidad de administrador general de la cooperativa, está obligado a rendir caución, previo al ejercicio de su cargo. La caución estará en concordancia al volumen y naturaleza de los activos de la cooperativa, y podrá constituirse a través de póliza de fidelidad o garantía de institución financiera.



Para ser nombrado gerente general de la cooperativa se requiere tener título universitario otorgado en el país o en el extranjero, en administración, economía, finanzas o ciencias afines o acreditar experiencia mínima de cuatro años en la administración o dirección de instituciones financieras y no encontrarse incurso en algunas de las prohibiciones establecidas en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y más normas que se dispongan para el efecto.

El gerente general no podrá asumir sus funciones mientras su designación no sea aprobada por la Superintendencia de Bancos.

## **5. COMITE DE CRÉDITO**

El comité de crédito estará integrado por dos miembros designados por el consejo de administración entre los funcionarios de la cooperativa y por el gerente general quien lo presidirá, además conocerá y resolverá las solicitudes de crédito de los usuarios, de conformidad a las políticas, niveles y condiciones determinados por el consejo de administración en el reglamento de crédito.

## **1.2 MARCO TEÓRICO**

### **1.2.1 EL COOPERATIVISMO Y SU DESARROLLO**

El cooperativismo constituye una fuerza de progreso independiente del gobierno, aunque no contraria sino coadyuvante. El cooperado no se queda pasivo a la espera de que sólo el gobierno solucione sus problemas, sino que une sus fuerzas a la de los demás ciudadanos para encontrar la solución en el esfuerzo común.

#### **1.2.1.1 HISTORIA DEL COOPERATIVISMO**

El origen de los movimientos cooperativos data en el año 1884 y surgen a partir de la llamada Revolución Industrial cuando el orden mundial económico supone cambios para las sociedades productivas.

Bajo este contexto el sector textil sufre cambios que llevan consigo la organización de los trabajadores que de una manera u otra los obligan a proteger sus derechos de trabajadores

Pero este proceso que se lleva a cabo en plena revolución industrial tiene sus antecedentes históricos en las ideas y la práctica de la Cooperación aplicadas a la solución de problemas económicos en las primeras etapas de la civilización. Muy pronto los hombres se dan cuenta de la necesidad de unirse con el fin de obtener los bienes y servicios indispensables.

El Cooperativismo ataca uno de los conceptos en que se asientan las políticas individualistas, ya que trata de sustituir el incentivo de lucro individual por el concepto del servicio colectivo, sin que esto impida la adopción del cooperativismo en programas socialistas. El Cooperativismo enseña a sumar esfuerzos en favor de beneficios comunes.

Dentro del movimiento cooperativo mundial se destaca el nombre de Robert Owen, a quien se considera como precursor del cooperativismo contemporáneo. Owen, propietario de una fábrica textil en Escocia, tuvo la oportunidad de conocer a fondo los problemas que asolaban a los trabajadores. Consciente de todo lo que implicaba la superproducción emprendió una serie de reformas.

La primera medida que adoptó fue la reducción de la jornada laboral. Además, prohibió que se emplearan en sus fábricas niños de menos de 10 años. Estos cambios, sin embargo, no fueron aceptados por el resto de los empresarios, por lo que se trasladó a Estados Unidos para impulsar allí su proyecto.

La Revolución Industrial, es una referencia histórica imprescindible ocurrida en Europa, en Gran Bretaña (Inglaterra), en el siglo que va desde 1750 a 1850 (siglo XVIII), por los cambios ocurridos en la sociedad, ya que esta no fue solamente una revolución política sino tecnológica, influida por la utilización de algunos descubrimientos en la maquinaria y el de la lanzadera y la hiladora, descubrimientos que transforman la industria textil y la vida en Inglaterra por las consecuencias de estos inventos.

La consecuencia de esta revolución industrial transformó a la sociedad, separándola en dos clases sociales: la Burguesía (dueños de las fábricas y los grandes comerciantes) y el proletariado (los obreros).

Los descubrimientos ocurridos produjeron un gran desempleo ya que los obreros fueron sustituidos por las maquinas. Esta situación generó un gran caos, en la clase trabajadora, que empezó una búsqueda de instrumentos legales que les favorecieran.

Bajo este escenario, los obreros pensaron que uniendo sus esfuerzos podrían convertirse en sus propios proveedores, organizándose de esa manera la formación de cooperativas de producción y de consumo, que hoy se denominan trabajo asociado.

De esta forma se dieron origen las primeras cooperativas que se formaron, la de obreros textiles de Rochadle (Inglaterra), creada en el 21 de Octubre de 1844. 28 tejedores ingleses abrieron la primera cooperativa que tuvo éxito definido en la historia del cooperativismo. Se les llamó "Los Justos Pioneros de Rochadle" y heredaron un conjunto de normas conocidas como "Los Principios Cooperativos de Rochadle", los cuales sirven de base al actual sistema cooperativo mundial

A partir de estos, las nuevas formas de cooperación aparecían casi simultáneamente en el campo económico y social, en todos los países de Europa Central y Oriental, las ideas y prácticas cooperativas se extendieron rápidamente; llegando a América del Norte durante los últimos años del siglo XIX y los primeros del XX.

Es importante destacar que las cooperativas, desde sus inicios y en su proceso de desarrollo, establecieron diversas formas de integración y fue así como en 1895 se organizó en Europa la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), institución formadora del Cooperativismo Internacional, que en 1937 se encargó de revisar las reglas de los Pioneros de Rochadle y darles una redacción, hasta llegar a los siete principios cooperativos que se conocen.

La Alianza Cooperativa Internacional (ACI), es una de las pocas organizaciones internacionales que han sobrevivido a la primera y a la segunda guerra mundial. Esta proeza fue explicada más tarde por el hecho de que la organización desplegó esfuerzos considerables para concentrarse sobre su objetivo principal, la promoción y la cohesión de las cooperativas, manteniéndose neutral en términos políticos.

El Cooperativismo, a lo largo de su historia, ha sido considerado y definido de múltiples formas: como doctrina política, modo producción, entre otras. Sin embargo, actualmente, a partir de la revisión de su historia, se puede afirmar que el cooperativismo constituye un modelo de organización económico, social, político alternativo, un plan que forma parte importante en la vida socioeconómica de muchos países.

Basado en principios, las cooperativas contribuyen a la construcción de sociedades más justas e igualitarias oponiéndose a las políticas individualistas, es decir enseña a sumar esfuerzo a favor de beneficios comunes.

### **De finales del siglo XIX a 1930**

En esta etapa se inicia y se desarrolla el cooperativismo en los países australes: Argentina, Brasil, Uruguay y Chile promovido por inmigrantes europeos. Especialmente franceses, alemanes y suizos.

### **A partir de la gran depresión de 1930 a 1960**

Como resultado de la gran depresión económica iniciada en la bolsa de Nueva York a finales de 1929, sus repercusiones se materializaron en América Latina desde los comienzos de 1930. Fue entonces, bajo la orientación del gobierno norteamericano y las uniones de crédito cooperativas estadounidenses, cuando los gobiernos latinoamericanos se propusieron fomentar el cooperativismo.

Es a raíz del fenómeno de la gran depresión de 1930 cuando se inicia el cooperativismo en la mayoría de los países andinos: el Caribe y Centro América.

Bajo ese primer aliento nacerían cooperativas de consumo y ahorro y crédito promovidas por el Estado, patronos y organizaciones religiosas. En 30 años, los resultados fueron inconsistentes y precarios con pequeñas cooperativas carentes de principios doctrinarios y de ideología cooperativa, con poco radio de acción y menor dominio sobre comunidades. Finalmente, escasa contribución de otras actividades cooperativas.

### 1.2.1.2 ANTECEDENTES COOPERATIVOS

**Gromoslav Mladenatz**, en la "Historia de las Doctrinas Cooperativas" menciona que la "ayuda recíproca, la colaboración, ha debido penetrar también en el dominio de la vida económica". En todas las épocas de la vida humana se hallan formas de economías colectivas, que se aproximan más o menos al sistema cooperativo.

El profesor Hans Muller considera que los babilonios conocieron organizaciones semejantes a nuestras sociedades. El economista alemán considera a los ágapes de los cristianos como una forma primitiva de la cooperativa de consumidores. Entre los griegos y romanos existieron sociedades de pequeños artesanos; Otto Gierke, un jurista Alemán, considera que la cooperación es pre alemana y que la vida agraria se desarrolló sobre bases cooperativas.

Se considera en Francia a las queserías como las asociaciones con características cooperativas más antiguas. Existe abundante información histórica de formas cooperativas en la antigüedad, en América existe amplia información de representaciones cooperativas de producción y comercialización.

El trabajo comunitario y la economía solidaria se han convertido en la actualidad un mecanismo de defensa, de trabajo y de progreso.

**Charles Gide dice que** "El sistema cooperativo no salió de la mente de ningún sabio o reformador, sino de las propias entrañas del pueblo".

### **1.2.1.3 EL COOPERATIVISMO EN EL ECUADOR**

La cooperación en el Ecuador tiene una larga tradición histórica, antes y después de la dominación de los Incas y la Conquista de los Españoles, existían formas de cooperación voluntaria de las colectividades agrarias como la minga, trabajo mancomunado, cambia de manos, etc.

En los orígenes y consolidación del movimiento cooperativo ecuatoriano se puede diferenciar tres etapas fundamentales:

- a) En la última década del siglo XIX cuando se crean en Quito y Guayaquil organizaciones artesanales y de ayuda mutua;
- b) A partir de 1937 cuando se dicta la primera Ley de Cooperativas;
- c) A mediados de los años sesenta con la expedición de la nueva Ley de Reforma Agraria (1964) y de la nueva Ley de Cooperativas (1966) aún vigente.

En el año de 1937 siendo jefe supremo el general Alberto Enríquez Gallo se expide la primera Ley Suprema para las cooperativas existentes en ese entonces en un número no mayor a treinta. El Sistema Financiero Nacional a través de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en todo el país tenía una sola misión, dar ayuda a los habitantes ecuatorianos con la utilización de instrumentos para la reforma social, por medio de organismos de difusión y ayuda a las cooperativas como son AUDICOP, CEDECOP, FINAN COP, SYSTECOP, que son organismos básicos en el funcionamiento y control de las cooperativas con el fin de cumplir el objetivo planteado.

Según el Ministerio de Inclusión Económica y Social en la provincia de Imbabura la instauración de la primera cooperativa se dio en el año de 1950 con lo que trae nuevas expectativas para los habitantes locales la misma que inicia con diez

socios quienes eran pequeños productores rurales dando una nueva generalización y unión entre los sectores productivos en ese entonces teniendo en consideración que las Instituciones bancarias existentes en la provincia de Imbabura no tenían visión social y consolidación de la única Institución Financiera en la provincia y la misma que se consideraba la matriz financiera del norte del país.

En el cantón Ibarra estaba situada la institución Financiera con el nombre de Banco del Pichincha, para los habitantes del cantón era muy difícil acudir a esta. Por la complejidad y dificultad financiera de ese entonces se forma una nueva casa de ahorro para los habitantes de sectores alejados.

Así es como el cooperativismo se fue consolidando hasta llegar a treinta y seis cooperativas abiertas controladas por la Superintendencia de Bancos y Compañías y treinta y tres cooperativas cerradas controladas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social.

#### **1.2.1.4 ORIGEN DEL COOPERATIVISMO DE AHORRO Y CRÉDITO**

En lo que se refiere específicamente al cooperativismo de Ahorro y Crédito, cabe señalar que la primera caja de ahorro que se fundó en el país fue en la ciudad de Guayaquil, por obra de la Sociedad de Artesanos Amantes del Progreso, organización gremial constituida en 1879.

El artículo primero de los estatutos de dicha organización, señalaba entre sus objetivos los siguientes: crear recursos, por medio del ahorro, para atender con ellos el progreso de la sociedad y como medio principal de proveer al bienestar futuro de los socios, la Sociedad establecerá una Caja de Ahorros.

Esporádicas manifestaciones del cooperativismo de crédito se registran, sucesivamente, en los años veinte y cuarenta. Sin embargo, es solamente a partir de 1960 y bajo el auspicio de la Agencia Internacional para el Desarrollo (AID) y de las agencias privadas norteamericanas CUNA (Asociación Nacional de Cooperativas) y CLUSA (Liga de Cooperativas de los Estados Unidos), que se observa un mayor impulso de este tipo de organizaciones.

## **DÍA INTERNACIONAL DEL COOPERATIVISMO**

En 1923 el Comité Ejecutivo de la Alianza Cooperativa Internacional (ACI) recomendó conmemorar un día internacional de las cooperativas. El 16 de diciembre de 1992 la Asamblea General de la ONU (Organización de Naciones Unidas), a través de la resolución 47/90, proclamó la necesidad de realizar un "Día Internacional de las Cooperativas", el 5 de julio de cada año, a partir de julio de 1995, en conmemoración al centenario de la creación de la Alianza Cooperativa Internacional (ACI) (grupo que reúne organizaciones cooperativas de 100 países que cuentan con un total de 700 millones de miembros).

La ACI (Alianza Cooperativa Internacional) fue fundada en Londres en 1895. El 23 de diciembre de 1994, la Asamblea General de la ONU (Organización de Naciones Unidas), por medio de la resolución 49/155, invitó a los gobiernos, organizaciones internacionales, organismos especializados y organizaciones cooperativas nacionales e internacionales a observar anualmente el "Día Internacional de las Cooperativas", reconociendo que las cooperativas estaban pasando a ser un factor indispensable del desarrollo económico y social.

Una de las maneras en que la ONU (Organización de Naciones Unidas) mostró este reconocimiento fue al declarar, en 1995, que el "Día Internacional de las Cooperativas" debía ser celebrado cada año por los gobiernos en colaboración con sus movimientos cooperativos nacionales.

En 1996, al celebrar la comunidad internacional el "Año para la Erradicación de la Pobreza", la ONU (Organización de Naciones Unidas), una vez más, atrajo la atención de los gobiernos en cuanto a la considerable contribución de las cooperativas en la reducción de la pobreza y en la necesidad de asociar el movimiento a esta tarea.

### **1.2.1.5 CONCEPTUALIZACIÓN DEL COOPERATIVISMO**

**Según VASQUEZ, Germán.** "El cooperativismo es una herramienta que permite a las comunidades y grupos humanos participar para lograr el bien común. La



participación se da por el trabajo diario y continuo, con la colaboración la solidaridad."

#### **1.2.1.6 IMPORTANCIA DEL COOPERATIVISMO**

El cooperativismo es importante para los países desarrollados, pero puede serlo aún más para los que están en vías de desarrollo, aspectos de vivienda, educación, alimentación, producción agrícola e industrial y crédito, pero hay que descartar desde el comienzo la idea de que la solución a todo es organizar cooperativas.

Pero hay que descartar desde el comienzo la idea de que la solución a todo es organizar cooperativas, la organización es solo el comienzo y las soluciones vendrán en la medida en que los cooperados se esfuercen. Si no se mantiene el trabajo conjunto la estructura puede terminar desapareciendo.

En otras naciones que no son estrictamente economías de régimen cooperativo, el movimiento es muy importante como en Gran Bretaña y Suecia (Cooperativas industriales), Alemania y Suecia (Cooperativas de Seguros), Austria (Cooperativas de Crédito), Australia, Nueva Zelanda, Canadá y Dinamarca (Cooperativas Agrícolas).

Esto en cuanto se refiere a países desarrollados, en los países subdesarrollados o en vías de desarrollo se ha adoptado el movimiento cooperativo como herramienta de progreso. Guayana se llama así mismo "República Cooperativa de Guayana", en todos los países de Latinoamérica el movimiento cooperativo avanza firmemente.

### **1.2.1.7 VISIÓN DE UNA COOPERATIVA**

En la empresa privada la formulación de una visión compartida no resulta tan difícil por cuanto que existe un empresario o ejecutivo que representa los intereses de los accionistas y determina los objetivos de la empresa, buscando claro está la participación de los empleados, para configurar ideales compartidos, en una cooperativa confluyen varios intereses. Por la característica participativa de la organización, es necesario incorporar varias visiones:

#### **La comunidad.**

La cooperativa ha sido constituida dentro de un determinado sector, por los habitantes residentes o personas vinculadas ya sea por un vínculo gremial o laboral. Estas personas tienen expectativas respecto de la Cooperativa y es necesario conocerlas y vincularlas a la Visión Compartida.

#### **Los socios.**

Las personas que vinculan a la cooperativa lo hacen con la idea de encontrar solución a sus problemas financieros. Ellos confían en que la institución interpretará sus necesidades y responderá proporcionando productos y servicios acordes.

#### **Los directivos.**

Los socios eligen a un grupo de personas como sus representantes, los cuales asumen la tarea de gestión a través de un Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y diversas comisiones. Ellos configuran un grupo especial, que dispone de información respecto del funcionamiento de la cooperativa. Por lo tanto configuran un espacio de opinión de gran importancia.

Ellos, en el plano institucional van configurando una visión de lo que debe y puede desarrollar la cooperativa.

### **Los ejecutivos.**

En primer término el Gerente y los principales funcionarios van configurando un enfoque, a veces diferente, de lo que debe ser la cooperativa. Usualmente son técnicos y profesionales en ciencias económicas y financieras, su formación profesional los puede llevar a dar enfoque de gestión orientados únicamente a los resultados económicos, obviando o minimizando el enfoque social de la cooperativa.

### **Los empleados.**

El grupo operativo de la cooperativa, a medida que ésta crece, se va constituyendo en un agente muy activo en la gestión. Ellos se interesan en sus necesidades laborales como su estabilidad y una constante mejora en sus ingresos para mejorar su condición económica, constituyen un elemento a tomar en cuenta.

#### **1.2.1.8 LAS CINCO “C” DEL CRÉDITO**

En el mundo de los negocios, es fundamental mantener finanzas sanas, estas se construyen sobre la base de un adecuado manejo de los recursos y una efectiva administración de los ingresos, dentro de este renglón precisamente es donde la administración de los créditos cobra un valor principal, por esto es fundamental que todo crédito garantice ser cobrado y para ello debe de ser correctamente analizado.

Uno de los principales problemas en el adecuado manejo de las finanzas de un negocio, es sin duda asegurar el retorno de la inversión, uno de los canales por los que se dan más pérdidas es por el exceso de cuentas incobrables o de lenta recuperación pues los costos derivados de estas impactan de manera directa en las utilidades de la empresa.

Los principales factores que deben tomarse en cuenta, para decidir si se otorga o no crédito, son nombrados como las cinco "C" del crédito y son los siguientes:

**Condiciones económicas.-** Se refiere al entorno económico que priva en el momento en que el banco otorga un crédito. La institución financiera toma la decisión de otorgar un crédito, considerando las condiciones económicas que prevalecen en el país o región en términos generales, geográficos, industriales y de mercado.

**Capacidad de pago.-** Es muy importante para la institución financiera y el cliente, ya que se debe demostrar, regularmente con comprobantes, de nómina de la empresa o negocio en el que labore, que se tienen los suficientes recursos para pagar a tiempo el crédito.

**Capital.-** Hace referencia al dinero o a los bienes que posee el deudor, de los cuales puede disponer para cubrir su compromiso en caso de quedarse sin empleo u otra forma de ingresos. Posiblemente en la solicitud del crédito, le pregunten si posee un automóvil o una vivienda propia. Esto no significa que queden como garantía del crédito.

**Colateral (garantía).-** En ciertos tipos de créditos se pide que queden como garantía prendaria bienes o valores mientras se liquida el crédito, es decir, los bienes o fianzas que avalan el monto del crédito. En este caso es cuando se habla del colateral.

**Carácter.-** El carácter del cliente se refiere a la solvencia moral de la persona, es decir, a la trayectoria de buen pagador de sus deudas.

#### **1.2.1.9 CLASIFICACIÓN DE LAS COOPERATIVAS**

Según la Ley de Economía popular y Solidaria del Ecuador, existen cuatro grupos de cooperativas, a saber:

**CUADRO No. 1: Clasificación de las Cooperativas**

<b>PRODUCCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Agrícolas</li><li>- Ganaderas</li><li>- Industriales</li></ul>
<b>CONSUMO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Artículos de primera necesidad</li><li>- Materiales</li><li>- Vivienda</li></ul>
<b>CRÉDITO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Agrícola</li><li>- Artesanal</li><li>- Industrial</li><li>- Ahorro y Crédito</li></ul>
<b>SERVICIO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Seguros</li><li>- Transporte</li><li>- Electrificación</li></ul>

**Fuente:** Manual de Educación Cooperativa. CEDECOOP

## **COOPERATIVAS DE PRODUCCIÓN**

Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades de producciones lícitas; en una empresa manejada en común.

Así, una cooperativa de producción artesanal será aquella formada por artesanos de una misma rama o de ramas afines que se propone modernizar los sistemas de elaboración de sus productos, adquiriendo y utilizando en común las herramientas, maquinaria y materiales para el trabajo. Entre las posibles cooperativas e producción podemos mencionar:

### **Producción agrícola: (producción y venta de productos agrícolas)**

- Frutícola.
- Viti - vinícola (uvas y vino).
- Huertos familiares (parcelaciones entre 1000 m y 3 hectáreas).
- Colonización (cultivo de tierras vírgenes).
- Comunales (para mejorar sistemas de producción de comunas).

- Forestales (para reforestación).

### **Producción ganadera**

- Pecuarias (fomento y mejora de ganado en general).
- Avícolas (cría de aves).
- Apícolas (cría de abejas).
- Pesqueras.
- De inseminación natural o artificial para mejoramiento de ganadería mediante sementales.

### **Producción industrial**

- Industriales (para explotar en común industrias).
- Artesanales (modernización de la producción, compra y utilización común de herramientas y maquinarias).
- De construcción.
- Artísticas.
- De importación y exportación.
- Las cooperativas de producción, excepto las de importación y exportación, pueden vender sus productos al público.

### **COOPERATIVAS DE CONSUMO**

Son aquellas que tienen por objeto abastecer a los socios de cualquier clase de artículos de libre comercio. Así, puede organizarse una cooperativa de consumo para venta de materiales productos de artesanías, la misma que tendría que proveer a los socios de las materias primas y herramientas necesarias; y a la vez se encargaría de la venta de los productos terminados. Entre las posibles cooperativas de consumo, podemos mencionar las siguientes líneas y clase:

- De artículos de primera necesidad (venden productos agrícolas e industriales para el hogar).
- De semillas, abonos y herramientas.
- De materiales y productos de artesanía
- De vendedores autónomos (adquieren y elaboran los productos que venden individualmente los socios).
- De vivienda urbana (para dar a los socios vivienda, locales profesionales u oficinas.
- De vivienda rural.
- Además, las cooperativas de Vivienda concederán una vivienda por cada socio y ninguno podrá tener derecho a más. Por otra parte, se procurará que los lotes y las viviendas sean de las mismas condiciones y precio para que no se presenten diferencias entre los socios.

## **COOPERATIVAS DE CRÉDITO**

Son las que reciben ahorros y depósitos, a la vez que hacen préstamos y descuentos, y verifican cobros y pagos por cuenta de los socios. Pueden ser abiertas o cerradas, según que las transacciones sean solamente con los socios (cerradas) o que operen con el público (abiertas).<sup>1</sup>

Una cooperativa de crédito artesanal, concede préstamos a sus socios para la compra de materiales, herramientas y maquinaria, para el mejoramiento de sus talleres. Los préstamos se efectúan contando con los ahorros y depósitos de los mismos socios o con recursos que pueda obtener la cooperativa de otras fuentes financieras.

Entre posibles cooperativas de crédito, podemos mencionar las siguientes líneas y clases:

- De crédito agrícola (Para adquirir semillas, abonos, herramientas y maquinarias).

---

<sup>1</sup> [www.guiacooperativas.com.ar/clasificacion.htm](http://www.guiacooperativas.com.ar/clasificacion.htm)

- De crédito artesanal (Para compra de materiales, herramientas y maquinarias).
- De crédito industrial.
- De Ahorro y Crédito (Préstamos para diferentes actividades y necesidades).
- Las cooperativas de Ahorro y Crédito que tienen oficinas abiertas al público, están sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia de Bancos, que tiene atribuciones para calificarlas y para dictar normas sobre el ejercicio de sus funciones.
- Los intereses que cobren estas cooperativas están sujetos a las tasas fijadas por la Junta Monetaria para las Instituciones de Crédito Privado o Comercial (Reglamento de la Ley, art. 179 reformado).

En las cooperativas de ahorro y crédito los socios necesariamente abren su libreta de ahorros.

## **COOPERATIVAS DE SERVICIO**

Son las que, sin pertenecer a los grupos anteriores, se organizan con el fin de llenar diversas necesidades comunes de los socios, o de la colectividad. Entre las posibles cooperativas de servicio, podemos mencionar las siguientes líneas y clases.

- De Seguros (Aseguran contra riesgos personales o patrimoniales).
- De transporte (de pasajeros o carga: terrestre, marítima y aérea).
- De electrificación (proporcionan servicio eléctrico).
- De irrigación (presas y canales para riesgos).
- De alquiler de maquinaria agrícola.
- De almacenamiento (ensilaje) de productos agrícolas.
- De refrigeración y conservación de productos mediante frigoríficos.
- De asistencia médica y funeraria.
- De educación (creación y mantenimiento de escuelas, colegios u otros establecimientos de enseñanza.)



## **1.2.2 FUNCIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DE LAS COOPERATIVAS**

Tanto lo social como lo económico deben estar presentes en la cooperativa; no basta que un conjunto de personas se asocien con el objeto de solucionar problemas comunes, sino que cuentan con el recurso económico para llevar adelante sus planes; se trata de dos elementos aparentemente necesarios que deben ser conjugados para conseguir mejoras, tanto de tipo económico como social de los integrantes de la cooperativa.

En el cooperativismo la economía se pone al servicio del ser humano y no al contrario, como ocurre en la empresa de capital. Cooperativismo entonces es desarrollo, entendido este en el sentido de crear riqueza para distribuirla en la forma más justa posible.

Si la cooperativa como la entendemos, es una forma de lograr el desarrollo económico con un contenido social, que no tiene la empresa de capital, la misma debe incursionar cada vez más en las actividades empresariales y para eso se requiere de mayores volúmenes y técnicas más avanzadas, lo cual nos lleva a la integración entre cooperativas.

En las cooperativas, con mayor razón, el desarrollo de los recursos humanos adquiere un significado especial, dado que estamos hablando de entidades en las cuales la participación es necesaria en todos los niveles de la organización. (Manual de Educación Cooperativa: Concepción Filosófica del Cooperativismo y la Educación Cooperativa. CEDECOOP.

El desarrollo de los recursos humanos en las Cooperativas debe, en consecuencia, preparar a los involucrados en el accionar cooperativo para enfrentar sus problemas actuales pero incorporando a la vez mecanismos y procedimientos adecuados de todo el baraje conceptual y técnico que está a disposición, pero para ser utilizados con criterios cooperativos.

Es decir, siguiendo a Paúl Lambert en sus planteamientos sobre el carácter de la Doctrina Cooperativa: "enjuiciando la realidad para optar por un camino propio que la mejore y perfeccione"

La necesidad común que busca satisfacer la cooperativa es una necesidad de tipo social, como la provisión de artículos de primera necesidad para personas de limitados recursos, la solución del problema de la vivienda, la adquisición de instrumentos de trabajo mediante aportación común.

Estas necesidades comunitarias o sociales, se contraponen a las necesidades individualistas y personalistas que no tienen una proyección comunitaria.

### **1.2.3 CREACIÓN DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

#### **1.2.3.1 COOPERATIVA**

Son cooperativas las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros.

Por lo tanto se considera que es una asociación libre del pueblo voluntariamente organizada y democrática que con su espíritu de unión, esfuerzo propio y ayuda mutua logran solucionar cooperativamente sus necesidades comunes, por lo que su beneficio será común.

La cooperativa es una entidad basada en la autonomía de voluntad de las personas que integran para satisfacer sus necesidades económicas, así como las de naturaleza cultural y social, mediante el esfuerzo propio y la ayuda mutua. La razón de ser del hecho cooperativo es la necesidad de la ayuda mutua para superar límites de otra manera infranqueables para el desarrollo de la actividad deseada por cada uno, singularmente considerado.

La cooperativa entonces, es el medio que permite lograr resultados más allá de los alcances del esfuerzo aislado o mejor dicho, para llegar al punto en que dicho esfuerzo fracasa o no llega a nacer.

Así la lectura del móvil cooperativo puede objetivamente identificarse o como la socialización de la actividad individual o como la solidaridad entre comportamientos básicamente egoístas. La cooperativa es antes de cualquier otra cosa, una sociedad de y entre personas, una reunión voluntaria de energía humana.

La cooperativa no es un instrumento de activación de una preexistente categoría sociológica. Si bien no puede dejar de aceptarse que la cooperativa como "hija de la necesidad" que es, satisface, por lo regular, a los sectores económicos menos dotados de la comunidad, no es menos cierto que su configuración jurídica establece la relación asociativa y los respectivos derechos y obligaciones entre los que participan en la entidad, sus socios.

Los que se adhieren a una cooperativa no persiguen intereses de categoría o clase, aunque pudieran hacerlo sino un propio interés económico, cultural, social. La cooperativa es de y para los que la trabajan.

### **1.2.3.2 FUNCIÓN DE UNA COOPERATIVA**

#### **ASISTENCIA TÉCNICA**

Proveer asistencia técnica a individuos o grupos que enfrenten problemas o retos específicos promoviendo el cooperativismo, siendo un objetivo permanente del movimiento cooperativo, permitiendo de esta forma primero educar a los socios y a los no socios sobre los fines y principios de la cooperación, segundo calificar a los propios cuadros y dirigentes sea en la formación técnica, social o cultural y tercero para elevar la cultura general de los socios.

Por otro lado son cuestiones cruciales para las comunidades rurales ayudar a mejorar la eficiencia operativa de un negocio; siendo esta asistencia diseñada en gran medida para beneficiar a un negocio o grupo específico.

## **EDUCACIÓN COOPERATIVA**

No hay cooperación sin educación, y será difícil la educación cooperativa si no se consigue que el Estado fomente, en sus circuitos de enseñanza, la teoría y práctica de la cooperación. La comunicación del mensaje cooperativo solicita el canal de la enseñanza en masa. Y es el conductor apropiado para que ello se produzca. He aquí un área de colaboración del máximo interés recíproco entre la finalidad pública y la finalidad privada y social.

Y es necesario fortalecer la presencia de la educación cooperativa en las escuelas, no lo es menos en el campo de la formación superior de gerentes cooperativos.

La calificación profesional de los dirigentes, técnicos y profesionales que actúan o han de actuar en las empresas cooperativas ocupa un lugar preferente en la más amplia labor de formación cooperativa. Es evidente que la fórmula cooperativa exige de su personal dirigente una competencia similar a la que puede ostentar el personal homólogo de las empresas públicas o privadas. Siendo una función principal de las cooperativas promover el conocimiento de los principios y prácticas de las cooperativas y cooperados en promover tales conocimientos con agencias educativas, asociaciones cooperativas y otras.

### **1.2.3.3 ELEMENTOS BÁSICOS DE SU ESTRUCTURA**

La cooperativa es una asociación de personas con fines sociales; para cuyo cumplimiento tiene que funcionar como empresa. En consecuencia, su éxito, ya desde el punto de vista de la agrupación, ya desde el punto de vista empresarial, depende de la concurrencia de ciertos factores positivos que deben existir o que es necesario crear.

El primer elemento fundamental, para lograr la buena estructuración cooperativa, es el humano, Las personas que van a conformar el grupo cooperativo deben:

- Conocer bien el problema cuya solución buscan en la fórmula cooperativa.
- Saber en qué consiste la cooperativa: su doctrina, su organización, su funcionamiento, sus posibilidades y, sobre todo, sus derechos y obligaciones como socios y directivos.
- Tener o adquirir condiciones para administrar, dirigir u orientar la marcha de la institución.
- Poseer y demostrar un alto sentido de cohesión, de preocupación de los problemas del grupo, interviniendo activamente en la marcha de la cooperativa.

Para la culminación exitosa de la cooperativa se requiere una amplia labor, desde antes de su formación, y que continuará en la organización y administración de la institución, tanto para mantener el equilibrio necesario entre la sociedad de personas y empresa, como para que los propósitos se cumplan en las condiciones más adecuadas para los cooperados. Lograr el triunfo de la cooperativa es haber conseguido la coordinación de todos los elementos: el humano y social, el organizativo, el administrativo, el gerencia y el financiero.

De esto se concluye que una cooperativa para organizarse bien, ciñéndose a las disposiciones legales y reglamentarias, debe administrarse correctamente, de acuerdo a los objetivos sociales y a la estructura empresarial que tiene; debe estar bien consultada su financiación y sobre todo, hay que poner énfasis en la educación doctrinaria y en la preparación de los socios y dirigentes.

Ante todo la estructuración de una cooperativa tiene que obedecer necesariamente a un proceso lógico y ordenado, a fin de que ella no sea el resultado de la improvisación, del entusiasmo momentáneo o del estudio incompleto de los factores que rodean al hecho cooperativo; lo cual podría acarrear el fracaso. Indudablemente, lo que impulsa a organizar una cooperativa es la existencia de una necesidad común, que no puede ser solucionada por el esfuerzo aislado de los individuos, que han comprendido que uniéndose la resolverán.

Cuando la comunidad se ha percatado de la existencia de una necesidad y llega a convencerse de la conveniencia de solucionarla a través del sistema cooperativo, se requiere el estudio detenido de todos los aspectos comitentes del problema. Con tal fin se promoverá una Asamblea General de los competentes de esa comunidad para analizar los factores positivos y negativos, y se nombrará comisiones.

Estas comisiones podrán tener diferentes tareas, según el tipo de cooperativa de que se trate; cuando las comisiones tengan ya sus informes, se provocará una nueva asamblea, para conocer los resultados y ver la factibilidad de organizar la cooperativa. La segunda Asamblea resolverá si es conveniente o no la organización de la cooperativa. Si la resolución fuere positiva, se deberá preceder a la elección del directorio Provisional, que se encargará de la estructuración de la cooperativa, de la redacción de los estatutos, y de llevar adelante la tramitación respectiva, para la obtención de la personería jurídica.

Una vez que la documentación está en regla, la Dirección Nacional de Cooperativas procede a formular un Acuerdo ministerial, que lo firma el Ministro de Prevención Social, aprobando el estatuto, con lo cual adquiere la cooperativa personería jurídica, y ordenando su inscripción en el registro respectivo.

Este es el proceso de estructuración de una cooperativa, de conformidad a nuestras disposiciones legales.

#### **1.2.3.4 ENFOQUE LEGAL**

El estado establece el marco, las reglas de juego legales que permiten la constitución y funcionamiento de la cooperativa. La cooperativa necesita una legislación básica que establezca los principios y criterios acordes a su naturaleza específica. El papel dominante acordado al lucro ha servido de modelo de desarrollo jurídico donde se legisla sobre las transacciones y no sobre las satisfacciones.

La Legislación para las cooperativas, debe ser legislación cooperativa, respetuosa de su especialidad fáctica y de su particularidad en el mundo jurídico. Además, la cooperativa solicita un cuerpo normativo que, al menos, la equipare, en derecho y obligaciones, a las restantes formas jurídicas, sin perjuicio de su carácter especial. En otros términos que la cooperativa no se discipline como un minusválido jurídico o un disminuido societario.

La Legislación adecuada del Estado debe respetar la doctrina y filosofía cooperativa. Sus lineamientos fundamentales no pueden sino disciplinar una organización tal como se desprende de sus rasgos históricos y de la concreta experiencia de los países en los que desarrolla. Uno de los puntos más sólidos de esta legislación debe ser la tendencial neutralidad estatal en diversos momentos de la vida de la cooperativa.

El cooperativismo para su autenticidad necesita ser básicamente expresión de quienes lo hacen diaria y esforzadamente. La autonomía del Estado es uno de los fundamentos del Cooperativismo, desde el momento en que la sociedad nace hasta que se disuelve. Y esto significa que la intervención pública debe ser moderna y al límite insignificante en la fiscalización y gestión de la cooperativa. Decimos que las cooperativas son sociedades de derecho privado para expresar que no pertenecen al gobierno, pues las cooperativas se sujetan a sus propias regulaciones, directivos y estatutos. La función del gobierno en este campo es de apoyo, de control y orientación.

Las cooperativas están formadas por personas naturales y jurídicas siendo personas naturales los individuos y las jurídicas las sociedades. Las cooperativas no persiguen finalidades de lucro esta es una de las diferencias con las empresas mercantiles que se crean justamente para generar utilidades, tienen un objetivo social o colectivo porque no están a servicio de los intereses individuales. Constituyen empresas manejadas en común por sus socios directamente como empresa que aportan económicamente, intelectual y moralmente, es decir aportan íntegramente.

### **1.2.3.5 ENFOQUE ECONÓMICO**

Las cooperativas como empresas controladas por sus miembros han demostrado sus ventajas no solamente en términos de los beneficios generales para sus miembros sino como contribuyentes a las economías nacionales. Su impacto en el mercado no es insignificante como unos aún lo creen. Las cooperativas son importantes actores económicos al proveer productos y servicios de calidad y al crear y mantener el empleo.

Las cooperativas permiten que las personas y los ciudadanos a nivel mundial tengan una mejor vida. En muchos países, las cooperativas tienen un rol de liderazgo en la producción y comercialización de productos alimentarios, de consumo y de electricidad, así como los servicios sociales, financieros y de seguros (Kofi Arman, Secretario General de las Naciones Unidas 1999).

Como empresa la cooperativa debe sujetarse a las leyes económicas, buscando el financiamiento de sus operaciones, procurando que los socios reciban el interés que les corresponde a sus aportaciones, y que los servicios que presta a los socios sean a precios convenientes.

Los socios deben conocer este carácter de la cooperativa para que no la confundan con una institución de beneficencia que concede donaciones y dádivas, por lo contrario la Cooperativa produce beneficios para los socios, mediante los esfuerzos de los propios socios, bajo el sistema empresarial. Como empresa, la cooperativa necesita de administradores, capacitados en el campo de negocios, que emprendan en proyectos factibles de realizar, que inviertan aproximadamente las aportaciones de los socios, que manejen con propiedad los fondos y eviten poner en peligro el capital de la cooperativa.

Las cooperativas como formas de asociación humana con fines económicos, deben analizarse como un factor importante dentro de la economía. Las sociedades nacionales viven actualmente después de la segunda guerra mundial en tres tipos de economía:



- La del capitalismo dentro de la economía de libre mercado con tendencia a la intervención estatal en ciertos sectores, pero sin que pueda disminuir la concentración del poder económico en una élite social.
- La de economía planificada en la cual los medios de producción están socializados y la propiedad privada ha desaparecido. El producto social lo administra el Estado.
- El de economías subordinadas o de dependencia, o sea de países que están incapacitadas de entrar en la etapa del desarrollo de sus fuerzas productivas y donde el excedente del producto social lo acaparan las minorías.

#### **1.2.3.6 ENFOQUE FINANCIERO**

La parte más importante en una cooperativa es la capitalización y financiamiento. La capitalización consiste en reunir los recursos necesarios para cumplir con los fines de la Institución; ya se trate del capital total que se requerirá para la actividad completa de la cooperativa, ya del capital parcial que será necesario para cada una de las etapas; si así se ha planificado. La capitalización se hará por tanto a base de aportaciones actuales y futuras de socios. Ellas pueden ser en efectivo, en muebles, en inmuebles, en trabajo y como se dijo en reinversión de intereses y excedentes.

En la capitalización deberá constar tanto el capital de inversión inmediata para las adquisiciones de bienes permanentes, muebles e inmuebles y de productos como capital de operación, que permitirá a la cooperativa desarrollar la actividad. El crédito juega un papel importante en la financiación y capitalización de la cooperativa por esto es una necesidad imprescindible la estructuración de instituciones de crédito cooperativas como cajas y bancos, ya que en la banca particular es muy difícil que cooperativas obtengan créditos.

La empresa cooperativa, como cualquier otra organización, actúa en el mercado y debe medir su eficiencia en el mercado. En una economía mixta, cada agente económico cumple, debe cumplir su función, a su propio riesgo. La cooperativa si somos coherentes, debe basarse esencialmente en sus propias fuerzas, en sus

propios recursos, como un elemento necesario, aunque no sea suficiente y requiera, en algún momento de su existencia, la complementariedad del apoyo y asistencia pública. La cooperativa debe tener una autonomía propia y una capacidad propia de formación de capital.

Siempre que sea necesario, una ayuda financiera debería ser otorgada a las cooperativas cuando inician sus actividades o cuando tropiezan con dificultades financieras en su desarrollo o transformación. Esta ayuda no debería entrañar ninguna obligación contraria a la independencia o a los intereses de las cooperativas y debería estar concebida para estimular y no para reemplazar la iniciativa y los esfuerzos propios de los socios.

#### **1.2.3.7 BASE LEGAL Y ORGANISMOS DE CONTROL E INTEGRACIÓN DE LAS COOPERATIVAS**

Las cooperativas como otras instituciones económicas y financieras están regidos por Organismos Superiores de Control que garantizan el fiel cumplimiento y aplicación de las leyes y reglamentos, que garantizan la confianza de los integrantes, su solvencia y cumplimiento de deberes y obligaciones.

Las cooperativas de ahorro y crédito que han alcanzado amplios sectores de cobertura, actualmente, se encuentran bajo la supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales.- Son organizaciones que pertenecen al Sector Financiero Popular y Solidario, que realizan sus actividades, exclusivamente, en los recintos, comunidades, barrios o localidades en donde se constituyen y se pueden financiar, con sus propios recursos o con fondos provenientes de programas o proyectos ligados al desarrollo de sus integrantes.

Ejercerán su actividad exclusivamente en un área de influencia que no afecte a otras entidades financieras con estos fines o propósitos (Artículo 90). En la actualidad el sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito ha demostrado una evolución continua y sostenida, a través de las organizaciones a nivel nacional,

entre los que se encuentran: la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FECOAC) FEDERACIÓN NACIONAL DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL ECUADOR.

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). Esta Federación ha cumplido con éxito los objetivos de su estatuto. Tiene alcanzado un nivel de desarrollo y prestigio que ha servido, inclusive de modelo para la organización de otras Federaciones en varios países americanos.

Su fecunda labor se traduce tangiblemente en los centenares de Cooperativas de Ahorro y Crédito fundadas y asistidas por FECOAC FEDERACIÓN NACIONAL DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL ECUADOR; en la capacitación de miles de socios, administradores, gerentes y empleados de Cooperativas del país; ha brindado un excelente servicio de auditoría y asesoramiento técnico; su imprenta ha producido material educativo y contabilidad para surtir al movimiento cooperativo en general; en fin, bien se puede decir, que no hay Cooperativa de Ahorro y Crédito del Ecuador no persona vinculada a estas organizaciones, que no tenga algo de la FEDERACIÓN NACIONAL DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL ECUADOR en su formación cooperativista.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup>[www.edicioneslegales-informacionadicional.com](http://www.edicioneslegales-informacionadicional.com)

## **CAPÍTULO II**

### **2. ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA.**

#### **2.2. ANÁLISIS DEL ENTORNO**

En este capítulo, pretendemos dar a conocer todos aquellos factores que influyen directa o indirectamente en la cooperativa, tanto internos como externos.

Dentro del entorno externo analizaremos los factores económicos, políticos, legales, sociales, tecnológicos, ambientales, mercado, competencia y proveedores que son los que afectan indirectamente a la cooperativa.

Al hablar del entorno interno analizaremos los factores administrativos, financieros, tecnológicos y de recursos humanos, que son los que afectan directamente a la cooperativa. Toda esta información nos ayudara a determinar la situación actual de la cooperativa, y nos permitirá desarrollar estrategias para un mejor desarrollo de la misma.

##### **2.2.1 MICRO ENTORNO**

El sistema financiero de esta época se encuentra atravesando fuertes y frecuentes cambios, por lo que el éxito o fracaso de este tipo de Instituciones está condicionado en alto grado por la habilidad que desarrollan para aprovechar las oportunidades o enfrentar las amenazas que el sistema conlleva en relación a las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Con los términos de oportunidad y amenaza se hace referencia a aquellas condiciones favorables o desfavorables para la Cooperativa, que derivan de los cambios que se dan en el medio ambiente, entre tales cambios se incluyen tanto las nuevas situaciones que de alguna manera ya están presentes, como los hechos que a futuro pueden verificarse.

Es preciso efectuar un análisis externo, es decir investigar sobre agentes que intervienen en la Cooperativa, que no se los puede cambiar o hacerlos operativos. El contexto general o macro ambiente, se puede ubicar territorialmente a nivel nacional y/o regional. Está integrado por el conjunto de grandes sectores de una

sociedad, las relaciones que se dan entre éstos y las condiciones y efectos que dichas relaciones producen.

El entorno inmediatamente fuera de la Cooperativa es conocido como Micro entorno o medio ambiente específico, en este análisis se identifican y evalúan las fortalezas y debilidades de una empresa en sus áreas funcionales, entre ellas:

- Administración.
  - Funcionales, Investigación y Desarrollo
  - Financieros
  - Competencia
  - Socios
- **FORTALEZAS.-** Se refiere a los aspectos positivos internos de la propia organización y que están bajo su control e influencia. Son los conocimientos, activos tecnológicos, capital financiero y humano, experiencias y sensibilidades que le brindan diferencia favorable a la Cooperativa respecto de sus competidores y que le son inherentes y propios. Las fortalezas se logran, mantienen y acrecientan desde adentro de la Cooperativa, sin que elementos externos influyan en esos logros. Ejemplos: Situación Financiera sana, participación de mercado elevada, tecnología propia, ejecutivos de alto nivel y de gran capacidad, etc.
- **DEBILIDADES.-** Son los factores negativos de la Cooperativa que en algún momento la pueden llevar a una crisis o que la debilitan ante sus competidores, y cuya solución está en manos de la propia Institución. Son deficiencias inherentes a la organización que pueden existir desde la creación misma del ente, o bien, adquiridas o generadas internamente durante su desempeño en el medio de los negocios.
- Las debilidades surgen desde el interior de la organización y debilitan su posición competitiva. Ejemplos: desconocimiento del mercado, falta de capital intelectual, bajos márgenes, situación geográfica, etc.

## ASPECTO ADMINISTRATIVO

La administración de la Cooperativa es un sistema que interactúa con su ambiente específico, pero permanece siempre a las influencias potenciales de un ambiente general.

**CUADRO No. 2: Matriz de Aspectos Administrativos**

Código	Factor	Comportamiento	Impacto	Implicados
AA1	Base Legal	Optima	Funciona bajo cumplimiento de la Ley de Cooperativas y su Reglamento General	– Socios – Directivos
AA2	Reglamento Interno y Estatutos	Reformas	Limita el accionar de los directivos y Gerencia	– Socios – Directivos – Empleados
AA3	Estructura orgánica	Buena	Orienta las funciones de cada socio y miembro de la cooperativa	– Socios – Directivos – Empleados
AA4	Toma de decisiones	Centralizadas	Permite controlar los pasos del proceso.	– Competencia – Clientes – Socios
AA5	Coordinación	Satisfactoria	Permite cumplir con los objetivos predeterminados.	– Directivos – Socios – Empleados
AA6	Comunicación	Excelente	La comunicación que se maneja en la cooperativa, fomenta el desarrollo colectivo.	– Directivos – Socios – Empleados
AA7	Control	Adecuado	Los recursos son manejados bajo control, para el cumplimiento de metas propuestas.	– Directivos – Socios – Empleados
AA8	Imagen Institucional	Prestigiada	Por la calidad de servicio, se genera confianza en los socios	– Directivos – Clientes – Socios
AA9	Plan Estratégico	Medio	Ayuda a orientarnos hacia la misión institucional	– Directivos – Socios

**Fuente:** Investigación de campo

**Realizado por:** Erreyes Sara - Silva Martha

## ASPECTO OPERATIVO O FUNCIONAL

La cooperativa ha logrado controlar y regular sus funciones, cubriendo geográficamente la localización de La Parroquia Valle Hermoso donde prestará sus servicios a la ciudadanía en general.

**CUADRO No. 3: Matriz de Aspectos Operativo o Funcional**

Código	Factor	Comportamiento	Impacto	Implicados
AO1	Calidad Servicios	Excelente	Positivo, porque solventa necesidades económicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clientes</li> <li>- Socios</li> <li>- Competencia</li> <li>- Proveedores</li> </ul>
AO2	Exclusividad y diferenciación de servicios	Óptimos	Satisfacción en los clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clientes</li> <li>- Socios</li> <li>- Implicados</li> </ul>
AO3	Participación en el mercado local	Ascendente	Se va incrementando por su buena prestación de servicios, en nuestra sociedad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clientes</li> <li>- Competencia</li> <li>- Socios</li> </ul>
AO4	Investigación y Desarrollo	Regular	No se realiza estudios de investigación con frecuencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Competencia</li> <li>- Proveedores</li> <li>- Clientes</li> </ul>
AO5	Costo del Servicios	Medio	Solventa la economía de los socios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clientes</li> <li>- Socios</li> <li>- Competencia</li> </ul>
AO6	Publicidad	Media	Permite difundir y socializar el servicio de transporte.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clientes</li> <li>- Competencia</li> <li>- Cooperativa</li> </ul>
AO7	Fidelidad de clientes	Excelente	Por ser eficiente y eficaz, se ha logrado ser preferidos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clientes</li> <li>- Competencia</li> <li>- Cooperativa</li> </ul>

**Fuente:** Coop. Nueva Esperanza Ltda.

**Realizado por:** Erreyes Sara - Silva Martha

## ASPECTO FINANCIERO

Para el buen funcionamiento de la Cooperativa Nueva Esperanza en la Parroquia Valle Hermoso es necesario la obtención de fondos y suministro de capital, por ello es relevante contar con una Planificación Financiera que nos genere beneficios.

**CUADRO No. 4: Matriz de Aspectos Financieros**

Código	Factor	Comportamiento	Impacto	Implicados
AF1	Liquidez	Excelente, el índice de liquidez alcanza al 6.85% cuenta con \$ 5.85% para cada dólar invertido.	Satisfacción en los socios por el buen movimiento de su capital de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Socios</li> <li>– Directivos</li> <li>– Clientes</li> </ul>
AF2	Solvencia institucional	Buena, La institución cuenta con bienes muebles e inmuebles que garantizan su solvencia; esta alcanza a 1.15%	La edificación sustenta la imagen institucional en los socios	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Socios</li> <li>– Directivos</li> <li>– Clientes</li> </ul>
AF3	Margen Neto	Medio	La atención de los servicios es un aporte a la rentabilidad de la Cooperativa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Socios</li> <li>– Directivos</li> <li>– Clientes</li> </ul>
AF4	Rentabilidad	Buena, la rentabilidad del patrimonio es de 1.28%	confianza de los socios	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Socios</li> <li>– Directivos</li> <li>– Clientes</li> </ul>
AF5	Presupuesto	Efectividad	Cumplimiento con lo programado, con un 92,68%.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Socios</li> <li>– Directivos</li> </ul>

**Fuente:** Coop. Nueva Esperanza Ltda.

**Realizado por:** Erreyes Sara - Silva Martha



## COMPETENCIA

La parte financiera de la banca privada goza de buenas estrategias publicitarias, las cuales han hecho que muchos agricultores y pequeños comerciantes del sector rural de la Parroquia Valle Hermoso quieran participar, pero pocos de ellos pueden cumplir con los requisitos que estas actividades demandan para poder obtener algún beneficio. En un caso de tener posibilidades de obtener algún crédito muchos de estos salen los montos pocos deseados y en tiempos muy demorados y esto hace que mucho de los clientes desistan de realizar movimientos financieros en alguna banca privada.

En el caso de las cooperativas, los servicios de intereses que cobran por los créditos están entre el 7.43 y el 16% anual que tienen fijados las cooperativas, los fondos de mortuorios en \$2,00 al año, el fondo de desgravamen es de acuerdo al monto del crédito, y los intereses que se pagan por los ahorros están entre 1%. Los servicios que prestan las cooperativas se otorgan de acuerdo a la liquidez de la institución, y van otorgándose de acuerdo a la prioridad y a la finalidad para la que se lo requiere.

Las cooperativas para vender sus servicios se basan en las campaña publicitaria a través de la radio, hojas volantes, con trípticos, y a través de clientes satisfechos que realizan comentarios favorables a favor de la institución y en muchos casos solo este tipo de comentarios ayudado a muchas de ella porque la confianza que muchas han logrado a echo que permanezcan y se desarrollen. Los factores competitivos, incluyen a todos aquellos que tienen que ver con sus competidores potenciales para la Cooperativa, entre ellos tenemos:

- Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de octubre
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullqui Wassi
- Banco del Pacífico
- Banco del Pichincha
- Banco Nacional de Fomento

Cooperativas que se encuentran reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; en el caso de los Bancos son regulados por Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

**CUADRO No.5: Competencia**

<b>Código</b>	<b>Factor</b>	<b>Comportamiento</b>	<b>Impacto</b>	<b>Implicados</b>
C1	Servicios	Alta	Existe una gran oferta del servicio, y su competencia es fuerte.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Socios</li> <li>- Clientes</li> <li>- Competencia</li> </ul>

**Fuente:** Investigación de Campo

**Realizado por:** Erreyes Sara - Silva Martha

## **SOCIOS**

La Cooperativa al constituirse como una entidad de servicio a la comunidad dentro del sistema financiero con enfoque al desarrollo integral de sus miembros, los socios que constituyen la capitalización de la cooperativa son todos aquellos que pasan a ser socios voluntarios a través de invertir su capital dentro de certificados de aportación lo que permite de esta manera que cada una de las personas sean inversionistas de la cooperativa.

**CUADRO No.6: Los Socios**

<b>Código</b>	<b>Factor</b>	<b>Comportamiento</b>	<b>Impacto</b>	<b>Implicados</b>
S1	Socios	Significativo	Deberán someterse al cumplimiento de los estatutos y reglamentos de la Cooperativa "Nueva Esperanza".	- Socios

**Fuente:** Investigación de Campo

**Realizado por:** Erreyes Sara - Silva Martha

## 2.2.2 MACRO ENTORNO

### ANÁLISIS EXTERNO ESTRATÉGICO

“El análisis externo permite identificar aquellos factores, que se originan externamente a la empresa y se constituye en amenazas u oportunidades para ella.”<sup>3</sup>

- **OPORTUNIDADES.-** Se denominan oportunidades aquellas situaciones que se presentan en el entorno de la Cooperativa y que podrían favorecer el logro de los objetivos.

“Se refiere a las situaciones que existen en el medio ambiente de negocios que la organización no completa o incorpora a sus operaciones y planes. Son hechos o circunstancias externas a la Institución que pueden ser aprovechados por ésta para reforzar su posición competitiva. En muchas ocasiones se confunde una debilidad con la oportunidad de eliminarla y así mejorar la posición propia de la organización. Ejemplos: aprovechamiento de la globalización, mercados inexplorados, alianzas estratégicas, adquisición de marcas, etc.

- **AMENAZAS.-** “Son elementos existentes en el medio ambiente empresarial y social que rodea a la Cooperativa, externos a ella y que están fuera de su control. La forma de mitigarlas es conociéndolas y llevando a cabo acciones para contrarrestarlas o para reducir su efecto negativo en la organización”.<sup>4</sup>

A pesar que en los momentos actuales se ha logrado conseguir estabilidad económica- financiera, la crisis social, política y moral persiste en nuestro país, lo cual impide tomar decisiones a largo plazo, por ello debemos evolucionar en este ambiente hostil con productividad, servicio y nivel tecnológico.

“De todas las etapas de un proceso de reflexión estratégica el macro entorno es una fase curiosa, pues su influencia en el proceso, y en consecuencia en la estrategia de la Institución, es tan fácil de explicar cómo demoledoras pueden ser

---

<sup>3</sup> **ANDRADE**, Raúl. “planificación del desarrollo estratégico” Pág.6.

<sup>4</sup>LEVY, Luis Haime. Planeación Financiera en la Empresa Moderna, Pág. 67

sus influencias. De esto estas variables, y que sí tienen un péndulo es que este es predecible en su movimiento.

Factores como el PIB, el tipo de interés o el tipo de cambio, se mueven como un péndulo impredecible. Un día favorecen inmensamente, un poco después machacan sin piedad, para poco más tarde volver a beneficiar, en su continuo y brusco cambio”.<sup>5</sup>

El análisis externo se concentra en hechos incontrolables para una organización por ello es importante diferenciar dentro del ambiente externo dos elementos importantes como son las oportunidades y amenazas.

Al identificar el Macro entorno o medio ambiente general estudiaremos las fuerzas que no se puede controlar, es decir que están fuera del alcance de la empresa y en lo que ella no tiene ningún grado de intervención, básicamente consideraremos cuatro aspectos que son los siguientes:

- Factor Económico.
- Factor Social.
- Factor Político - Legal.
- Factor Tecnológico.

## **FACTOR ECONÓMICO**

Considerando que la economía en nuestro país ha mejorado favorablemente con cuentas muy equilibradas, a continuación detallaremos varios de sus factores con su comportamiento e incidencia en nuestro mercado objetivo, entre ellos tenemos los siguientes: inflación, tasas de interés activas y pasivas, PIB, remesas de los migrantes, entre otros factores.

---

<sup>5</sup>DEUSTO, Xavier Gimbert. Pensar estratégicamente: Modelos, conceptos y Reflexiones, 2010 Centro libros PAPP, S.L.U. España, Pág 87, 88.

**CUADRO No. 7: Matriz de Factores Externos Económicos**

<b>Código</b>	<b>Factor</b>	<b>Comportamiento</b>	<b>Impacto</b>	<b>Implicados</b>
FE1	Inflación	Ascendente, se prevé una inflación del 5.41% para este año. Para el mes de abril alcanzó al 5.42%.	Pérdida de capital	– Gobierno – Proveedores – Competidores – Clientes
FE2	Tasas de Interés Activa	Descendente, el comportamiento del mercado financiero fijo una tasa del 8.17% en comparación al año anterior (2011) que fue de 8.35%.	Repercute de alguna manera ya que permitirán elaborar proyectos y planes de inversión de manera acertada.	– Estado – Sector Financiero – Empresas
FE3	Tasa de Interés Pasiva	Descendente, la tasa pasiva se ha fijado a 4.53%	Indiferencia para ahorrar e invertir en el Sector financiero	– Estado – Sector Financiero – Empresas
FE4	Riesgo País	Descendente, en los últimos meses. Con 790 puntos en el mes de marzo del 2012 decreciendo en un 2% con relación al mes anterior.	La Cooperativa de ahorro y crédito no requiere de inversionistas extranjeros, pero repercute a nivel nacional.	– Estado – Competidores – Inversionistas extranjeros
FE5	Recesión Económica	Incertidumbre para invertir.	Se espera que mejore la situación económica del país, para realizar las inversiones.	– Estado – Competidores – Clientes – Competidores
FE6	Remesas de migrantes	Descendente, Las remesas que más cayeron fueron las provenientes de Europa. Los envíos desde España bajaron en el 14,49% y pasaron de significar \$ 267 millones en el tercer trimestre del 2010 \$ 228,3 millones en el 2011. Por la crisis europea se prevé que seguirán bajando.	Desestabilización de la economía nacional	– Estado – Clientes – Competidores
FE7	PIB	Ascendente	Crecerá economía ecuatoriana	– Estado – Competidores
FE8	Impuestos	Ascendente	Perjudica a la Cooperativa ya que de esta manera se generan más egresos para la institución.	– Estado – Socios – Clientes

**Fuente:** Banco Central del Ecuador

**Elaborado por:** Erreyes Sara - Silva Martha

## FACTOR SOCIAL

En este ámbito se considera las perspectivas del desarrollo social teniendo en cuenta las condiciones de vida básicas. Por ello el gobierno actual ha tratado de generar una mejor calidad de vida para la ciudadanía, generando fuentes de trabajo que ayude a fortalecer de alguna manera la economía del país.

**CUADRO No. 8: Matriz de Factores Externos Sociales**

Código	Factor	Comportamiento	Impacto	Implicados
FS1	Desempleo	Descendiente, logrando reducir del 5.1% que se generó en el 2011 a un 4.9% hasta marzo del 2012.	Confianza laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cooperativa de ahorro y crédito Estado</li> <li>- Clientes</li> </ul>
FS2	Subempleo	Decreciente, del 45.7% se redujo a un 44.2%	Crece la demanda del servicio de transporte de la cooperativa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clientes</li> <li>- Estado</li> </ul>
FS3	Población Económicamente Activa	Ascendente	La Cooperativa podría expandirse más.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cooperativa de ahorro y crédito</li> <li>- Clientes</li> <li>- Competencia</li> <li>- Estado</li> </ul>
FS4	Migración Interna	Existe una tendencia a la migración interna en nuestro país, por ir en busca de fuentes de trabajo a las ciudades que son las que generan más oportunidades.	Indiferente, ya que en nuestra ciudad no se un alto nivel de migración	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clientes</li> </ul>

**Fuente:** Banco Central del Ecuador

**Realizado por:** Erreyes Sara - Silva Martha

## FACTOR POLÍTICO LEGAL

Es muy relevante considerar las políticas gubernamentales, analizando la situación regional, nacional y su incidencia en la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza Aunque cabe recalcar que hay hechos políticos que hacen retrasar o estancar al país, debido a la fragilidad que refleja la inestabilidad económica.

**CUADRO No. 9: Matriz de Factores Externos Políticos legales**

Código	Factor	Comportamiento	Impacto	Implicados
FPL1	Partidos políticos	A nivel nacional existen 32 partidos, que participan en la lista nacional	Desestabilización política	-Estado
FPL2	Leyes	Reforma en la constitución	Inestabilidad política en el país	-Estado -Competencia -Clientes -Cooperativa de ahorro y crédito
FPL3	Política Financiera	Reformas mutualismo al	Reconocimiento a las Asociaciones Mutualistas de ahorro y crédito, como instituciones que captan recursos del público	-Sistema Financiero -Clientes

Fuente: INEC,

Realizado por: Erreyes Sara - Silva Martha

## FACTOR TECNOLÓGICO

En este factor analizaremos la tecnología que usa actualmente la Cooperativa, la disponibilidad en el mercado a nivel nacional. Es decir que esta tecnología tiene que ver con el desarrollo de los procesos de sus actividades, El obtener un equipo computarizado que ayude avanzar de manera rápida, confiable. Acompañado de un buen programa que ayuden a la entidad financiera, el servicio de internet será otro de los beneficios que se necesitará para mantener muy bien informado y actualizados para el desarrollo de la Cooperativa

Entre ellos tenemos los siguientes:

**CUADRO No. 10: Matriz de Factores Externos Tecnológicos**

Código	Factor	Comportamiento	Impacto	Implicados
FT1	Avance Tecnológico	Ascendente	Efectividad en el desempeño de actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estado</li> <li>- Competencia</li> <li>- Clientes</li> <li>- Proveedores</li> </ul>
FT2	Sistema Integrado	Favorable	Optimización de recursos, ya que permite comunicarse, sin importar distancia alguna.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cooperativa de ahorro y crédito</li> <li>- Clientes</li> <li>- Proveedores</li> </ul>
FT3	Telecomunicaciones e internet	Oportuno, ofrece servicios con bajos costos debido a la competencia que tiene	Acelera la comunicación con los clientes y proveedores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clientes</li> <li>- Proveedores</li> <li>- Trabajadores</li> </ul>

**Fuente:** Investigación de campo

**Realizado por:** Erreyes Sara - Silva Martha



**CUADRO No. 11: Matriz de Prioridades Factores Económicos**

<b>Probabilidad de Ocurrencia</b>	<b>ALTA</b>	Alta Prioridad <b>FE1</b> <b>FE8</b>	Alta Prioridad <b>FE5</b>	Media Prioridad
	<b>MEDIA</b>	Alta Prioridad <b>FE2</b> <b>FE3</b> <b>FE6</b>	Media Prioridad <b>FE4</b> <b>FE7</b>	Baja Prioridad
	<b>BAJA</b>	Media Prioridad	Media Prioridad	Media Prioridad
		<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
		<b>Probabilidad de Impacto</b>		

**Realizado por:** Erreyes Sara - Silva Martha

**FE1** Inflación

**FE2** Tasa de interés Activa

**FE3** Tasa de Interés Pasiva

**FE4** Riesgo País

**FE5** Recesión Económica

**FE6** Remesas

**FE7** PIB

**FE8** Impuestos

**CUADRO No. 12: Matriz de Prioridades Factor Social**

<b>Probabilidad de Ocurrencia</b>	<b>ALTA</b>	Alta Prioridad	Alta Prioridad	Media Prioridad
	<b>MEDIA</b>	Alta Prioridad	Media Prioridad <b>FS1</b> <b>FS2</b> <b>FS3</b>	Baja Prioridad <b>FS4</b>
	<b>BAJA</b>	Media Prioridad	Media Prioridad	Media Prioridad
		<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
		<b>Probabilidad de Impacto</b>		

Realizado por: Erreyes Sara - Silva Martha

**FS1** Desempleo

**FS2** Subempleo

**FS3** Población Económicamente Activa (PEA)

**FS4** Migración Interna

**CUADRO No. 13: Matriz de Prioridades Factor Político Legal**

<b>Probabilidad de Ocurrencia</b>	<b>ALTA</b>	Alta Prioridad  <b>FPL1</b>  <b>FPL2</b>	Alta Prioridad	Media Prioridad
	<b>MEDIA</b>	Alta Prioridad  <b>FPL3</b>	Media Prioridad	Baja Prioridad
	<b>BAJA</b>	Media Prioridad	Media Prioridad	Media Prioridad
		<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
<b>Probabilidad de Impacto</b>				

**Realizado por:** Erreyes Sara - Silva Martha

**FPL1** Partidos Políticos

**FPL2** Leyes

**FPL3** Política Financiera

**CUADRO No. 14: Matriz de Prioridades Factor Tecnológico**

<b>Probabilidad de Ocurrencia</b>	<b>ALTA</b>	Alta Prioridad	Alta Prioridad <b>FT2</b>	Media Prioridad
	<b>MEDIA</b>	Alta Prioridad <b>FT1</b> <b>FT3</b>	Media Prioridad	Baja Prioridad
	<b>BAJA</b>	Media Prioridad	Media Prioridad	Media Prioridad
		<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
		<b>Probabilidad de Impacto</b>		

**Realizado por:** Erreyes Sara - Silva Martha

**FT1** Avance Tecnológico

**FT2** Sistema Integrado

**FT3** Telecomunicaciones e internet

Estos factores estratégicos externos a la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza, son de gran relevancia ya que nos permiten conocer el nivel de impacto y ocurrencia que tienen ante la realidad económica, política-legal y social de nuestro país.

### **2.2.3 ANÁLISIS SITUACIONAL FODA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA EN LA PARROQUIA VALLE HERMOSO.**

La Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza de la Ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, utiliza esta herramienta analítica para examinar sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. En base al estudio interno y externo realizado se conocen factores claves los mismos que permitirán encontrar el éxito a la Institución.

#### **2.2.4 FORTALEZAS**

- Servicio personalizado
- Conocimiento del sector
- Conocimiento de las necesidades de los agricultores y pequeños comerciantes
- Sabemos con quienes trabajaremos
- Prestigio Institucional debido a la calidad del servicio que brindemos a la ciudadanía.
- Intereses bajos logrando preferencia de los socios ante la competencia.
- Recurso Humano capacitado
- Amplio mercado potencial.
- Comunicación entre Directivos de la Institución
- Participación de la mayoría de socios.
- Compromiso y organización integra entre directivos y funcionarios de la institución apoyo de la gestión de Gerencia
- Buen ambiente laboral con un equipo de trabajo comprometido y con experiencia, capacitación permanente.
- Confianza de los socios hacia la institución.
- Bajo índice de morosidad
- Lugar estratégico de funcionamiento de la cooperativa
- Gestión financiera dentro de los límites adecuados

### **2.2.5 OPORTUNIDADES**

- Nuestros socios serán personas del sector, que nos ayudara a crear confianza
- Nicho de mercado no cubierto en su totalidad.
- Alianzas estratégicas.
- Desconfianza en los bancos.
- Fomentar la cultura de ahorro.
- Desarrollar un sistema contable, eficiente que estará adaptado a las necesidades de la cooperativa.
- Desarrollo de la Tecnología el avance tecnológico es una excelente opción para la Cooperativa ya que de esta manera permitirá tener una comunicación más directa con los clientes.
- Clientes Satisfechos debido a la eficiencia y eficacia del servicio se ha logrado fidelidad de los clientes.
- Apertura de mercado para servicios financieros destinados a migrantes
- Convenios estratégicos con instituciones públicas
- Alianza estratégica para la incorporación de software informático de la cooperativa
- Crecimiento poblacional rural que desea continuar con actividades pecuarias, agrícolas y de la microempresa
- Inconformidad de servicios de otras instituciones.

### **2.2.6 DEBILIDADES**

- La inversión requerida del proyecto a través de socios
- Pocos conocimiento de la existencia de la Cooperativa
- Falta de Publicidad
- Ausencia de procesos definidos con funciones específicas
- Incapacidad para responder a las necesidades de los socios en montos de crédito
- Iliquidez
- Promoción institucional

## 2.2.7 AMENAZAS

- Inestabilidad política y económica del país.
- Reformas Tributarias y Contables
- Inflación
- Poca práctica de la cultura de ahorro
- Migración de población joven
- La transportación de los agricultores y pequeños comerciantes desde su sector a esta sede ubicada en la parroquia Valle Hermoso.
- Competencia
- Ausencia de información en el buró de crédito

## 2.3 ANÁLISIS EXTERNO

A continuación se presenta el análisis externo de la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza partimos del establecimiento de las Oportunidades y Amenazas de la Institución para realizar el análisis en mención.

### 2.4.1 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES EXTERNOS

**TABLA No.1: MATRIZ EFE**

ÁREAS DE TRABAJO	PONDERACIÓN	SIN IMPORTANCIA 0.0	
		MUY IMPORTANTE 1.0	
PRIORITARIAS	IMPACTO	AMENAZA IMPORTANTE 1	OPORTUNIDAD IMPORTANTE 4
SUBSECUENTES		AMENAZA MENOR 2	OPORTUNIDAD MENOR 3

N°	FACTORES EXTERNOS CLAVE	PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
	OPORTUNIDADES			
1	Nuestros socios serán personas del sector, que nos ayudara a crear confianza	0,07	4	0,28
2	Nicho de mercado no cubierto en su totalidad.	0,1	3	0,3
3	Alianzas estratégicas.	0,05	4	0,2
4	Desconfianza en los bancos.	0,05	4	0,2

5	Fomentar la cultura de ahorro	0,04	3	0,12
6	Desarrollar un sistema contable, eficiente que estará adaptado a las necesidades de la cooperativa.	0,07	4	0,28
7	Desarrollo de la Tecnología el avance tecnológico es una excelente opción para la Cooperativa ya que de esta manera permitirá tener una comunicación más directa con los clientes.	0,04	3	0,12
8	Clientes Satisfechos debido a la eficiencia y eficacia del servicio se ha logrado fidelidad de los clientes.	0,1	3	0,3
9	Apertura de mercado para servicios financieros destinados a migrantes	0,03	3	0,09
10	Convenios estratégicos con instituciones públicas	0,1	3	0,3
11	Alianza estratégica para la incorporación de software informático de la cooperativa	0,04	4	0,16
12	Crecimiento poblacional rural que desea continuar con actividades pecuarias, agrícolas y de la microempresa	0,4	3	0,12
	<b>AMENAZAS</b>			
1	Inestabilidad política y económica del país.	0,02	1	0,02
2	Reformas Tributarias y Contables	0,06	2	0,12
3	Inflación	0,05	1	0,05
4	Poca práctica de la cultura de ahorro	0,04	2	0,08
5	Migración de población joven	0,03	1	0,03
6	La transportación de los agricultores y pequeños comerciantes desde su sector a esta sede ubicada en la parroquia Valle Hermoso.	0,04	1	0,04
				<b>2,68</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Erreyes Sara - Silva Martha



## Resultado:

El valor de 2,68 obtenido nos indica que la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza tiene muchas oportunidades de mantenerse y seguir creciendo en la actividad financieras que van a ofertar el aprovechamiento de las oportunidades, debe encaminar a quienes forman parte de la Cooperativa a seguir mejorando.

## 2.5 ANÁLISIS INTERNO

A continuación se presentará el análisis interno de la cooperativa Nueva Esperanza partimos del establecimiento de las Fortalezas y Debilidades de la institución, para realizar el análisis en mención.

### 2.5.1 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS

**TABLA No.2: MATRIZ EFI**

ÁREAS DE TRABAJO	PONDERACIÓN	SIN IMPORTANCIA 0.0		
		MUY IMPORTANTE 1.0		
PRIORITARIAS	IMPACTO	DEBILIDAD IMPORTANTE 1	FORTALEZA IMPORTANTE 4	
SUBSECUENTES		DEBILIDAD MENOR 2	FORTALEZA MENOR 3	
N°	FACTORES INTERNOS CLAVE	PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
	FORTALEZAS			
1	Servicio personalizado	0,06	4	0,24
2	Conocimiento del sector	0,06	4	0,24
3	Conocimiento de las necesidades de los agricultores y pequeños comerciantes	0,08	3	0,24
4	Sabemos con quienes trabajaremos	0,04	4	0,16
5	Prestigio Institucional debido a la calidad del servicio que brindemos a la ciudadanía.	0,06	4	0,24
6	Intereses bajo logrando preferencia de los socios ante la competencia.	0,08	3	0,24
7	Recurso humano capacitado	0,06	4	0,24
8	Amplio mercado potencial	0,04	4	0,16
	Comunicación entre Directivos de la Institución	0,04	4	0,16
9	Comunicación entre Directivos de la	0,08	4	0,24

	Institución			
10	Participación de la mayoría de socios	0,06	4	0,24
11	Compromiso y organización integra entre directivos y funcionarios de la institución apoyo de la gestión de Gerencia	0,03	3	0,09
12	Buen ambiente laboral con un equipo de trabajo comprometido y con experiencia, capacitación permanente.	0,04	3	0,12
13	Confianza de los socios hacia la cooperativa	0,06	4	0,24
14	Bajo índice de morosidad	0,06	4	0,24
15	Lugar estratégico de funcionamiento de la cooperativa	0,08	3	0,24
16	Gestión financiera dentro de los límites adecuados	0,04	4	0,16
	<b>DEBILIDADES</b>			
1	La inversión requerida del proyecto a través de socios	0,08	2	0,16
2	Pocos conocimiento de la existencia de la Cooperativa	0,06	3	0,18
3	Falta de Publicidad	0,04	4	0,16
4	Ausencia de procesos definidos con funciones específicas	0,06	3	0,18
5	Incapacidad para responder a las necesidades de los socios en montos de crédito	0,08	2	0,16
6	Liquidez	0,04	3	0,12
7	Promoción institucional	0,06	2	0,12
		<b>1</b>		<b>3,57</b>

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Erreyes Sara - Silva Martha

### **Resultado:**

El valor de 3.57 nos indica que la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza tiene grandes fortalezas, para consolidarse como institución financiera en el mercado el mismo que es de suma importancia en realizar un plan de marketing para ampliar el mercado para ofertar nuestros productos y obtener más clientes.

## **2.6 MATRIZ FODA**

Previo al análisis FODA de la Cooperativa de ahorro y Crédito Nueva Esperanza se hizo un reconocimiento dentro de la institución de toda la información que nos servirá como base para dicho análisis, dentro de este análisis tenemos las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, a través de ello se realizó una comparación para determinar el diagnostico situacional.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup>chapmanA;analisisfoda2008;pag.125

**CUADRO No.15: MATRIZ FODA PARA DISEÑAR SOLUCIÓN ESTRATÉGICA GENERAL**

<b>FACTORES INTERNOS</b>	<b>FORTALEZAS (F)</b>	<b>DEBILIDADES (D)</b>
<b>FACTORES EXTERNOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio personalizado</li> <li>- Conocimiento del sector</li> <li>- Conocimiento de las necesidades de los agricultores y pequeños comerciantes</li> <li>- Sabemos con quienes trabajaremos</li> <li>- Prestigio Institucional debido a la calidad del servicio que brindemos a la ciudadanía.</li> <li>- Intereses bajo logrando preferencia de los socios ante la competencia.</li> <li>- Recurso Humano capacitado</li> <li>- Amplio mercado potencial.</li> <li>- Comunicación entre Directivos de la Institución</li> <li>- Participación de la mayoría de socios.</li> <li>- Compromiso y organización integra entre directivos y funcionarios de la institución apoyo de la gestión de Gerencia</li> <li>- Buen ambiente laboral con un equipo de trabajo comprometido y con experticia, capacitación permanente.</li> <li>- Confianza de los socios hacia la institución.</li> <li>- Bajo índice de morosidad</li> <li>- Lugar estratégico de funcionamiento de la cooperativa</li> <li>- Gestión financiera dentro de los límites adecuados</li> <li>- Capacidad de gestión y generación de alianzas estratégicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La inversión requerida del proyecto a través de socios</li> <li>- Pocos conocimiento de la existencia de la Cooperativa</li> <li>- Falta de Publicidad</li> <li>- Ausencia de procesos definidos con funciones específicas</li> <li>- Incapacidad para responder a las necesidades de los socios en montos de crédito</li> <li>- Iliquidez</li> <li>- Promoción institucional</li> </ul>

OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
<p>Nuestros socios serán personas del sector, que nos ayudara a crear confianza  Nicho de mercado no cubierto en su totalidad.  Alianzas estratégicas.  Desconfianza en los bancos.  Fomentar la cultura del ahorro.  Desarrollar un sistema contable, eficiente que estará adaptado a las necesidades de la cooperativa.  Desarrollo de la Tecnología el avance tecnológico es una excelente opción para la Cooperativa ya que de esta manera permitirá tener una comunicación más directa con los clientes.  Clientes Satisfechos debido a la eficiencia y eficacia del servicio se ha logrado fidelidad de los clientes.  Apertura de mercado para servicios financieros destinados a migrantes  Convenios estratégicos con instituciones públicas  Alianza estratégica para la incorporación de software informático de la cooperativa  Crecimiento poblacional desea continuar con actividades pecuarias, agrícolas y de la microempresa  Inconformidad de servicios de otras instituciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fortalecer el compromiso con el cliente brindándoles buenos servicios.</li> <li>- Gestionar documentación legal para crear Cooperativa</li> <li>- Instituir la cooperativa</li> <li>- Establecer normativas internas</li> <li>- Promoción, Capacitación y Difusión</li> <li>- Búsqueda e incorporación de socios</li> <li>- Diseñar programa de Capacitación para socios y público general</li> <li>- Abrir libreta de ahorros</li> <li>- Conceder Prestamos</li> <li>- Mantener al día la cartera de créditos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar un plan estratégico, que permita extenderse al mercado.</li> <li>- Fomentar la creación de un área apropiada para la atención al cliente.</li> </ul>
<b>AMENAZAS (A)</b>	<b>ESTRATEGIAS (FA)</b>	<b>ESTRATEGIAS (DA)</b>
<p>Inestabilidad política y económica del país.  Reformas Tributarias y Contables  Inflación  Poca práctica de la cultura  Migración de población joven  La transportación de los agricultores y pequeños comerciantes desde su sector a esta sede ubicada en la parroquia Valle Hermoso.  Competencia  Ausencia de información en el buró de crédito</p>	<p>Fortalecer y consolidar el prestigio, la confianza que posee la Cooperativa para captar clientes.  Motivar y capacitar al personal que labora en la cooperativa, para ser competitivos.  Crear un fondo de reserva para cubrir imprevistos.</p>	<p>Fortalecer la administración tomando decisiones oportunas y acertadas.  Incrementar la publicidad de la cooperativa para atraer a los clientes</p>

**Fuente:** Investigación de campo

**Realizado por:** Erreyes Sara - Silva Martha

## 2.7 ESTRATEGIAS FORMULADAS

### a) ESTRATEGIA DE PRODUCTO - SERVICIO

Para diseñar estrategias de marketing, se dispone de instrumentos básicos, que ha de combinar adecuadamente con el fin de conseguir los objetivos previstos.

Estos instrumentos son considerados las variables controlables que pueden modificarse, sin embargo las modificaciones solo son posibles dentro de unos límites. El producto y la distribución son instrumentos estratégicos a largo plazo, por cuanto no se pueden alterar de modo inmediato y su utilización debe ser convenientemente planificada. El precio y la promoción en cambio son instrumentos tácticos que dentro de las limitaciones antes apuntadas pueden modificarse con facilidad y rapidez.

### PRODUCTO - SERVICIO

La cooperativa es una institución financiera de carácter privado, que realiza operaciones de intermediación financiera con sus socios. Los productos y servicios financieros que la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza Ltda., que actualmente ofrece a la Provincia de Chimborazo y que se ofertara en la parroquia de Valle Hermoso son:

### PRODUCTOS DE CAPTACIÓN

Ahorros Personas naturales o jurídicas que apertura libretas de ahorros por un monto no menor a USD 25 (USD 12 para certificados de aportación, USD 5 gastos administrativos y 8 de ahorro).<sup>7</sup>

- **Ahorros a la Vista:** Aquellos ahorros de libre disponibilidad de depósito y retiro por parte del socio de 2% de interés.

---

<sup>7</sup> Diccionario de marketing, edicion1999,cultural.sa.pag.277

- **Ahorros a Plazos:** Se reciben depósitos a 30, 60, 90 días o de acuerdo a la necesidad del socio, este tipo de depósitos ganarán una tasa de interés mayor que los depósitos a la vista 3% de interés.
- **Ahorros Programados:** Este tipo de producto está destinado aquellas personas que están pensando realizar gastos a un plazo mayor a un año, puede ser por viaje, compra de vehículo o por otra actividad.

## CRÉDITOS

- **Créditos Emergentes:** Mediante este servicio el socio puede acceder a un crédito de hasta USD 500,00.
- **Créditos de Consumo:** Este servicio concede créditos de hasta un monto de USD 1.000,00.

## MICROCRÉDITOS

- **Créditos Productivos Individuales:** Este servicio representa una oportunidad para incremento del capital de trabajo de microempresas, y para las actividades industriales, comerciales, agrícolas y de servicios, que pueden acceder a un crédito hasta por un monto de USD 3.000,00.
- **Créditos Productivos Solidarios:** Este crédito se da hasta un monto de 3.000 USD\$, a grupos organizados que trabajan en diferentes actividades productivas y se entrega a más de un socio con un cruce de garantías.
- **Crédito Hipotecario:** Crédito hipotecario que se otorgan a los socios de la cooperativa, para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, hasta USD 10.000,00.

## b) ESTRATEGIAS DE PRECIO

En términos simples, el precio es la cantidad de dinero, o que se requiere para adquirir un producto o servicio que un cliente o consumidor está dispuesto a pagar.

En el caso de los servicios, el precio se encuentra sujeto a muchas variables ya que los clientes no siempre adjudican el mismo valor a los diferentes servicios, sino que consideran variables como la capacitación para el uso del servicio, la información antes de obtener el servicio y la calidad en la atención al cliente.<sup>8</sup>

La cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza Ltda., establece como condición básica que el precio del servicio esté relacionado con el de los competidores existentes; además se considera que el margen de beneficios que se produzcan en la concesión de créditos, genere una utilidad representativa para la institución.

En el caso de apertura de cuenta de ahorros, el valor pagado para gastos administrativos es de cinco dólares (USD 5). En el crédito emergente se cobrará al 27%, microcréditos el 22%, crédito ordinario 15.2%, ahorros 2%.

En el caso en que el cliente decida realizar un crédito de un monto de USD 100 hasta USD 1.000, deberá pagar el 5% y en montos de USD 5.000 a USD 10.000 en adelante 4.5%. Estos intereses se cobrarán anualmente

## **DIFUSIÓN DE PRODUCTOS FINANCIEROS, LAS TASA DE INTERÉS**

### **OBJETIVO:**

Presentar los servicios de ahorro, inversión y crédito y adicionales que brinda a los socios y familiares que integran la familia de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.”.

### **LA ESTRATEGIA:**

La presente estrategia se basa en la creación de un documento escrito y gráfico que permita a los socios y clientes posibles usuarios una orientación correcta de la oferta de productos y servicios financieros de la institución, la misma deberá contener:

---

<sup>8</sup> [www.promonegocios.net/precios/estrategias-precioshtml](http://www.promonegocios.net/precios/estrategias-precioshtml).



- Misión
- Visión
- Requisitos para abrir una cuenta
- Nuestros servicios
- Requisitos para formar parte de la cooperativa.
- Tipos de productos y servicios financieros y adicionales, requisitos para su concesión y alternativas de ahorro e inversión, y.
- Nómina de asesores de crédito lo que provocará la consolidación de cada uno de nuestros socios y clientes que forman parte de la institución.
- Todos estos elementos permitirán dar confianza y solvencia a la imagen que perciben los usuarios.
- El diseño deberá ser atractivo con los colores emblemáticos y tradicionales de la cooperativa, para lo mismo se cuenta con el aporte de agencias de publicidad.

#### **RESPONSABLES:**

Los responsables de la ejecución de esta estrategia son:

- Gerente de la Cooperativa.

#### **PRESUPUESTO**

Para el presupuesto correspondiente a la realización de los materiales se acude a empresas editoras que se encargan del diseño e impresión.

**CUADRO No. 16: PRESUPUESTO DE ESTRATEGIA DE PRECIO**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>RESULTADOS</b>
Identificar los componentes del material.	Total	Gerente de la cooperativa,	Identificación de servicios, requisitos necesarios para afiliación, tramitación de créditos por parte de la ciudadanía de la zona para el incremento de socios de la cooperativa.
Receptar propuestas para diseño y elaboración del material.			
Aprobar mediante resolución del Consejo de administración.			
Contratar la elaboración de material.			
Repartición de material.			
<b>Total</b>	<b>3000</b>		

**c) TÁCTICA DE VENTA**

- Realizar reuniones con las directivas de las organizaciones sociales de los cantones, parroquias, recintos de la provincia de Santo Domingo.
- Si las organizaciones sociales tienen sus Cajas de Ahorro apoyar ayuda incondicional en asesorías y capacitaciones <sup>9</sup>
- Establecer una base de datos de nuestros posibles clientes a través de una matriz que se manejará en la Cooperativa y que buscaremos apoyo en personas de la zona que participen con nosotros.
- Por medio de hojas volantes, perifoneo, ubicadas en las zonas rurales como en las zonas urbanas
- Ir a las ferias de domingo que realizan la mayoría de los pueblos en estos sitios se concentra el comercio informal y donde los agricultores llegan a realizar sus compras de la semana.

<sup>9</sup> BURBANO, J Presupuestos: Enfoque de Gestión, Planeación y Control de Recursos, Editorial Mc Graw Hill, Tercera Edición.

- Brindar servicios de cobro y pago de diferentes servicios como matrícula de carros, bono, venta de SOAT.

## **CAPACITACIÓN A PRODUCTORES AGRÍCOLA GANADEROS EN MANEJO DE CRÉDITOS E INVERSIÓN**

### **OBJETIVO**

Apoyar a productores ganaderos y agrícolas de la zona con temas específicos a la actividad que realizan, para entregar créditos o captar inversiones que beneficien a la cooperativa.

### **LA ESTRATEGIA**

La presente estrategia pretende mejorar la relación de amistad entre la institución financiera y los diferentes sectores productivos y de servicios que existe en cada uno de los cantones.

Entendiendo que un productor capacitado y con conocimientos actualizados puede plantear mejoras sociales y económicas individuales y colectivas pero necesita el apoyo de una financiera como es la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza Ltd.”.

Conocer los procesos de producción o de servicios para garantizar inversiones seguras y la recuperación de créditos en forma adecuada. Buscar los mejores profesionales que respondan a la necesidad de cada grupo.

### **DURACIÓN DE LA ESTRATEGIA**

La estrategia tendrá una duración de 12 meses en la cual se desarrollarán los diferentes eventos, seminarios los resultados se medirán al final del período.

### **RESPONSABLE**

Los responsables de la ejecución de esta estrategia son:  
Comisión de Asuntos Sociales

## PRESUPUESTO

Para el presupuesto correspondiente a la realización de los materiales se acude a empresas editoras que se encargan del diseño e impresión.

**CUADRO No. 17: PRESUPUESTO DE TACTICA DE VENTA**

ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLES	RESULTADOS
Identificar temas a desarrollar.	1000	Comisión d asuntos sociales.	Incrementó en solicitudes de crédito y financiamiento.
Buscar profesionales y entendidos en cada uno de los temas.	1000		Aumento de socios.
Elaborar afiches, trípticos que destaquen los eventos.			
Combinar la capacitación con productos que oferta a la cooperativa	300		
Entregar certificados de asistencia y aprobación	300		
Realizar acto de clausura con difusión en medios de comunicación			
<b>TOTAL</b>	<b>2.600</b>		

### d) ESTRATEGIA PROMOCIONAL

Consiste en la forma en que la cooperativa de ahorro y crédito "Nueva Esperanza" Ltda., comunica a los clientes potenciales su mensaje destinado a informar sobre la existencia del servicio financiero, persuadir su compra y facilitar su uso. Para lograr captar la aceptación de la población y de esta manera lograr que ellos formen parte de las mismas como socios o clientes es promocionar a la institución la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece.

La actividad promocional que la cooperativa va a utilizar para captar clientes podemos mencionar: Premios y Regalos (rifas, sorteo).

**Premios y regalos.-** Una de las formas más utilizadas y que en la actualidad está dando buenos resultados es la entrega de premios y regalos a sus socios, dichos premio se darán por aperturas de cuentas o por cumplimiento de saldos promedio.

También se entregaran cupones para sorteos por realizar depósitos de valores que superen ciertas cantidades y por traer nuevos clientes, estos sorteos se realizan trimestral y un gran sorteo a fin de año con electrodomésticos. Estos premios y regalos son entregados como

Incentivo a que sigan realizando sus transacciones comerciales con dicha institución.

## **OBJETIVO**

Premiar la confianza de público, socios y clientes de la cooperativa mediante la rifa de tres premios importantes que apoyen la actividad productiva.

## **LA ESTRATEGIA**

Atraer el ahorro y la inversión de los habitantes, empresas e instituciones de la zona con la entrega de boletos que le permitan participar en el sorteo de importantes premios.

Para la cooperativa contar con dinero que colocado en créditos le proporcione una importante utilidad que se refleje en los balances y resultados.

Competir con las financieras de la zona y captar nuevos clientes.

Consolidar la imagen de la institución en el público.

## **DURACIÓN DE LA ESTRATEGIA**

La estrategia tendrá una duración de 8 meses en la cual se desarrollarán los diferentes eventos, hasta la realización de la rifa.

## **RESPONSABLES**

Los responsables de la ejecución de esta estrategia son:

Comisión de Asuntos Sociales

## PRESUPUESTO

Para el presupuesto correspondiente a la realización de la rifa identificamos lo siguiente:

**CUADRO No. 18: PRESUPUESTO DE ESTRATEGIA PROMOCIONAL**

ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLES	RESULTADOS
Adquisición de premios	10.000	Comisión de asuntos sociales.	Incremento en inversiones a plazo fijo.
Rifa y acto de premiación.	2.000		
Emisión de boletos y material de difusión.	500		Aumento en solicitudes de crédito y financiamiento.
Misceláneos	500		Nuevos socios.
<b>TOTAL</b>	<b>13.000</b>		

### e) POLÍTICAS DEL SERVICIO

La norma esencial para acceder a servicios de la Cooperativa es el ahorro, con lo que trata de promoverlo y a la vez quienes ahorran buscan beneficiarse a través de:

**Créditos AGRÍCOLAS:** Como principal norma para conseguir los créditos que sean dueños de las tierras a trabajarlas y además es que participen de talleres de capacitación en lo que se refiera a comercialización, manejo de cultivos, asesoría contable tributaria.

**Créditos a PEQUEÑOS PRODUCTORES:** Que desean avanzar en sus pequeños negocios en especial a los artesanos, fomentar el uso de materia prima nacional. Se colaborará con talleres de capacitación y asesoría contables y tributarios, talleres de trabajos manuales etc. encaminada a fomentar la economía familiar.

Otra política importante será la atención y buen manejo de nuestras relaciones laborales y personales con los clientes, hacerlos sentir importantes.

## **ESTRATEGIA DE PAGO Y COBRO DE SERVICIOS**

### **OBJETIVO**

Apoyar a los clientes de la cooperativa con el cobro o pago de servicios.

### **LA ESTRATEGIA**

Firmar convenios con instituciones públicas y privadas para el cobro y pago de valores por servicios básicos, transferencias entre otros aspectos.

- ✓ Pago de bonos
- ✓ Pagos interbancarios (Sueldos de empleados públicos).
- ✓ Pago del SOAT.
- ✓ Pago de servicios básicos.
- ✓ Transferencia de dinero.

### **DURACIÓN DE LA ESTRATEGIA**

La estrategia es permanente y requiere el planteamiento de nuevos productos.

### **RESPONSABLES**

Los responsables de la ejecución de esta estrategia son:  
Gerente de la Cooperativa.

### **PRESUPUESTO**

Para el presupuesto correspondiente a la realización de la rifa identificamos lo siguiente:

### CUADRO No. 19: PRESUPUESTO DE POLITICA DE SERVICIO

ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLES	RESULTADOS
Cobro de servicios	200	El consejo de administración	Mejorar los servicios de la cooperativa
Pago de valores	200	Gerente de la cooperativa,	
Convenios interinstitucionales	500		
<b>TOTAL</b>	<b>700</b>		

#### f) ESTRATEGIA DE PUBLICIDAD

La campaña publicitaria que desarrollará la cooperativa de ahorro y crédito "Nueva Esperanza" Ltda., estará dirigida a personas mayores de dieciocho años que se encuentran en capacidad de utilizar los diferentes servicios financieros que la institución ofrece. Entre las principales actividades publicitarias que la cooperativa va a utilizar podemos mencionar:

- Participación en ferias y exposiciones.
- Patrocinio en actividades deportivas
- Visitas a establecimientos educativos (conferencias)
- Marketing de puerta a puerta.

**Participación en ferias y exposiciones.-** La cooperativa participara con stands en las ferias y exposiciones que se realicen dentro de la ciudad de Valle Hermoso para estar en contacto directo con el público asistente y darles a conocer de los diferentes productos y servicios financieros a los que pudieran acceder si formarse parte de la misma (VER ANEXO No. 4).

**Patrocinio en actividades deportivas.-** La cooperativa apoyara a la juventud de la parroquia Valle Hermoso en las diferentes actividades deportivas que se desarrollen al realizar auspicios con uniformes a clubes que se encuentren participando en los diferentes campeonatos que organiza la liga deportiva de la parroquia, en estos uniformes estará estampada la publicidad de la institución,



logrando de esta manera posicionarnos en la colectividad como una institución que apoya al deporte.

**Visita a establecimientos educativos (conferencias).**- El personal de la cooperativa visitará a las diferentes instituciones educativas de la localidad con un detalle para el personal que ahí labora cuando sean fiestas del maestro y con una flor al celebrarse el día de las madres, como muestra que la institución se preocupa por sus asociados.

Otra actividad que se desarrollará la cooperativa de ahorro y crédito "Nueva Esperanza" Ltda., realizar conferencias para de esta manera dar a conocer a la institución y los diferentes servicios que la misma ofrece, la exposición de los productos financieros que ofrece la cooperativa se realizará en lo posible ante todo el personal que ahí labora o si no se lo realizará a los directivos de las instituciones para que ellos se encarguen de transmitir el mensaje a todos sus colaboradores, en el caso de las instituciones de nivel superior se realizara las conferencias a los jóvenes que se encuentran en el último nivel de universidad y egresados, a los que va dirigido el nuevo servicio que es el crédito nuevos emprendedores (**VER ANEXO No. 5**).

En las visitas además de dar a conocer a la cooperativa se entregará los materiales publicitarios como son hojas volantes, afiches, dípticos y requisitos para apertura de cuentas y créditos.

**Venta personal.**- La idea es visitar personalmente las viviendas de sus clientes potenciales entregándoles hojas volantes y hablándoles de los servicios que les ofrece la cooperativa.

**El material a ser utilizado en el plan se detalla a continuación:**

**Hojas Volantes.**- Las mismas que serán impresas en los dos lados para que de esta manera la información pueda ser detallada claramente y las personas no tengan que llevar demasiadas hojas en su poder para conocer todos los productos que la institución ofrece (**VER ANEXO No. 6**)

**Adhesivo para vehículo.-** El mismo que será entregado a los diferentes socios que posean vehículos para que de esta manera vayan promocionando a la institución por las diferentes vías que ellos transiten.

**Díptico.-** Otro recurso publicitario que utilizaremos serán los díptico en los mismos detallaremos todos y cada uno de los servicios y productos que la institución ofrece, sin dejar de lado la buena atención y servicio que se brinda a las personas que se acercan a la misma (**VER ANEXO No. 8**).

### **Medios de comunicacion**

Una vez determinado que la emisora más escuchada por nuestro mercado objetivo es: la radio Macarena 92.1 y en televisión el canal 5 zaracay La promoción de la cooperativa y sus diferentes servicios se realizará a través de los medios de comunicación existentes de la ciudad de Santo Domingo. Para lograr un buen posicionamiento de la cooperativa de ahorro y crédito "Nueva Esperanza" Ltda., en el mercado se utilizará los principales medios de comunicación de la ciudad como se describe a continuación<sup>10</sup>:

**Radio:** Es un medio en la que logra difundir la información a toda la ciudadanía, con este medio se logra llegar hasta los lugares más pequeños que tiene nuestra ciudad, es un medio que tiene mucha acogida en las personas que tienen sus negocios propios.

En nuestro caso se realizara en la radio Macarena (92,1) por ser la más sintonizada por la parroquia Valle hermoso.

En la radio transmitiremos las diferentes cuñas que se produzcan, estas cuñas se transmitirán durante todo el día, de lunes a viernes en el programa "ruta ecuatoriana", en los horarios de 09:00 de la mañana a 12:00 de la tarde, en este programa se transmitirá la cuña radial debido a que en este horario tiene mayor audición de acuerdo al estudio de mercado. Se realizara tres pautas en cada programación.

---

<sup>10</sup> Philipkotler,garyarmstrong,fundamentosdemercadotecnia4ed;69

**Prensa escrita:** Se utilizará como medio para poder reforzar la publicidad televisiva, se lo hará por medio de la prensa el Nacional, por ser el diario más acogido y el único en la provincia de Santo Domingo (VER ANEXO No. 9).

Al ser diario local y de gran circulación se pretende colocar un anuncio cuyo tamaño es de 10 cm por 10 cm, el cual contiene:

- Logotipo de la cooperativa de ahorro y crédito "Nueva Esperanza" Ltda.
- El anuncio publicitario que se quiere dar a conocer a la ciudadanía.
- La dirección de la cooperativa de ahorro y crédito "Nueva Esperanza" Ltda.
- Los teléfonos de la institución

**TABLA No. 3: PRESUPUESTO DE PUBLICIDAD**

<b>DETALLE</b>	<b>VALOR</b>
Premios y regalos	\$ 200,00
Dípticos full color	\$ 200,00
Hojas volantes full color	\$ 70,00
Adhesivos tamaño personalizado	\$ 40,00
Anuncio en prensa escrita	\$ 500,00
Anuncio por radio	\$ 200,00
Anuncio por televisión	\$ 500,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 2.370,00</b>

<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>V. unitario</b>	<b>Valor total</b>
Dípticos full color	1000	0.20 ctvs.	\$ 200,00
Hojas volantes full color	1000	0.07 ctvs.	\$ 70,00
Adhesivos tamaño personalizado	100	0.04 ctvs.	\$ 40,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 310.00</b>

**TABLA No. 4: Gastos para los premios de la Rifa**

<b>DETALLE</b>	<b>VALOR</b>
Refrigeradora idurama	\$ 600,00
Cocina durex	\$ 750.00

Televisor sansung	\$ 700,00
Plancha samiral	\$ 58,00
Licuadaora oster	\$ 50,00
Microondas	\$ 622,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 2780,00</b>

### **g) ESTRATEGIA DE DISTRIBUCIÓN**

Para dar los servicios la cooperativa se ubicará en una zona que sea agrícola por excelencia, por ende comercial y por qué no turística que sea un punto de encuentro entre los pueblos vecinos.

De esta manera ayudará a dar a conocer y se tendrá más facilidades de obtener clientes; dentro de los cantones una de los más apropiados es la ciudad de Santo Domingo que cumple los requisitos que precisamos.

La distribución es la manera en la cual hacemos llegar el servicio a los clientes. La cooperativa para captar mayor número de clientes puede optar la estrategia de venta directa debido a que en la relación vendedor-cliente intervienen únicamente estas dos partes, sin necesidad de intermediarios.

Sea cual fuere la forma utilizada de distribución, la localización de la gente o de las instalaciones para realizar las operaciones de servicios será un factor importante, ya que, de la cercanía de las instalaciones dependerá la decisión del cliente de convertirse o no en nuestro socio.

Consideramos que la ubicación de la cooperativa está bien debido que la mayoría de la población tienen sus negocios propios en este lugar es decir que muchas personas necesitan que este servicio se encuentre cerca de sus negocios o fuentes de trabajo y además porque en la parroquia Valle Hermoso no cuenta con instituciones financieras que se dedican a esta actividad, esto es un punto a favor de la cooperativa para aumentar la cartera de clientes, pero si sería importante que en un futuro se ubique en el centro de la ciudad.

### **Canal de distribución a emplear la venta directa**

La estrategia que se va a utilizar es las llamadas telefónicas donde la cooperativa contratará una persona, la misma que será la encargada de organizar y actualizar constantemente un listado de datos de los socios de la cooperativa para de esta manera conocer cuál es su fecha de nacimiento y poder realizar una llamada telefónica para felicitarlos por su cumpleaños.

Además de realizar las llamadas para felicitarles, esta persona también será la encargada de promocionar los diferentes servicios financieros y beneficios que ofrece la institución a sus socios. De esta manera se demostrará que la institución está preocupada por conocer a sus socios y que estos son los más importantes dentro de la cooperativa.

<b>Base de Datos de los clientes</b>
Nombres y apellidos de los clientes
Estado civil
Dirección domiciliaria
Fecha de nacimiento
Lugar de trabajo
Dirección del trabajo
Último trabajo
Teléfono celular
Teléfono fijo
Cliente activo
Cliente inactivo
Tiempo de residencia
Cédula de identidad
Nacionalidad

## 2.8 DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN

### 2.8.1 IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN

La población sujeta al diagnóstico situacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” Ltda., son los siguientes:

- Encuesta dirigida a los habitantes de la Parroquia Valle Hermoso, se tomó la muestra basado en el censo del INEC (10.000 año 2010).

## 2.9. CÁLCULO DE LA MUESTRA

Para calcular la muestra de la población de los habitantes en la Parroquia Valle Hermoso se aplicó la siguiente muestra:

### Formula No. 1: Relación Beneficio – Costo

$$n = \frac{Na^2Z^2}{(N - 1)e^2 + a^2Z^2}$$

**Dónde:**

**n** = Tamaño de la muestra

**Z** = Valor obtenido mediante niveles de confianza o nivel de significancia en el que se va a realizar el tratamiento de las estimaciones.

**N** = Universo o población

**e** = Error muestral (0.5 de éxito y 0.5 de fracaso)

**α** = Varianza

### CÁLCULO DE LA MUESTRA

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.25 \times 10000}{(0.05^2)(10000 - 1) + 1.96^2 \times 0.25}$$

$$n = \frac{9604}{25 + 0.9800}$$

$$n = \frac{9604}{25.98}$$

$$n = 369.668 \neq$$

**n = 370 unidades de observación**

## **2.10. TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN**

Para recoger información de los individuos podemos hacerles preguntas u observarles. La primera de las posibilidades es una técnica mediante la cual comunicamos con un colectivo de personas que llamamos muestra, con el fin de obtener cierta información sobre determinadas características y comportamientos de la población que representan.

La captación de dicha información durante el proceso de comunicación se realiza mediante un cuestionario, este documento es necesario en ese proceso de comunicación y sirve de guía con el fin de que la información que recibimos de los individuos entrevistados este totalmente estructurada y sea homogénea.

La redacción de un cuestionario no es una tarea sencilla, requiere reflexión, análisis de los problemas que pueden aparecer con una actitud de precaución. Un buen diseño de un cuestionario es una combinación de arte y ciencia y se basa en recomendaciones generales que suelen incluir reglas prácticas<sup>11</sup>.

### **Ventajas y limitaciones de la encuesta personal.**

#### **Ventajas:**

- La encuesta personal puede realizarse a cualquier persona con independencia de su nivel personal u otras características personales.

---

<sup>11</sup> **Rodríguez Nelson**; teoría y práctica de la investigación científica; Ed universitaria 4ta. ed1998 Metodologías y técnicas de investigación de Coberta.Ed. 2003.pag.464

- El entrevistador puede controlar perfectamente a la persona que contesta la encuesta y evitar influencias de otros individuos.
- Los cuestionarios obtenidos tienen un menor número de errores u omisiones debido al asesoramiento directo del entrevistador.
- Se pueden utilizar materiales auxiliares.
- El entrevistador puede obtener algunos datos por observación.

**Limitaciones:**

- Es un método que puede resultar caro y lento si la muestra es reducida y está muy dispersa geográficamente.
- La presencia del entrevistador puede cohibir en ocasiones al entrevistado reduciendo el nivel de sinceridad de las respuestas.

Este problema se reduce notablemente con la adecuada formación del entrevistador.

- Es necesario un proceso de selección, formación y control de los entrevistadores lo cual encarece la investigación

## **2.11. EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

La tabulación y el proceso de la información se los realizara utilizando el programa Alfa de Cronbach, para una mejor interpretación de los datos obtenidos<sup>12</sup>.

El **Alfa de Cronbach** permite cuantificar el nivel de fiabilidad de una escala de medida para la magnitud inobservable construida a partir de la **n** variables observadas.

---

<sup>12</sup> [Bioestadistico.com/alfa-de-cronbach](http://Bioestadistico.com/alfa-de-cronbach)



## 2.10.1 INTERPRETACIÓN DE DATOS

### 2.10.1.1. ENCUESTA APLICADA A HOMBRES Y MUJERES HABITANTES EN LA PARROQUIA VALLE HERMOSO DE LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS

#### PREGUNTA Nº 1.- Género de los encuestados.

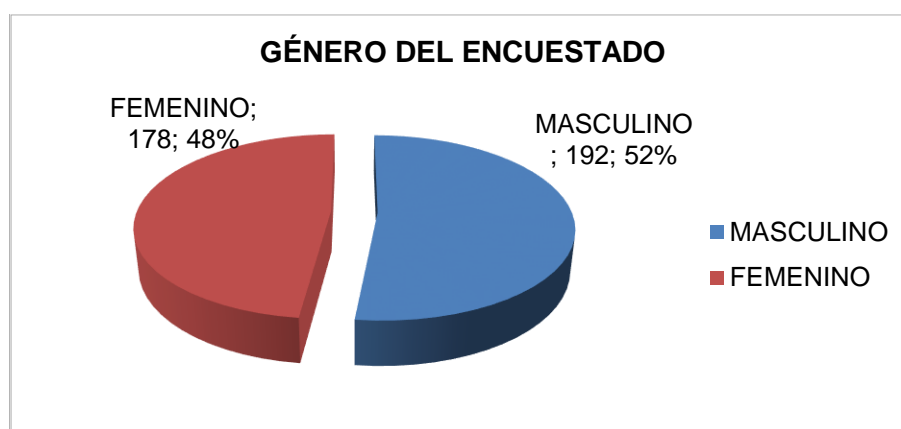
**TABLA Nº 1: Género de los encuestados.**

GENERO		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MASCULINO	192	51,9	51,9	51,9
	FEMENINO	178	48,1	48,1	100,0
	Total	370	100,0	100,0	

**Fuente:** Investigación de campo

**Encuestadores:** Erreyes Sara - Silva Martha

**GRÁFICO Nº 1: Género del encuestado**



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Encuestadores:** Erreyes Sara - Silva Martha

#### INTERPRETACIÓN:

De las 370 personas a quienes realizamos la encuesta el 51.9% de la población son de sexo masculino mientras que de un 100% el 48.1% son de sexo femenino

## PREGUNTA Nº 2.- Edad en años cumplidos.

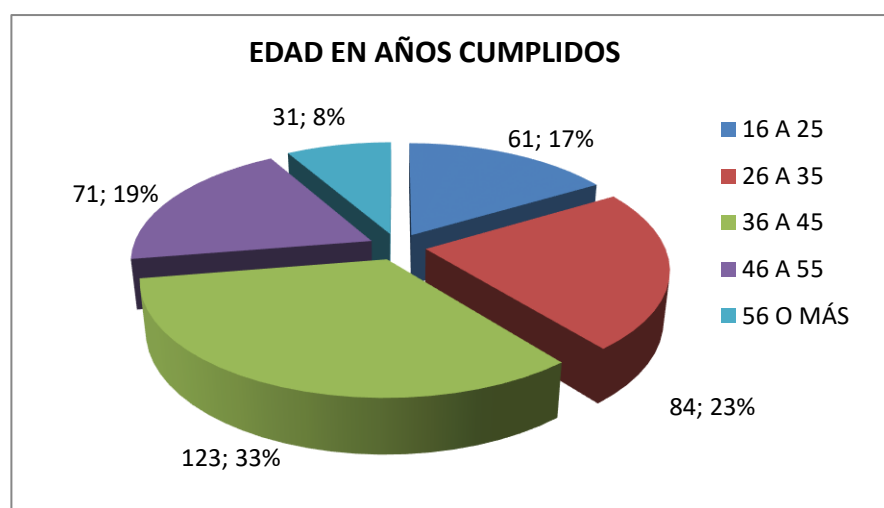
**TABLA Nº 2: Edad en años cumplidos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 A 25	61	16,5	16,5	16,5
	26 A 35	84	22,7	22,7	39,2
	36 A 45	123	33,2	33,2	72,4
	46 A 55	71	19,2	19,2	91,6
	56 O MÁS	31	8,4	8,4	100,0
	Total	370	100,0	100,0	

**Fuente:** Investigación de campo

**Encuestadores:** Erreyes Sara - Silva Martha

**GRÁFICO Nº 2: Edad en años cumplidos**



**Fuente:** Investigación de campo/

**Encuestadores:** Erreyes Sara - Silva Martha

### INTERPRETACIÓN:

En la Parroquia de Valle Hermoso de las personas que nos colaboraron con la encuesta el 33,2% eran personas que se encuentran en un rango de edad de 36 a 45 años mientras que 22,7% se encuentran en la edad de 26 a 35 años, el 19,2% fue comprendido por la edad de personas que se encuentran entre los 46 a 55 años el 16,5% estaba comprendido por el rango de edad de los 16 a 25 años y solamente el 8,4% abarcaba al rango de edad de los 55 años o mas

### PREGUNTA Nº 3.- Grado de instrucción

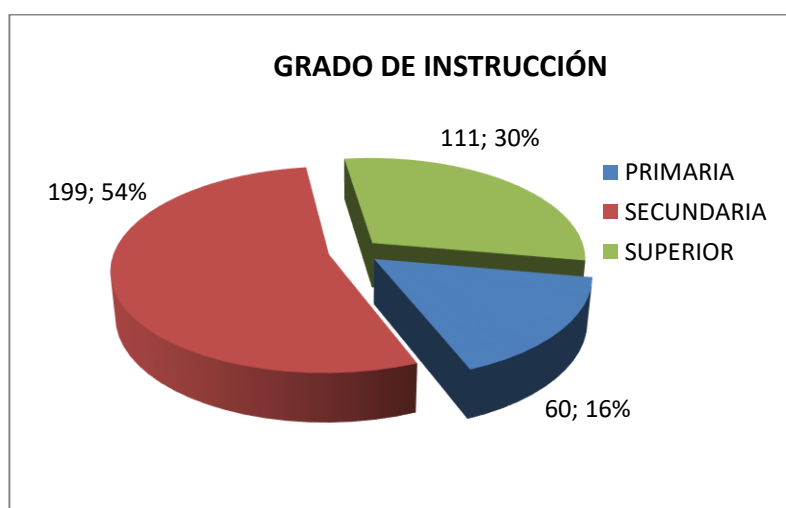
**TABLA Nº 7: Grado de instrucción**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PRIMARIA	60	16,2	16,2	16,2
	SECUNDARIA	199	53,8	53,8	70,0
	SUPERIOR	111	30,0	30,0	100,0
	Total	370	100,0	100,0	

**Fuente:** Investigación de campo

**Encuestadores:** Erreyes Sara - Silva Martha

**GRÁFICO Nº 6: Grado de instrucción**



**Fuente:** Investigación de campo

**Encuestadores:** Erreyes Sara - Silva Martha

### INTERPRETACIÓN:

Del 100% de la población encuestado el 53,8% se encuentra en un grado de instrucción secundaria el 30% de la población cuenta con estudios superiores y muchos de ellos ya son profesionales mientras que el 16,2% poseen un grado de instrucción primaria.

## PREGUNTA Nº 4.- Actividad laboral.

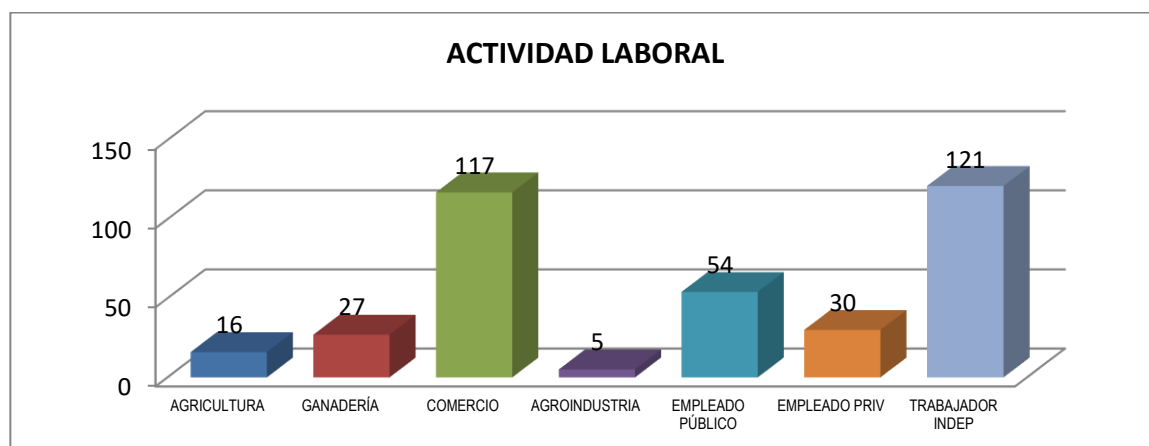
**TABLA Nº 4: Actividad laboral**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AGRICULTURA	16	4,3	4,3	4,3
	GANADERÍA	27	7,3	7,3	11,6
	COMERCIO	117	31,6	31,6	43,2
	AGROINDUSTRIA	5	1,4	1,4	44,6
	EMPLEADO PÚBLIC	54	14,6	14,6	59,2
	EMPLEADO PRIV	30	8,1	8,1	67,3
	TRABAJADOR INDE	121	32,7	32,7	100
	<b>TOTAL</b>	<b>370</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

**Fuente:** Investigación de campo

**Encuestadores:** Erreyes Sara - Silva Martha

**GRÁFICO Nº 4: Actividad laboral**



**Fuente:** Investigación de campo

**Encuestadores:** Erreyes Sara - Silva Martha

### INTERPRETACIÓN:

De las 370 personas encuestadas en Valle de hermosa realizan diferentes actividades laborales las mismas que se desglosan de la siguiente manera. El 32,7% son trabajadores independientes, el 31,6% de esta población se dedican a actividades comerciales, el 14,6% son empleados en el sector público, el 8,1% son empleados privados, el 7,3% de un 100% se dedican a la ganadería y una mínima parte de la población como es el 4,3% a la agricultura.

**PREGUNTA Nº 5.- ¿En qué tipo de institución ahorra usted?**

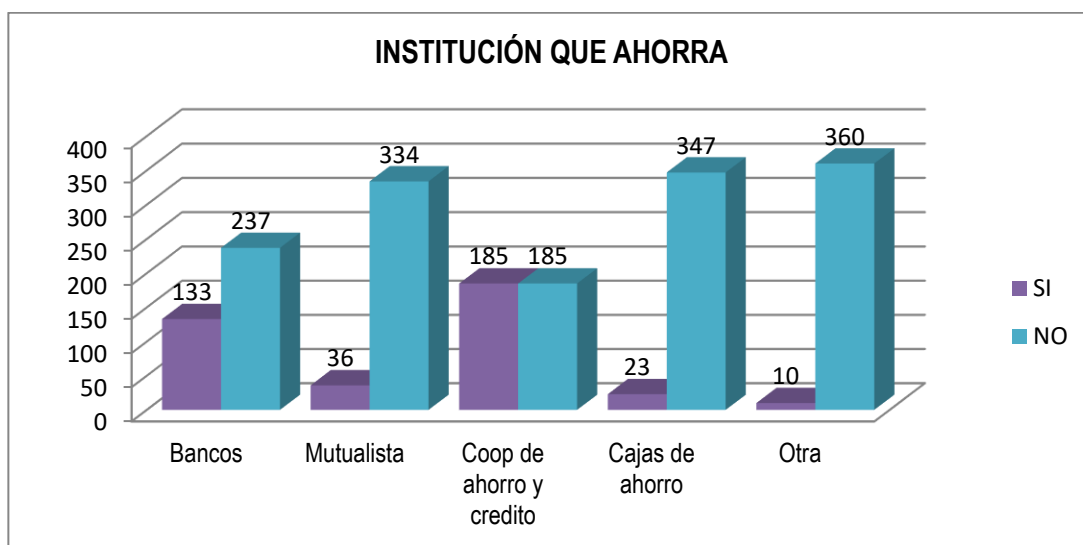
**TABLA Nº 5: ¿En qué tipo de institución ahorra usted?**

INSTITUCIONES	SI	%	NO	%	TOTAL	%
Bancos	133	35,9	237	64,1	370	100,0
Mutualista	36	9,7	334	90,3	370	100,0
Coop de ahorro y crédito	185	50,0	185	50,0	370	100,0
Cajas de ahorro	23	6,2	347	93,8	370	100,0
Otra	10	2,7	360	97,3	370	100,0

**Fuente:** Investigación de campo

**Encuestadores:** Erreyes Sara - Silva Martha

**GRÁFICO Nº 5: institución que ahorra**



**Fuente:** Investigación de campo

**Encuestadores:** Erreyes Sara - Silva Martha

**INTERPRETACIÓN:**

De las 370 personas encuestadas en la parroquia de Valle Hermoso nos dieron a conocer el 50% de la población encuestada lo realizan sus ahorros en cooperativas de ahorro y crédito mientras que el 35,9% tienen preferencia para ahorrar en Bancos el 9,7% ahorran en Mutualistas el 6,2% optan por cajas de ahorros y únicamente el 2,7% mantiene otra forma de ahorrar.

**PREGUNTA Nº 6.- ¿En qué factor se fija al momento de seleccionar una institución financiera?**

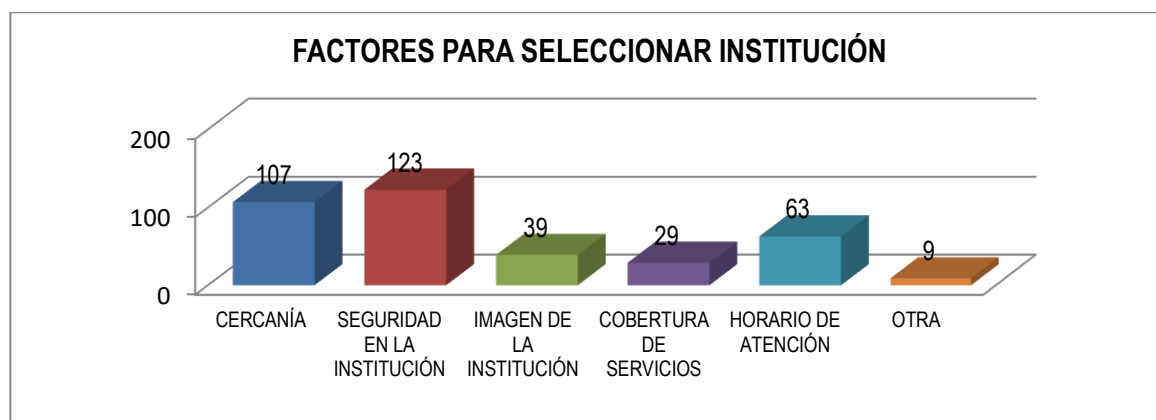
**TABLA Nº 6: ¿En qué factor se fija al momento de seleccionar una institución financiera?**

Factores		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CERCANÍA	107	28,9	29,0	29,0
	SEGURIDAD EN LA INSTITUCIÓN Y ENT	123	33,2	33,3	62,3
	IMAGEN DE LA INSTITUCIÓN	39	10,5	10,6	72,9
	COBERTURA DE SERVICIOS	29	7,8	7,9	80,8
	HORARIO DE ATEN	63	17,0	17,1	97,8
	OTRA	9	2,2	2,2	100,0
Total		370	100,0	100,00	

**Fuente:** Investigación de campo

**Encuestadores:** Erreyes Sara - Silva Martha

**GRÁFICO Nº 6: Factores para seleccionar institución financiera**



**Fuente:** Investigación de campo

**Encuestadores:** Erreyes Sara - Silva Martha

**INTERPRETACIÓN:**

Al momento de seleccionar una institución financiera las personas encuestadas nos manifestaron que el 33,3% se fija en la seguridad y el entorno de la institución el 29% toma mucho en cuenta la cercanía de la institución el 17,1% se fija en el horario de atención el 10,6% se fija en la imagen de la institución el 7,9% pone énfasis en la cobertura de servicios y solamente el 2,2% escogieron otra opción.

**PREGUNTA N° 7.- ¿Qué servicio ha utilizado o está utilizando actualmente en las entidades financieras?.**

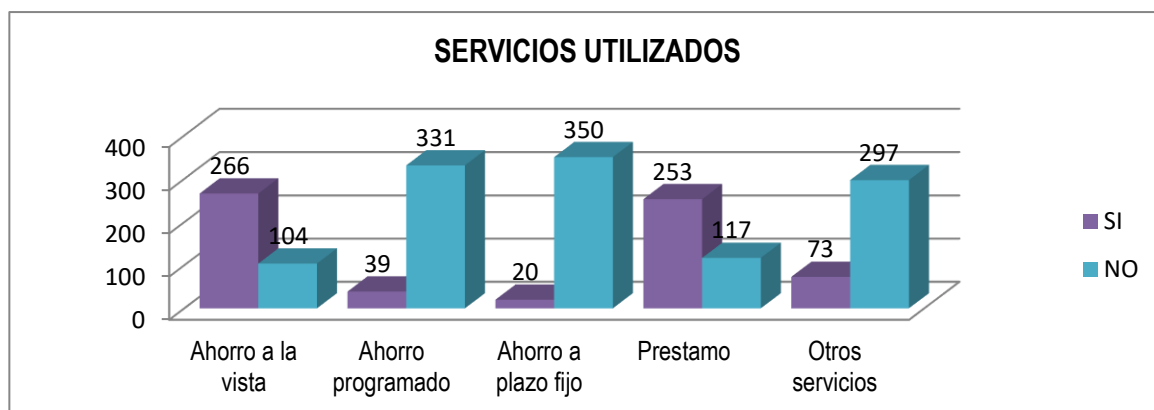
**TABLA N° 7: ¿Qué servicio ha utilizado o está utilizando actualmente en las entidades financieras?.**

SERVICIOS UTILIZADOS	SI	%	NO	%	TOTAL	%
Ahorro a la vista	266	71,9	104	28,1	370	100
Ahorro programado	39	10,5	331	89,5	370	100
Ahorro a plazo fijo	20	5,4	350	94,6	370	100
Préstamo	253	68,4	117	31,6	370	100
Otros servicios	73	19,7	297	80,3	370	100

**Fuente:** Investigación de campo

**Encuestadores:** Erreyes Sara - Silva Martha

**GRÁFICO N° 7: SERVICIOS UTILIZADOS**



**Fuente:** Investigación de campo

**Encuestadores:** Erreyes Sara - Silva Martha

### **INTERPRETACIÓN:**

De los 370 personas encuestadas si ha utilizado o está utilizando actualmente diferentes servicios que prestan las instituciones financieras como son el 71,9% ha utilizado el servicio de ahorro a la vista mientras que el 28,1% de esta población no lo ha utilizado el servicio de préstamos lo ha utilizado el 68,4% mientras que el 31,6% no ha hecho uso de este servicio el 19,7% ha hecho uso de otros servicios de la población a quienes realizamos la encuesta el 10,5% de esta población ha hecho uso del servicio de ahorro programado y el 89,5% no han utilizado este servicio y únicamente el 5,4% ha utilizado el servicio de ahorro a plazo fijo y el 94,6% de esta población no ha utilizado este servicio.

## PREGUNTA Nº 8.- ¿Con que frecuencia ahorra usted?

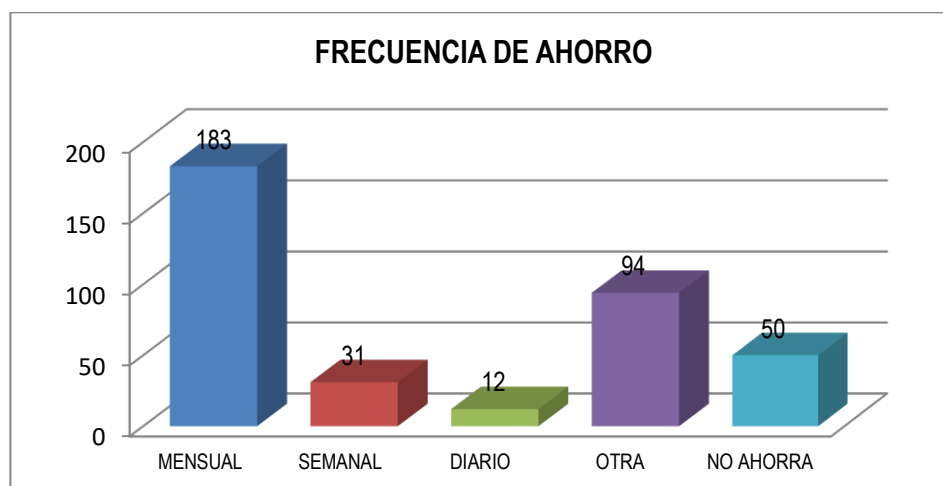
**TABLA Nº 8: ¿Con que frecuencia ahorra usted?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MENSUAL	183	49,5	49,5	49,5
	SEMANAL	31	8,4	8,4	57,8
	DIARIO	12	3,2	3,2	61,1
	OTRA	94	25,4	25,4	86,5
	NO AHORRA	50	13,5	13,5	100,0
	Total	370	100,0	100,0	

**Fuente:** Investigación de campo

**Encuestadores:** Erreyes Sara - Silva Martha

**GRÁFICO Nº 8: Frecuencia de ahorro**



**Fuente:** Investigación de campo

**Encuestadores:** Erreyes Sara - Silva Martha

### INTERPRETACIÓN:

La frecuencia con lo que ahorran en la parroquia de valle hermoso fue el 49,5% realizan su ahorro mensual el 25,4% escogieron otra opción el 13,5% de esta población no ahorra el 8,4% el ahorro lo realizan semanalmente y el 3,2% de la población realiza un ahorro diario.



## PREGUNTA Nº 9.- ¿Qué destino le da a sus ahorros?

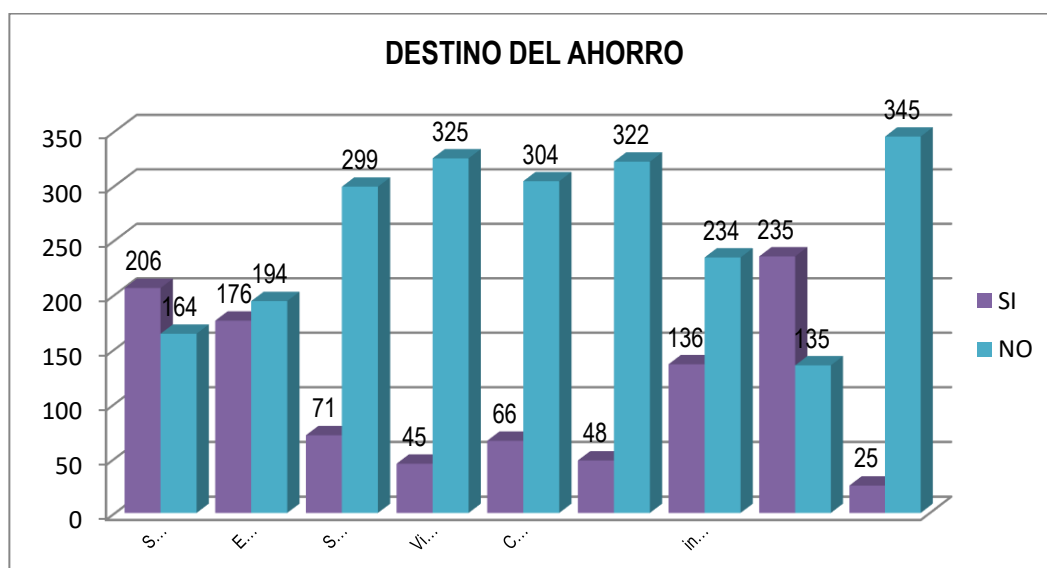
**TABLA Nº 9: ¿Qué destino le da a sus ahorros?**

DESTINO DEL AHORRO	SI	%	NO	%	TOTAL	%
Seguridad	206	55,7	164	44,3	370	100
Emergencia	176	47,6	194	52,4	370	100
Salud	71	19,2	299	80,8	370	100
Vivienda	45	12,2	325	87,8	370	100
Compra de bienes	66	17,8	304	82,2	370	100
Educacion	48	13,0	322	87,0	370	100
Ganancia de intereses	136	36,8	234	63,2	370	100
Obtencion de credito	235	63,5	135	36,5	370	100
Otros	25	6,8	345	93,2	370	100

**Fuente:** Investigación de campo

**Encuestadores:** Erreyes Sara - Silva Martha

**GRÁFICO Nº 9: Destino del ahorro**



**Fuente:** Investigación de campo

**Encuestadores:** Erreyes Sara - Silva Martha

### INTERPRETACIÓN:

De las 370 personas encuestadas realizan sus ahorros para diferentes actividades como son el 63,5% destinan sus ahorros en la entidad financiera con el propósito de obtener un crédito y el 36,5% no tienen esa perspectiva de ahorrar el 55,7% destinan sus ahorros por seguridad mientras que el 44,3% no destinan sus ahorros por seguridad el 47,6% destinan sus ahorros para

situaciones emergentes y el 52,4% no destinan dicho rubro por emergencia el 36,8% ahorran en instituciones financieras con el fin de ganar intereses por los mismos mientras que el 63,2% no le dan importancia a este rubro el 19,2% de esta población destina sus ahorros para gastos en lo referente a la salud el 17,8% con sus ahorros de dedican a la compra de bienes el 13% lo reservan para la educación y únicamente el 12,2% destinan el ahorro para vivienda .

**PREGUNTA Nº 10.- ¿De la lista señale la entidad financiera más conocida de la provincia?**

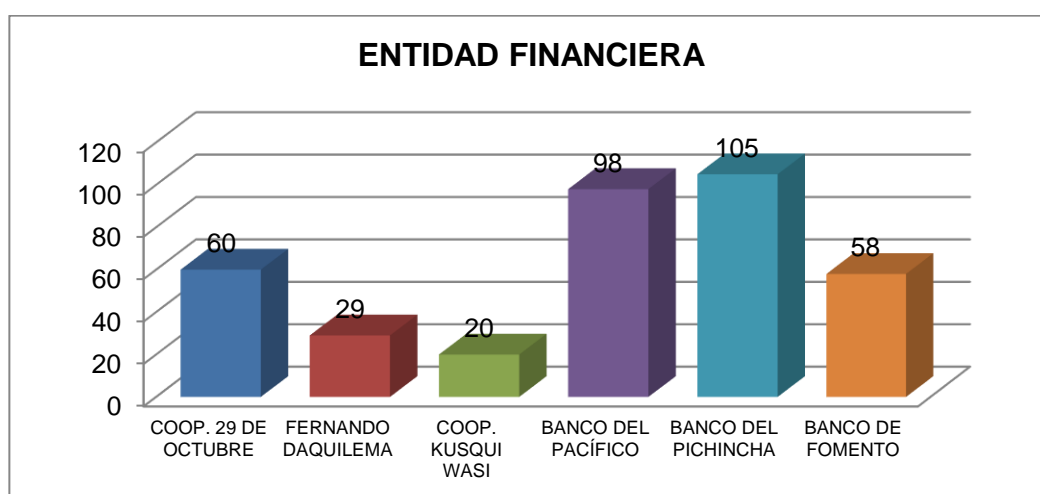
**TABLA Nº 10: ¿De la lista señale la entidad financiera más conocida de la provincia?**

ENTIDAD FINANCIERA		F	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COOP. 29 DE OCTUBRE	60	16,2	16,2	16,2
	FERNANDO DAQUILEMA	29	7,8	7,8	24,1
	COOP. KULLQUI WASI	20	5,4	5,4	29,5
	BANCO DEL PACÍFICO	98	26,5	26,5	55,9
	BANCO DEL PICHINCHA	105	28,4	28,4	84,3
	BANCO DE FOMENTO	58	15,7	15,7	100
Total		370	100	100	

**Fuente:** Investigación de campo

**Encuestadores:** Erreyes Sara - Silva Martha

**GRÁFICO Nº 10: Entidad financiera**



**Fuente:** Investigación de campo

**Encuestadores:** Erreyes Sara - Silva Martha

## INTERPRETACIÓN:

De las entidades financieras que son más conocidas en la provincia del 100% de la población encuestada el 28,4% nos dieron a conocer que era el Banco del Pichincha el 26,5% el banco del pacifico el 16,2% le correspondía a la Coop 29 de Octubre el 15,7% al Banco del Fomento el 7,8% a la Coop Fernando Daquilema mientras que el 5,4% de la población nos dieron a conocer que era Coop. Kullqui Wasi.

**PREGUNTA N° 11.- ¿Ha tenido inconvenientes para la obtención de créditos?.**

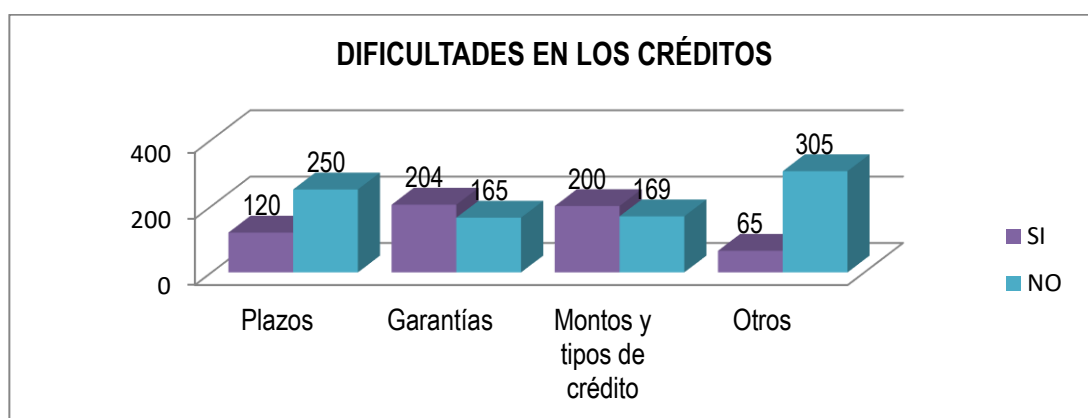
**TABLA N° 11: ¿Ha tenido inconvenientes para la obtención de créditos?**

DIFICULTADES EN LOS CRÉDITOS	SI	%	NO	%	TOTAL	%
Plazos	120	32,4	250	67,6	370	100
Garantías	204	55,3	165	44,7	369	100
Montos y tipos de crédito	200	54,2	169	45,8	369	100
Otros	65	17,6	305	82,4	370	100

**Fuente:** Investigación de campo

**Encuestadores:** Erreyes Sara - Silva Martha

**GRÁFICO N° 11: Dificultades en los créditos**



**Fuente:** Investigación de campo

**Encuestadores:** Erreyes Sara - Silva Martha

## INTERPRETACIÓN:

De las 370 personas encuestadas el 55,3% nos manifiesta que al momento de realizar un préstamo ha tenido inconvenientes con la presentación de documentos para la garantía el 44,7% no ha tenido este inconvenientes el 54,2% ha tenido inconvenientes a lo que se refiere a montos y tipo de crédito y el 45,8% no ha tenido este inconveniente el 32,4% ha sufrido inconvenientes al momento de realizar sus créditos por los plazos mientras que el 67,6% no ha tenido esta clase de inconveniente mientras que el 17,6% de esta población ha tenido otros inconvenientes al momento de realizar sus créditos.

## PREGUNTA Nº 12.- ¿Las entidades financieras en las que usted ha solicitado crédito le han brindado suficiente asesoría?

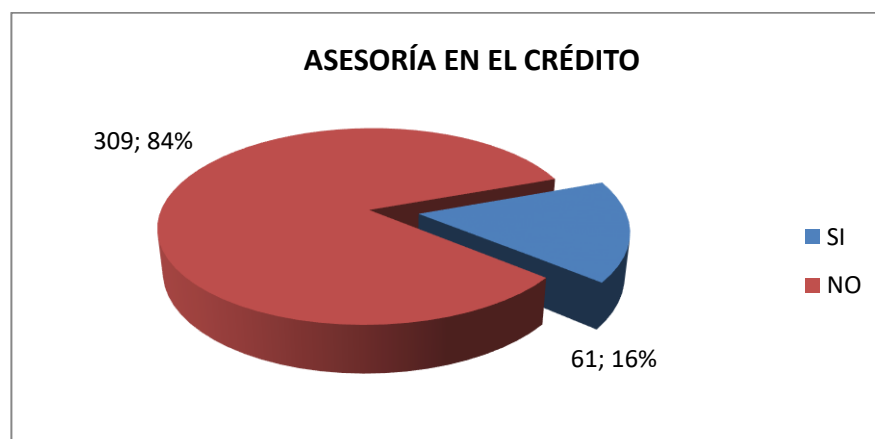
**TABLA Nº 12: ¿Las entidades financieras en las que usted ha solicitado crédito le han brindado suficiente asesoría?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	61	16,5	16,5	16,5
	NO	309	83,5	83,5	100
	Total	370	100	100	

**Fuente:** Investigación de campo

**Encuestadores:** Erreyes Sara - Silva Martha

**GRÁFICO Nº 12: Asesoría en el crédito**



**Fuente:** Investigación de campo

**Encuestadores:** Erreyes Sara - Silva Martha

## INTERPRETACIÓN:

De las 370 personas encuestadas el 83,5% manifestó que no han recibido asesoría por parte de las instituciones donde solicitan créditos mientras que el 16,5% de un 100% de la población han recibido asesoramiento en sus actividades financieras

## PREGUNTA Nº 13.- ¿Qué tipos de inconvenientes ha tenido por la distancia de su domicilio a las entidades financieras?

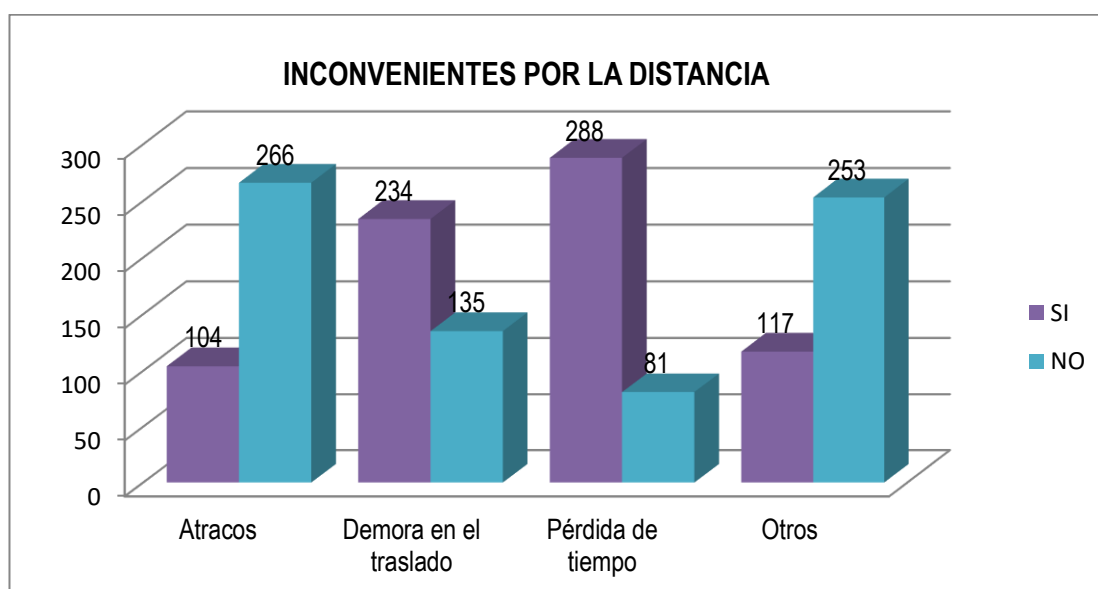
**TABLA Nº 13: ¿Qué tipos de inconvenientes ha tenido por la distancia de su domicilio a las entidades financieras?**

INCONVENIENTES	SI	%	NO	%	TOTAL	%
Atracos	104	28,1	266	71,90	370	100
Demora en el traslado	234	63,4	135	36,6	369	100
Pérdida de tiempo	288	78,0	81	22,0	369	100
Otros	117	31,6	253	68,4	370	100

**Fuente:** Investigación de campo

**Encuestadores:** Erreyes Sara - Silva Martha

## GRÁFICO Nº 13: Inconvenientes por la distancia



**Encuestadores:** Erreyes Sara - Silva Martha

**Fuente:** Investigación de campo

## INTERPRETACIÓN:

Para las 370 personas encuestadas ha existido muchos inconvenientes por la distancia de su domicilio a las entidades financieras así tenemos que el 78% tienen inconveniente con la pérdida de tiempo el 22% no ha tenido este inconveniente el 63,4% nos manifiesta que existe la demora en el traslado el 36,6% no tienen este tipo de inconveniente mientras que el 31,6% tienen otros problemas por la distancia de la entidad financiera a su domicilio y únicamente el 28,1% de esta población ha sufrido atracos al momento de realizar actividades financieras por la distancia de su domicilio a la institución financiera y el 71,9% no ha sufrido esta clase de inconvenientes.

## PREGUNTA Nº 14.- ¿Actualmente tiene algún tipo de crédito?.

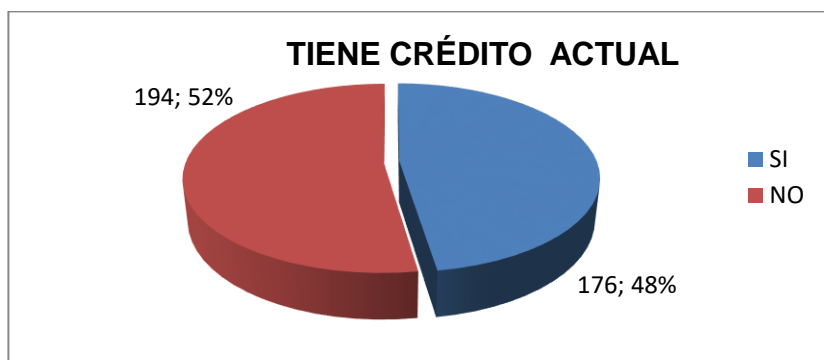
**TABLA Nº 14: ¿Actualmente tiene algún tipo de crédito?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	176	47,6	47,6	47,6
	NO	194	52,4	52,4	100,0
	Total	370	100,0	100,0	

**Fuente:** Investigación de campo

**Encuestadores:** Erreyes Sara - Silva Martha

**GRÁFICO Nº 14: Tiene crédito actual**



**Fuente:** Investigación de campo

**Encuestadores:** Erreyes Sara - Silva Martha

## INTERPRETACIÓN:

De un 100% de la población encuestada nos dieron a conocer que el 52,4% no tenían créditos por el momento mientras que el 47,6% poseían diferentes tipos de créditos

**PREGUNTA N° 15.- ¿Cuándo usted ahorra o solicita un crédito a que le da mayor importancia?.**

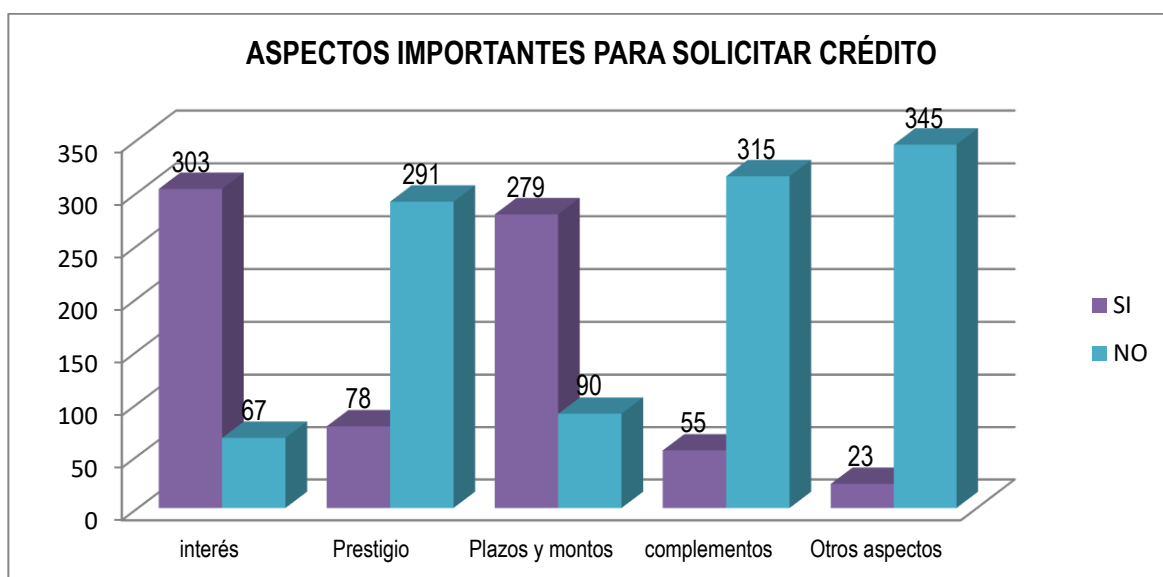
**TABLA N° 15: ¿Cuándo usted ahorra o solicita un crédito a que le da mayor importancia?**

IMPORTANCIA	SI	%	NO	%	TOTAL	%
La tasa de interés	303	81,9	67	18,1	370	100
Prestigio de la institución	78	21,1	291	78,9	369	100
Plazos y montos de crédito	279	75,6	90	24,4	369	100
Servicio complementarios	55	14,9	315	85,1	370	100
Otros aspectos	23	6,3	345	93,8	368	100

**Fuente:** Investigación de campo

**Encuestadores:** Erreyes Sara - Silva Martha

**GRÁFICO N° 15: Aspectos importantes para solicitar crédito**



**Fuente:** Investigación de campo

**Encuestadores:** Erreyes Sara - Silva Martha

## INTERPRETACIÓN:

Al momento de ahorrar o solicitar un crédito el 81,9% de personas encuestadas le dan mayor importancia a la tasa de interés y el 18,1% no le dan mucho interés a este factor el 75,6% ponen interés en los plazos y montos y el 24,4% no consideran una prioridad a este factor el 21,1% le dan mucha importancia al prestigio con él cuenta la institución en el mercado mientras que el 78,9% no les fijan a este factor el 14,9% le dan importancia en lo que respecta al servicio que les brinda la institución financiera y el 85,1% no le dan importancia a este factor mientras que para el 6,3% de esta población existen otros aspectos en los que se fijan al momento de realizar sus actividades financieras

**PREGUNTA Nº 16.- ¿En la Parroquia Valle Hermoso y sus alrededores se necesita una entidad financiera?.**

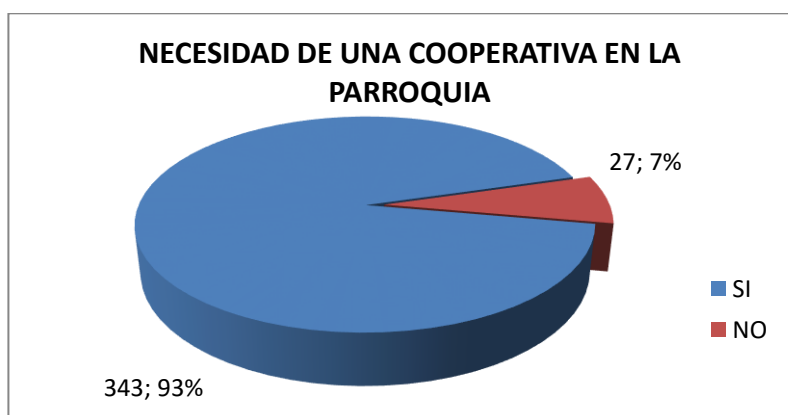
**TABLA Nº 16: ¿En la Parroquia Valle Hermoso y sus alrededores se necesita una entidad financiera?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	343	92,7	92,7	92,7
	NO	27	7,3	7,3	100
	Total	370	100	100	

**Fuente:** Investigación de campo

**Encuestadores:** Erreyes Sara - Silva Martha

**GRÁFICO Nº 16: Necesidad de una cooperativa en la Parroquia**



**Fuente:** Investigación de Campo

**Encuestadores:** Erreyes Sara - Silva Martha



## INTERPRETACIÓN:

De las 370 personas encuestadas el 92,7% sentían la necesidad de que la parroquia Valle Hermoso cuente con una cooperativa de Ahorro y Crédito mientras que el 7,3% no estaban de acuerdo.

## PREGUNTA N° 17.- ¿Estaría de acuerdo con la creación de una sucursal de la cooperativa Nueva Esperanza en la parroquia?

**TABLA N° 17: ¿Estaría de acuerdo con la creación de una sucursal de la cooperativa Nueva Esperanza en la parroquia?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	348	94,1	94,1	94,1
	NO	22	5,9	5,9	100
	Total	370	100,0	100	

Fuente: Investigación de Campo

Encuestadores: Erreyes Sara - Silva Martha

## GRÁFICO N° 17: Creación de una sucursal de la cooperativa Nueva Esperanza.



Fuente: Investigación de Campo

Encuestadores: Erreyes Sara - Silva Martha

## INTERPRETACIÓN:

El 94,1% de un 100% de la población estaba de acuerdo que en Valle Hermoso se conformara la Coop de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza mientras que el 5,9% no estaba de acuerdo.

**PREGUNTA N° 18.- ¿En su opinión cual sería el lugar apropiado para la ubicación de la cooperativa?.**

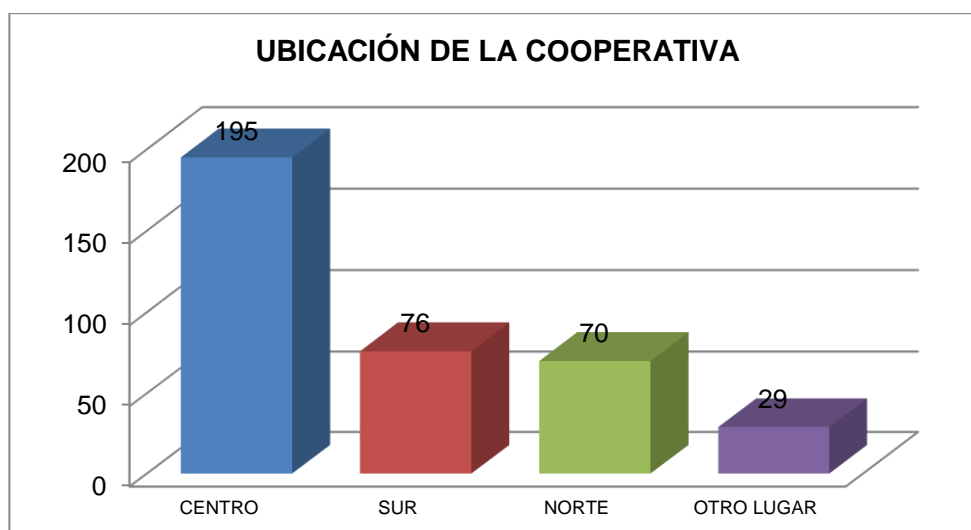
**TABLA N° 18: ¿En su opinión cual sería el lugar apropiado para la ubicación de la cooperativa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CENTRO	195	52,7	52,7	52,7
	SUR	76	20,5	20,5	73,2
	NORTE	70	18,9	18,9	92,2
	OTRO LUGAR	29	7,8	7,8	100
	Total	370	100	100	

**Fuente:** Investigación de Campo

**Encuestadores:** Erreyes Sara - Silva Martha

**GRÁFICO N° 18: Ubicación de la cooperativa**



**Fuente:** Investigación de Campo

**Encuestadores:** Erreyes Sara - Silva Martha

## INTERPRETACIÓN:

De las 370 personas encuestadas el 52,7% desean que la Coop se ubique en la zona Centro de la Parroquia de Valle Hermoso mientras que el 20,5% prefieren al sur el 18,9% quieren que la ubicación se realice al Norte de la Parroquia y el 7,8% optan por otro lugar

**PREGUNTA N° 19.- ¿Si se creara la cooperativa Nueva Esperanza que servicios le gustaría utilizar inicialmente?**

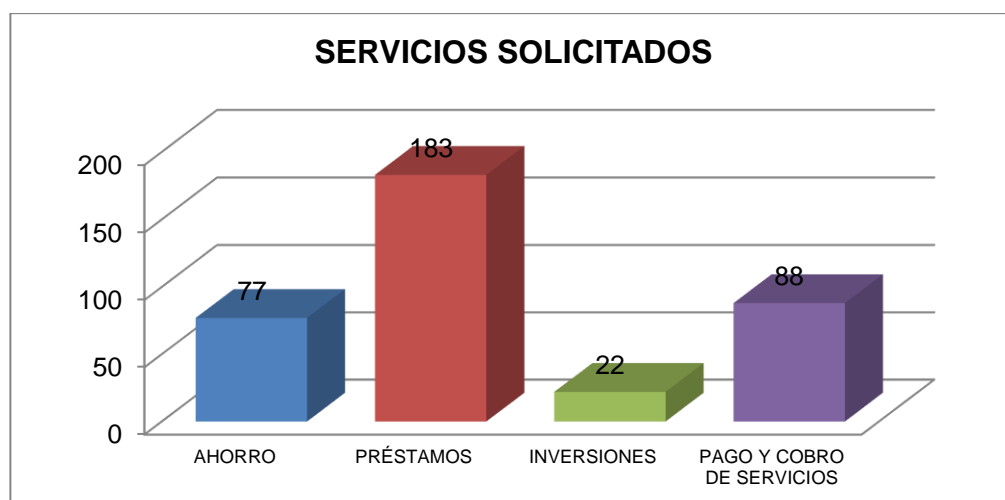
**TABLA N° 19: ¿Si se creara la cooperativa Nueva Esperanza que servicios le gustaría utilizar inicialmente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AHORRO	77	20,8	20,8	20,8
	PRÉSTAMOS	183	49,5	49,5	70,3
	INVERSIONES	22	5,9	5,9	76,2
	PAGO Y COBRO DE SERVICIOS	88	23,8	23,8	100
	Total	370	100	100	

**Fuente:** Investigación de Campo

**Encuestadores:** Erreyes Sara - Silva Martha

**GRÁFICO N° 19: Servicios solicitados**



**Fuente:** Investigación de Campo

**Encuestadores:** Erreyes Sara - Silva Martha

## INTERPRETACIÓN:

El 49,5% de la población de los servicios que prestan las entidades Financieras desean utilizar como primer lugar el servicio de préstamos el 23,8% desearía utilizar el servicio de cobro y pago de servicios el 20,8% desea ahorrar y el 5,9% desea invertir en la nueva sucursal.

## PREGUNTA Nº 20.- ¿Tiene conocimiento sobre lo que es cooperativismo?.

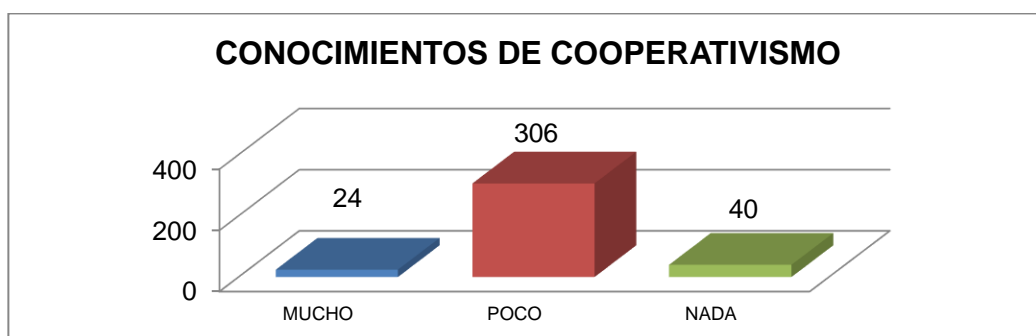
**TABLA Nº 20: ¿Tiene conocimiento sobre lo que es cooperativismo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUCHO	24	6,5	6,5	6,5
	POCO	306	82,7	82,7	89,2
	NADA	40	10,8	10,8	100
	Total	370	100	100	

**Fuente:** Investigación de Campo

**Encuestadores:** Erreyes Sara - Silva Martha

**GRÁFICO Nº 20: Conocimiento de cooperativismo**



**Fuente:** Investigación de Campo

**Encuestadores:** Erreyes Sara - Silva Martha

## INTERPRETACIÓN:

Del 100% de la población el 82,7% tienen poco conocimiento sobre cooperativismo el 10,8% no tienen nada de conocimiento mientras que el 6,5% poseen mucho conocimiento sobre el tema.

## **INVESTIGACIÓN DE MERCADO**

La Cooperativa, está planteada como una Cooperativa de Ahorro y Crédito en donde podrán abrir sus cuentas de ahorros, hacer préstamos, pedir asistencia en el manejo de sus finanzas, entre otros, para ello es de vital importancia para asegurar el éxito de la institución hacer uso de técnicas y herramientas, una de ellas es llevar a cabo un estudio de mercado<sup>13</sup>.

Para nuestro estudio de mercado consideraremos:

- Oferta y Demanda
- Posicionamiento
- Necesidades de los socios

Dicho de otra manera el estudio de mercado es una herramienta de investigación y Mercadeo, que permite y facilita la obtención de datos, resultados que de una u otra forma serán analizados, procesados mediante herramientas estadísticas y así obtener como resultados la aceptación o no y sus implicaciones de un servicio dentro del mercado.

El Presente proyecto busca lograr el desarrollo social y económico de los habitantes de la Parroquia Valle Hermoso, compuesto por agricultores, ganaderos, comerciantes entre otros grupos de personas que demandan el servicio. Con esta perspectiva ha conducido una serie de círculos que ha promovido iniciativas concretas, para destacar el extenso potencial de las cooperativas y otras organizaciones de apoyo solidario para el mejoramiento de las sociedades, y alcanzar así la justicia social en las diversas partes del país.

---

<sup>13</sup> KINNEAR T. & TAYLOR J., Investigación de Mercado, 5ta Edición, Mc. Graw Hill, 1998

## ANÁLISIS DE LA DEMANDA

### ENCUESTA APLICADA A LOS HABITANTES DE LA PARROQUIA VALLE HERMOSO DE LA PROVINCIA DE SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS

**PREGUNTA N° 17.- ¿Estaría de acuerdo con la creación de una sucursal de la cooperativa Nueva Esperanza en la parroquia?**

**TABLA N° 17**

ALTERNATIVAS	MUESTRA		HABITANTES	
	F	%	F	%
SI	348	94,1	9.410	94,1
NO	22	5,9	590	5,9
<b>TOTAL</b>	<b>370</b>	<b>100</b>	<b>10.000</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Investigación de Campo

**Encuestadores:** Erreyes Sara - Silva Martha

**GRÁFICO N° 17**



**Fuente:** Investigación de Campo

**Encuestadores:** Erreyes Sara - Silva Martha

### INTERPRETACION:

De 10.000 habitantes que conforman la parroquia Valle Hermoso, 9410 están de acuerdo con la creación de la sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza en la Parroquia, por lo que se considera como la demanda del servicio.

## **ANÁLISIS DE LA OFERTA**

En la Parroquia Valle Hermoso no existen entidades financieras públicas o privadas que ofrezcan servicios de ahorro y crédito.

### **DETERMINACIÓN DE LA DEMANDA INSATISFECHA**

Las necesidades manifestadas por los habitantes del sector y frente a los inconvenientes y dificultades que tienen los pobladores, se garantiza el éxito de la institución, actualmente se considera una demanda insatisfecha de 9.410 personas, con la calidad del servicio se puede cubrir el 100% de la demanda; además estaría prestando servicio a parroquias y comunidades aledañas.

Considerando además que las políticas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., está el acceso más fácil al servicio y más conveniente, en comparación con las financieras que están ubicadas en la cabecera provincial.

Manteniendo tasas adecuadas para cada servicio sea el ahorro, inversión o créditos, complementados con beneficios sociales como seguros de vida, servicio médico odontológico, así como el pago y cobro de servicios básicos. Y otros que la administración implemente para captar socios.

## **CAPÍTULO III**

### **3 PROPUESTA**

Para crear una Sucursal se debe tener el apoyo del Consejo de Administración para el crecimiento organizacional de la institución.

En este capítulo se determinara y analizara el tamaño y la localización óptima, los equipos y las instalaciones, para esto se considera la calidad y la disponibilidad de recursos, utilización de la capacidad instalada, disponibilidad de los equipos y las operaciones del personal administrativo y operativo.

Para referirse a la capacidad de dirección, es necesario distinguir entre la capacidad teórica y la capacidad real del proyecto. En cuanto a la capacidad real, ésta se encuentra definida por la dirección efectiva del sindicato, tomando en cuenta todas las limitaciones que pueden existir en la realización del proceso operativo.

Por lo tanto, la capacidad nominal será siempre mayor que la capacidad real de la cooperativa.

El estudio técnico del proyecto nos permitirá analizar el cumplimiento de metas, objetivos, incrementar la liquidez, reducir costos y ajustar las cifras de operación proyectadas a los ciclos económicos del proyecto.

#### **3.1. TÍTULO**

“Estudio de Factibilidad para la Apertura de una Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., en la Parroquia Valle Hermoso, de la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas”, como una alternativa al desarrollo productivo”, para el periodo 2012 - 1013.



### 3.2. LOCALIZACIÓN ÓPTIMA DE LA COOP. AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.

El estudio de localización en el análisis de las variables que inciden en el desplazamiento. El problema de la localización se relaciona con el ambiente regional o local, debido a que influye en el desarrollo del sitio donde se ejecutará el mismo.

Para determinar la localización de la cooperativa, se consideraron varios factores que incidieron directamente en la selección de la misma, el principal fue la existencia de un mercado insatisfecho local, determinado por la escasa atención de servicios financieros en la Parroquia Valle Hermoso y su capacidad potencial de movilizar ahorros a sectores que requieren créditos.

Así la idea del proyecto surge por la iniciativa de los pobladores de la zona, que buscan satisfacer sus necesidades financieras de ahorro y crédito.

El área donde se va a implementar las instalaciones de la sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, es en la Parroquia Valle Hermoso de la Provincia Santo Domingo de los Tsáchilas. A continuación los planos y datos generales del terreno.

#### CUADRO No. 20: LOCALIZACIÓN ÓPTIMA DE LA COOPERATIVA NUEVA ESPERANZA

<b>País:</b>	Ecuador
<b>Provincia:</b>	Santo Domingo de los Tsáchilas
<b>Parroquia:</b>	Valle Hermoso
<b>Extensión:</b>	Tiene 18 recintos rurales en sus aproximadamente 700Km <sup>2</sup> , albergando a 10.000 habitantes.
<b>Límites:</b>	Colinda con las localidades de: - Chigüilpe al Norte - Cristóbal Colón al Este - La Concordia al Oeste - Santo Domingo de Los Colorados al Sur.
<b>Altitud:</b>	la altitud de este lugar oscila entre 307

<b>Media</b>	m.s.n.m.
<b>Clima:</b>	Cuenta con un clima muy agradable y una temperatura 28° C La temperatura varía entre 12° y 23° C (53°F y 72°F). Con precipitaciones entre 1000 y 2500 m. m. por año.

**Fuente.** Investigación de Campo.

**Elaborado.** Sara Paola Erreyes Martha Cecilia Silva

### 3.2.1. Macro localización

**GRAFICO No. 4: MAPA DE LA CUIDAD DE SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS**



**Fuente.** <http://www.google.com.ec/mapas> santo domingo de los Tsáchilas

**Elaborado.** Sara Paola Erreyes Martha Cecilia Silva

Toda vez que el proyecto ofertara servicios financieros de ahorro y crédito, estos deben analizarse fundamentalmente en factores relacionados con los clientes, y el elemento más importante en el presente caso, es su localización.

## GRAFICO No. 5: MAPA DE LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS CON SUS CANTONES Y PARROQUIAS



**Fuente.** <http://www.google.com.ec/mapas> santo domingo de los Tsáchilas.  
**Elaborado.** Sara Paola Erreyes Martha Cecilia Silva

El desarrollo del proyecto será en la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas Parroquia Valle Hermoso, parroquia ganadera y agrícola rodeada de un escenario impresionante de bosques tropicales, ríos, cascadas, y animales silvestres, se caracteriza por ser punto de enlace entre las demás parroquias.

### 3.2.2. Micro localización

El presente estudio de factibilidad se realizará en el periodo 2012-2013, en la Parroquia Valle Hermoso, de la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, ubicado en las calles Cotopaxi y Pichincha frente al parque central.

## GRAFICO NO. 6: SUCURSAL DE LA COOPERTATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUEVA ESPERANZA

### EN LA PARROQUIA VALLE HERMOSO DE LA PROVINCIA DE SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS



**Fuente.** Investigación de campo.

**Elaborado.** Sara Paola Erreyes - Martha Cecilia Silva

En el centro de la Parroquia Valle Hermoso, ubicado en las calles Cotopaxi y Pichincha frente al parque central.

Este local cuenta con la infraestructura básica como son: agua potable, energía eléctrica y cobertura telefónica e Internet para en funcionamiento de la oficina de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza” Ltda.

La propuesta de la ubicación se fundamenta en que la Oficina Matriz al igual que las sucursales está ubicada en el centro de la ciudad, considerado lugar estratégico para brindar un mejor servicio a sus socios.

### **ESTRUCTURA LEGAL**

Constituyese con domicilio en el Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva esperanza Ltda.”, de capital social y número de socios variable e ilimitado, de carácter abierto al público, la misma que se registrá por lo dispuesto en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Reglamento a la Ley, Estatuto Social, Reglamento Interno y demás documentos administrativos.

## **PRODUCTOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA ESPERANZA LTDA.”**

### **COLOCACIONES**

#### **TIPOS DE CRÉDITOS**

Las modalidades de crédito que la cooperativa otorga a sus asociados son las siguientes:

– **PRESTAMOS DE CONSUMO**

Es aquel que se concede para satisfacer urgentes necesidades del socio como por ejemplo compra de electrodomésticos, bienes muebles, gastos de salud, educación, y otros.

– **PRÉSTAMO DE COMERCIO.**

Es aquel que se concede para financiar todas aquellas actividades que son propias, comunes y habituales en el giro de la actividad económica y social del socio

– **DEL PRÉSTAMO DE VIVIENDA**

Es el que concede la cooperativa preferentemente para la ampliación, remodelación, mejoras, construcción o compra de un bien inmueble o para fines agropecuarios y en menor grado para otros destinos de desarrollo económico y social del asociado, con el respaldo de garantías reales y tangibles aceptadas solamente mediante la constitución a favor de la cooperativa, en primera hipoteca.

– **PRÉSTAMO A LA MICROEMPRESA.**

Es aquel que se concede a los socios con la finalidad de financiar sus micro emprendimientos, especialmente aquellas relacionadas con la producción, agroindustrial, y otras

## **MONTOS, PLAZOS, TASAS Y ENCAJES**

Para la obtención de cualquiera de las líneas de crédito, la amortización de la deuda y del encaje se hará de acuerdo a cada modalidad de crédito, las cuales se identificarán como normas operativas.

Estas normas operativas, serán actualizadas permanentemente por la Gerencia General de acuerdo a la realidad del entorno financiero.

## **LAS GARANTÍAS**

Para la instrumentación y desembolso de los créditos es necesario contar con el respaldo de una garantía pudiendo ser esta de tipo quirografaria, prendaria, hipotecaria, fiduciaria, u otras permitidas por la Ley.

Las personas o los bienes que estén garantizando una operación crediticia deben ser cuidadosamente analizados, pues al tratarse de personas se los considera como potenciales prestatarios mientras que si se tratan de bienes ellos a más de mantenerse en perfecto estado, deben poseer intrínsecamente la capacidad de efectivizarse lo más rápido posible que dado el caso se cubra un crédito vencido y se eviten pérdidas para la institución.

La Cooperativa “**Nueva Esperanza Ltda.**”, emplea las siguientes garantías:

- Quirografaria
- Fiduciaria
- Prendaria
- Hipotecaria

## **LOS INTERESES**

Para establecer la tasa de interés activa y de mora, que regirá para los préstamos que concede la cooperativa debe tomar en cuenta el marco de las regulaciones de las Autoridades Monetarias, las tasas activas serán definidas por el Consejo de Administración de acuerdo a la petición de la Gerencia General, quien deberá considerar entre otros aspectos; las variantes del entorno financiero como las

tasas activas de otras cooperativas de igual naturaleza con el fin de mantenernos siempre en niveles competitivos dentro del mercado financiero.

La cooperativa deberá tomar en cuenta algunas consideraciones para tomar esta decisión, que la tasa apropiada para la cooperativa debe cubrir los siguientes aspectos:

- El costo financiero de los ahorros captados a corto, mediano y largo plazo
- El costo operativo que provoca la instrumentación de todo el proceso crediticio
- El costo de las provisiones que se utiliza para cubrir la cartera de créditos.
- El nivel de utilidad prevista en el período.
- El nivel de riesgo de la actividad o destino del crédito.

La tasa de interés activa deberá estar relacionada al destino del crédito, y al plazo de su concesión, debiendo considerarse siempre, que esta no exceda de la Tasa Referencial Máxima publicada por el Banco Central, para operaciones crediticias.

## **CAPTACIONES**

### **– CUENTAS DE AHORRO**

La persona natural que desee ingresar a la cooperativa o abrir su cuenta de ahorros a la vista cumplirá con los siguientes requisitos:

Firmar la hoja de datos personales para apertura de cuenta emitida por el sistema de cómputo. Presentar copia de la cédula de ciudadanía. Suscribir el número y monto de certificados de aportación vigentes al momento de su ingreso. Pagar las cuotas de ingreso vigentes fijadas por el Consejo de Administración.

Abrir la libreta de ahorros por lo menos con los montos mínimos establecidos por el Consejo de administración No pertenecer a otra cooperativa de ahorro y crédito, en caso de ser persona natural. Proporcionar toda la información de carácter personal, laboral y económico que requiera la cooperativa.

Las personas jurídicas para ser socio y abrir una cuenta de ahorros deberán presentar:

- Copia certificada del estatuto legalmente aprobado
- Nombramiento de los representantes legales
- Copia del acta de la asamblea que autoriza la afiliación
- Llenar la solicitud de ingresos
- Suscribir el número y monto de certificados de aportación vigentes al momento de su ingreso
- Pagar las cuotas de ingreso vigentes fijadas por el Consejo de Administración
- Abrir la libreta de ahorros por lo menos con los montos mínimos establecidos por el Consejo de Administración.

#### – **DEL AHORRO A PLAZO FIJO**

La presente modalidad de ahorro, va a estar dirigida a aquellas personas que disponiendo de capacidad de ahorro, quieran preservar el poder adquisitivo de su dinero y a la vez ganar una tasa de interés que les resulte atractiva y les brinde seguridad y rentabilidad.

Los depósitos a plazo fijo son obligaciones exigibles al vencimiento de un periodo libremente convenido por las partes que no puede ser menor a 30 días. Todo depósito a Plazo Fijo se realizará en dólares y podrá ser en efectivo o en cheque. En caso de que el depósito sea en cheque, los intereses se pagarán a partir de la fecha en que se haga efectivo el cheque, a excepción de aquellos emitidos por la cooperativa que serán considerados como depósitos en efectivo.

La cooperativa puede captar depósitos a plazo fijo de personas naturales y jurídicas, las cuales deben presentar. Personas naturales: nombres y apellidos completos, domicilio, teléfono, número de cédula de ciudadanía y copia de la cédula de ciudadanía, firma. Personas jurídicas: nombramiento de los representantes legales, firmas de los representantes, número del RUC., domicilio, teléfono, y copia de cédula de los firmantes, documento que acredite



la constitución de la persona jurídica. Al realizar una persona un depósito a Plazo Fijo la cooperativa deberá verificar: El valor, nombre del beneficiario o propietario, la fecha de constitución y vencimiento del y tasa de interés. La firma de la persona que legaliza el documento por parte de la cooperativa y el sello.

El valor que mantenga el socio en Plazo Fijo permanecerá bloqueado y será devuelto a su propietario cuando se cumpla el plazo para el cual fue pactado entre las partes. La Gerencia General y los Jefes de Agencia podrán autorizar la pre cancelación de un plazo fijo en casos de fuerza mayor como por Ej. Calamidad doméstica.

Para el retiro de dinero una vez vencido el plazo, debe acercarse el titular (es) con el original del certificado de depósito a plazo y la cédula de ciudadanía que acredite como tal, deberá firmar el recibí conforme en el original y en la orden de pago emitido por el sistema informático de la cooperativa. En caso de que el titular no se acerque a negociar el plazo fijo en la fecha de vencimiento y no comunique a los tres días posteriores al vencimiento alguna otra orden sobre el título, la cooperativa lo renovara en su totalidad de capital más interés por el plazo de 30 días.

La tasa de interés la fijará el Consejo de Administración de acuerdo a montos y plazos de los mismos. El valor mínimo para realizar un depósito de plazo fijo será determinado por el Consejo de Administración de acuerdo a propuesta de la Gerencia General. En caso de pérdida o extravío del certificado de depósito de plazo fijo, el titular deberá dar aviso a la cooperativa mediante comunicación escrita.

La cooperativa queda autorizada para retener en la fecha de vencimiento cualquier cantidad por concepto de cualquier tipo de obligaciones a plazo vencido y exigibles directas o indirectas que el titular del plazo fijo tenga contraídas o llegare a contraer para con la cooperativa, inclusive gastos, comisiones, y los impuestos respectivos debiendo la cooperativa presentar los respectivos documentos de respaldo de las cantidades debitadas. Será la

Gerencia quien llegue a restringir o ampliar en caso de ser necesaria la captación de este tipo de ahorro.

#### – **DE LOS CERTIFICADOS DE APORTACIÓN**

La cooperativa procederá a aperturar una cuenta de certificados de aportación, tomando en cuenta los valores mínimos que para el efecto se hayan establecido en la cooperativa. Cuando un socio mantiene Certificados de Aportación esto le da derecho a ser copropietario de la cooperativa.

En lo referente a la apertura de cuentas para los menores de edad no se podrá abrir con certificados de aportación. Cuando el menor haya alcanzado la mayoría de edad podrá ser socio de la cooperativa realizando el depósito correspondiente en certificados de aportación. Se permitirá la apertura de certificados de aportación en dólares con los montos vigentes al momento del ingreso a la cooperativa. Los depósitos en la apertura de cuenta se podrán realizar en efectivo o cheques.

En caso de fallecimiento del titular de la cuenta, los saldos serán entregados al beneficiario establecido por el solicitante en la tarjeta de ingreso a la cooperativa, previa deducción de los valores que se adeuden, de no establecerse con claridad el beneficiario de la cuenta se actuará de acuerdo a lo estipulado por el Código Civil con relación al derecho de los herederos.

Un socio de la cooperativa, podrá hacer uso de su derecho de retiro voluntario, y tanto en este caso como en el de exclusión y expulsión determinada por el reglamento interno mediante resolución del Consejo de Administración tendrá que deducirse todos los valores que se adeudaren a la institución y entregar la diferencia a su legítimo acreedor. Cuando se tratare del retiro voluntario, el socio deberá previamente llenar y firmar la solicitud de retiro a la Gerencia General, indicando la causa del cierre de la cuenta.

Los valores que un socio tenga en Certificados de Aportación en la cooperativa podrá servir para cubrir el encaje que se necesita en los diferentes tipos de créditos que tiene la cooperativa. El rendimiento de los Certificados de Aportación

estará de acuerdo a la utilidad que genera la cooperativa en un ejercicio económico.

### **3.3. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA INTERNA**

**Artículo 32.- Estructura Interna.-** Las cooperativas contarán con una Asamblea General de socios o de Representantes, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una gerencia, cuyas atribuciones y deberes, además de las señaladas en esta Ley, constarán en su Reglamento y en el estatuto social de la cooperativa. En la designación de los miembros de estas instancias se cuidará de no incurrir en conflictos de intereses.

Es la representación gráfica de los niveles jerárquicos y comunicación de una institución, donde se indica las relaciones que guardan entre si los órganos que la componen. Son los de uso más generalizados en la administración, por la cual se recomienda su uso en los manuales de organización.

A continuación se presenta el organigrama que está vigente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” Ltda.

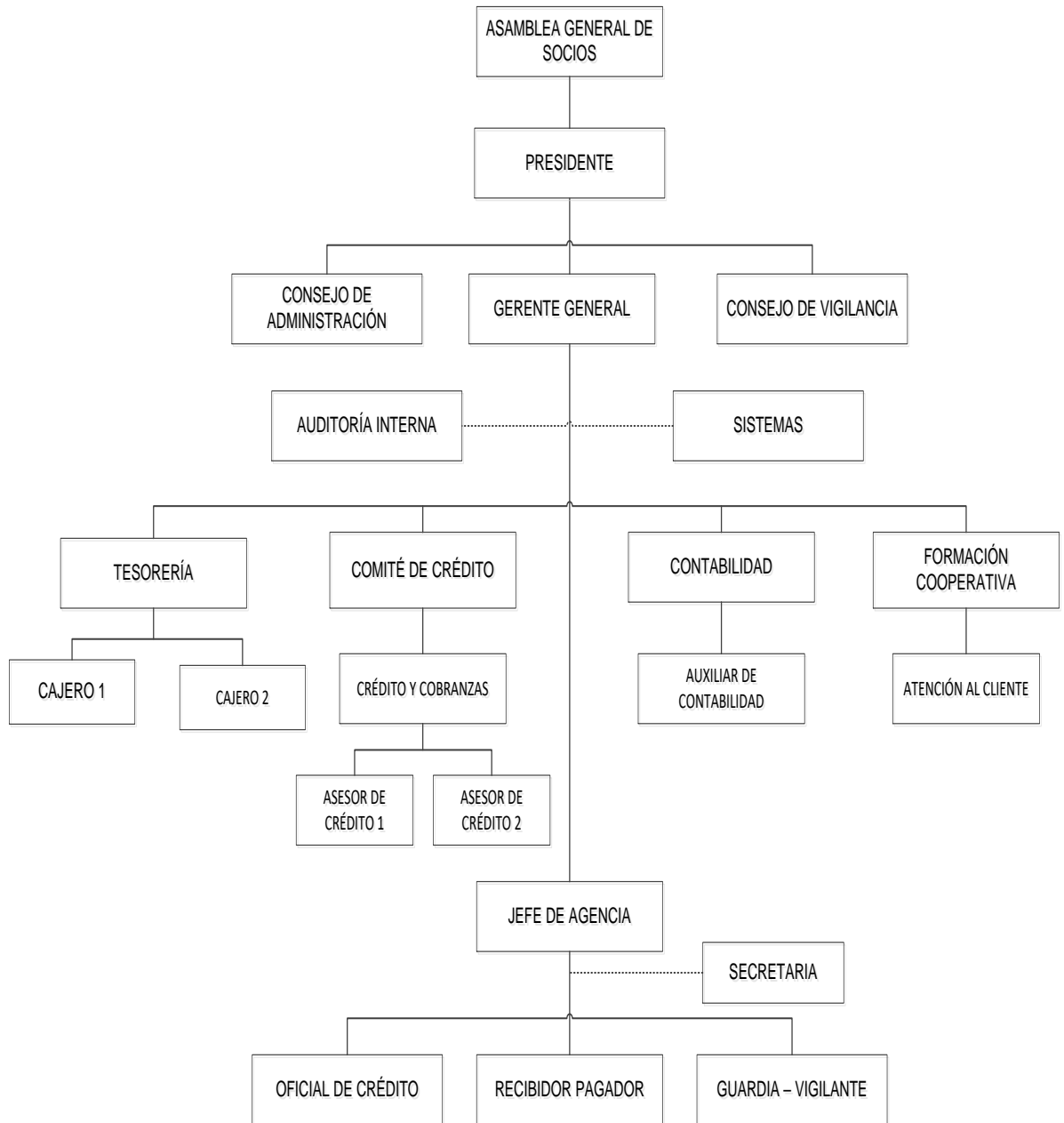
### **3.4. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA**

Es la representación gráfica de los niveles jerárquicos y comunicación de una institución, donde se indica las relaciones que guardan entre si los órganos que la componen. Son los de uso más generalizados en la administración, por la cual se recomienda su uso en los manuales de organización.

A continuación se presenta el organigrama que está vigente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” Ltda.

### 3.5. PROPUESTA DE ORGANIGRAMA

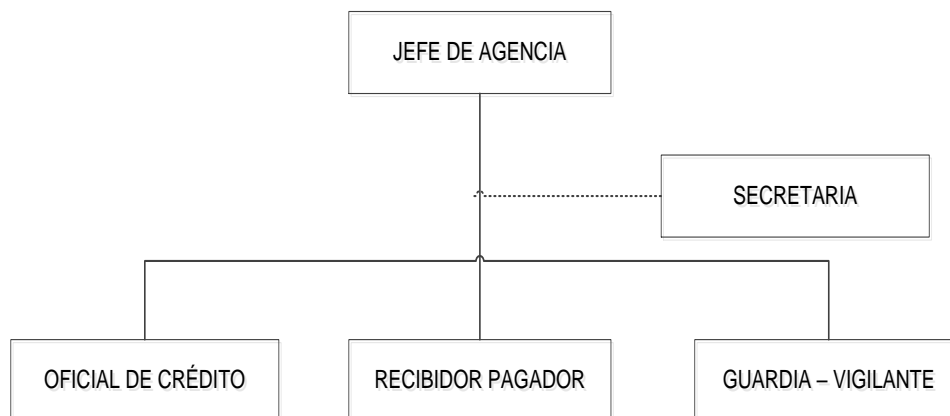
**GRAFICO No. 7: ORGANIGRAMA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.**



**Fuente:** Manual de Funciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza  
**Elaborado por:** Las autoras

## GRAFICO No. 8: PROPUESTA DEL ORGANIGRAMA SUCURSAL AGENCIA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

### NUEVA ESPERANZA LTDA. PARROQUIA VALLE HERMOSO



Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las autoras

### 3.5.1. FUNCIONES ESPECIFICAS

#### 3.5.1.1. ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES

##### Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

**Artículo 33.- Asamblea General de Socios.-** La Asamblea General es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y estará integrada por todos los socios, quienes tendrán derecho a un solo voto, sin considerar el monto de sus aportaciones y que podrá ser ejercido en forma directa o mediante delegación a otro socio. Sus decisiones y resoluciones obligan a todos los socios y a los órganos de la cooperativa.

##### REGLAMENTO A LA LEY DE ECONOMÍA POPULAR SOLIDARIA

**Artículo 28.- Asamblea general.-** La asamblea general es el órgano de gobierno de la cooperativa y sus decisiones obligan a los directivos, administradores y socios, siempre que estas decisiones no sean contrarias a la Ley, al presente Reglamento o al estatuto social de la cooperativa.

## **CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

Según la LOEPS (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria). Artículo 38.- Consejo de Administración.- Es el órgano directivo y de fijación de políticas de la cooperativa, estará integrado por un mínimo de tres y máximo nueve vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General en votación secreta, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de esta Ley.

Los vocales durarán en sus funciones el tiempo fijado en el estatuto social, que no excederá de cuatro años y podrán ser reelegidos por una sola vez.

## **PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA**

**Artículo 39.- Presidente.-** El presidente del Consejo de Administración lo será también de la cooperativa y de la Asamblea General, será designado por el Consejo de Administración de entre sus miembros, ejercerá sus funciones dentro del periodo señalado en el estatuto social y podrá ser reelegido por una sola vez mientras mantenga la calidad de vocal de dicho consejo, quien tendrá voto dirimente cuando el Consejo de Administración tenga número par.

## **CONSEJO DE VIGILANCIA**

**Artículo 40.- Consejo de Vigilancia.-** Es el órgano de control interno de las actividades económicas que, sin injerencia e independiente de la administración, responde a la Asamblea General; estará integrado por un mínimo de tres y máximo cinco vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General en votación secreta, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de esta Ley.

Los vocales durarán en sus funciones el tiempo fijado en el estatuto social, que no excederá de cuatro años y podrán ser reelegidos por una sola vez.

## **GERENCIA**

**Artículo 45.- Gerente.-** El gerente es el representante legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa, será designado por el Consejo de Administración, siendo de libre designación y remoción y será responsable de la gestión y administración integral de la misma, de conformidad con la Ley, su Reglamento y el estatuto social de la cooperativa. En los segmentos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito determinados por la Superintendencia, será requisito la calificación de su Gerente por parte de esta última. En caso de ausencia temporal le subrogará quien designe el Consejo de Administración, el subrogante deberá cumplir con los mismos requisitos exigidos para el titular.

### **Atribuciones y responsabilidades.-**

1. Ejercer la representación legal, judicial, y extrajudicial de la cooperativa de conformidad con la Ley, este Reglamento y el estatuto social de la misma;
2. Proponer al consejo de administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa;
3. Presentar al consejo de administración el plan estratégico, el plan operativo y su pro forma presupuestaria; los dos últimos máximo hasta el treinta de noviembre del año en curso para el ejercicio económico siguiente;
4. Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al consejo de administración;
5. Contratar, aceptar renuncias y dar por terminado contratos de trabajadores, cuya designación o remoción no corresponda a otros organismos de la cooperativa y de acuerdo con las políticas que fije el consejo de administración;
6. Diseñar y administrar la política salarial de la cooperativa, en base a la disponibilidad financiera;
7. Mantener actualizado el registro de certificados de aportación;
8. Informar de su gestión a la asamblea general y al consejo de administración;
9. Suscribir los cheques de la cooperativa, individual o conjuntamente con el presidente, conforme lo determine el estatuto social. Cuando el estatuto social disponga la suscripción individual, podrá delegar esta atribución a

administradores de sucursales o agencias, conforme lo determine la normativa interna;

10. Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos;
11. Contraer obligaciones a nombre de la cooperativa, hasta el monto que el estatuto, reglamento o la asamblea general le autorice;
12. Suministrar la información personal requerida por los socios, órganos internos de la cooperativa o por la Superintendencia;
13. Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa;
14. Informar a los socios sobre el funcionamiento de la cooperativa;
15. Asistir, obligatoriamente, a las sesiones del consejo de administración, con voz informativa, salvo que dicho consejo excepcionalmente disponga lo contrario; y, a las del consejo de vigilancia, cuando sea requerido; y,
16. Las demás que señale la Ley, el presente Reglamento y el estatuto social de la cooperativa.

## **COMISIONES**

**Artículo 46.- Comisiones especiales.-** El consejo de administración, podrá conformar las comisiones que estime necesarias para el buen funcionamiento de la cooperativa, que estarán integradas por tres vocales que durarán en sus funciones un año, pudiendo ser reelegidos por una sola vez y que cumplirán las tareas asignadas por dicho consejo<sup>14</sup>.

Todas las cooperativas tendrán una comisión de educación; y, las de ahorro y crédito, los comités y comisiones necesarios para su adecuado funcionamiento.

---

<sup>14</sup> Reglamento de la Ley de Cooperativas de Economía Popular y Solidaria.



### **3.4 PERSONAL NECESARIO PARA LA AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA ESPERANZA LTDA.” EN LA PARROQUIA VALLE HERMOSO.**

#### **3.4.1 JEFE DE SUCURSAL**

##### **OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL CARGO**

- Liderar el crecimiento de la sucursal, como el de la cooperativa en general.
- Proponer a la gerencia general cambios en los procesos de la cooperativa.

##### **LÍNEA DE REPORTE DIRECTA**

- Gerencia general

##### **NIVEL DE SUPERVISIÓN DIRECTA**

- El personal de la sucursal

##### **PRINCIPALES PROCESOS A SU CARGO**

- Supervisar el correcto funcionamiento de las operaciones de la agencia de acuerdo a las normas y políticas establecidas por los organismos superiores de la cooperativa.
- Realizar la coordinación de los diferentes trámites entre la matriz y agencia.
- Ejecutar las resoluciones y disposiciones de Gerencia General.
- Realizar actividades de Control Interno, así como de la administración de los Recursos Humanos de la agencia.
- Controlar que se realice los depósitos diarios en las cuentas bancarias que mantiene la cooperativa.
- Aprobar las solicitudes de crédito en los montos para las cuales está autorizado (\$2.000,00 dólares).
- Presentar a la Gerencia General el plan anual de trabajo y el presupuesto de la sucursal, así como de los informes económicos cuando sean requeridos.
- Rendir informes solicitados por la Gerencia General.

- Coordinar con todas las comisiones y departamentos de la cooperativa en el desarrollo de sus actividades.
- Presentar la planificación mensual de la unidad a su cargo Realizar funciones de control como arqueos de caja.
- Generar un clima laboral positivo, motivante y desafiante.
- Apoyar y participar en las acciones estratégicas que orienten al personal a una filosofía de trabajo que busque el mejoramiento continuo de los procesos de la cooperativa

**CUADRO No. 21: REQUISITOS DEL CARGO PARA JEFE DE LA SUCURSAL DE LA COOPERATIVA**

<b>FORMULACIÓN ACADÉMICA REQUERIDA PARA EL CARGO</b>	Tener título en Economía, Finanzas, Administración de empresas o carreras a fines Haber aprobado cursos de manejo gerencial Aptitud para planificar y dirigir Capacidad de mando Hablar el idioma quechua y castellano Tener buenas relaciones humanas Tener conocimientos básicos de computación
<b>EXPERIENCIA REQUERIDA PARA OCUPAR EL CARGO</b>	Tener por lo menos tres años de experiencia en cargos similares en instituciones financieras
<b>EDAD</b>	De 25 en adelante
<b>SEXO</b>	Indiferente
<b>NIVEL DE CONTACTO CON CLIENTES</b>	Tienen un alto contacto con los socios, clientes y público en general
<b>DEPARTAMENTOS CON LOS QUE TIENE DIRECTA RELACIÓN</b>	Con todas las unidades administrativas de la cooperativa
<b>HORARIO DE TRABAJO</b>	De 8h00 a 17h00 de lunes a viernes y de 8h00 a 14h00 los días sábados

**Fuente.** Cooperativa Nueva Esperanza Ltda.

**Elaborado.** Sara Paola Erreyes Martha Cecilia Silva

### **3.4.2 OFICIAL DE CRÉDITO**

#### **OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL CARGO**

- El de realizar un trabajo con eficiencia en la verificación de información del socio para minimizar el riesgo en la concesión del crédito y así aportar en el crecimiento sostenido de la cooperativa

#### **LÍNEA DE REPORTE DIRECTA**

Jefe de Crédito

#### **NIVEL DE SUPERVISIÓN DIRECTA**

Ninguno

#### **PRINCIPALES PROCESOS A SU CARGO**

- Imprimir reporte de morosidad cada día.
- Seleccionar a los socios que están con más de cinco días de atraso.
- Imprimir las notificaciones para los deudores y garantes.
- Distribuir las notificaciones según las zonas ya establecidas
- Recibir las carpetas de crédito del jefe para su inspección de acuerdo a la zona de cada inspector.
- Realizar hoja de ruta imaginaria.
- Verificar los documentos soporte del crédito.
- Inspección y verificación de información de solicitudes de crédito en domicilio del deudor y garante.
- Realizar el informe de inspección recomendando la aprobación, negación o recomendaciones en lo referente a montos y garantías que garanticen el cobro del crédito.
- Entregar al jefe de crédito las inspecciones y notificaciones realizadas.
- Realizar notificaciones escritas y/o telefónicas en los horarios establecidos.
- Actualizar la información en el sistema de los socios verificados.
- Realizar débitos para pagos atrasados
- Cobro a socios por préstamos.

- Archivo de documentación de crédito Envió a trámite judicial.
- Seguimiento de trámite judicial
- Realizar avaluó de bienes para la constitución de hipotecas o prendas.
- Realizar seguimientos a las promesas de pago de los socios.
- Coordinar con los abogados para realizar los embargos o secuestros de bienes. Generar un clima laboral positivo, motivante y desafiante

**CUADRO No. 22: REQUISITOS DEL CARGO PARA OFICIAL DE CREDITO**

<b>FORMULACIÓN ACADÉMICA REQUERIDA PARA EL CARGO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Título de bachiller en contabilidad, comercio o administración</li> <li>- Conocimiento básico de computación</li> <li>- Buenas relaciones humanas</li> <li>- Conocimiento del entorno</li> <li>- Capacidad de negociación.</li> <li>- Hablar el idioma quechua y castellano</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA REQUERIDA PARA OCUPAR EL CARGO</b>	Un año de experiencia en funciones similares en instituciones financieras
<b>EDAD</b>	De 20 años en adelante
<b>SEXO</b>	Hombre de preferencia
<b>NIVEL DE CONTACTO CON CLIENTES</b>	Hay una relación directa con el socio y público en general
<b>DEPARTAMENTOS CON LOS QUE TIENE DIRECTA RELACIÓN</b>	Contabilidad
<b>HORARIO DE TRABAJO</b>	7h30 a 19h00 de lunes a viernes y de 8h00 a 14h00 los días sábados
<b>EQUIPOS QUE UTILIZA</b>	Motocicletas, útiles y suministros de oficina, una maleta para cada uno. Un computador, un escritorio.
<b>RIESGO DEL PUESTO</b>	La concesión del crédito Cobro de dineros a los socios fuera de las instalaciones de la Cooperativa.

<b>SISTEMA DE PAGO</b>	Sueldo fijo, movilización y una parte variable de acuerdo al desempeño del puesto.
------------------------	--

**Fuente.** Cooperativa Nueva Esperanza Ltda.

**Elaborado.** Sara Paola Erreyes Martha Cecilia Silva

### **3.4.3 RECIBIDOR PAGADOR**

#### **OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL CARGO**

El de brindar una confianza al socio en lo referente a la atención en el área de cajas y dar la seguridad al socio en el recurso financiero que deposita con nosotros

#### **LÍNEA DE REPORTE DIRECTA**

Al jefe de cajas y a contabilidad.

#### **NIVEL DE SUPERVISIÓN DIRECTA**

Ninguno

#### **PRINCIPALES PROCESOS A SU CARGO**

- Recibir el fondo de cambio y firmar comprobante de respaldo.
- Recibir dinero en efectivo o cheques debidamente verificados por: ahorros, aportaciones, pagos de créditos entre otros, efectuando los registros individuales de constancia correspondientes.
- Responsabilizarse por el faltante de dinero que resultare al final del día.
- Emitir y recibir los respectivos comprobantes legales de registro por los depósitos de ahorros, retiros, pagos de créditos y otras transacciones que realizan los socios y realizar los respectivos reportes de caja.
- Entregar el dinero y reportes de trabajo a contabilidad debidamente cuadrados como son los cuadros de caja, reportes del sistema de ahorros, retiros y créditos, sumatoria de papeletas y arqueos de caja.
- Entrega a los socios dinero por los créditos otorgados.
- Registrar el detalle de cheques recibidos

- Archivar la documentación del departamento.
- Generar un clima laboral positivo, motivante y desafiante
- Apoyar y participar en las acciones estratégicas que orienten al personal a una filosofía de trabajo que busque el mejoramiento continuo de los procesos de la cooperativa

**CUADRO No. 23: REQUISITOS DEL CARGO PARA RECIBIDOR - PAGADOR**

<b>FORMULACIÓN ACADÉMICA REQUERIDA PARA EL CARGO</b>	Título de bachiller en ciencias contables, comercio o administración. Conocimientos básicos de computación. Honestidad comprobada Hablar el idioma quechua y castellano Tener conocimiento sobre el manejo del dólar
<b>EXPERIENCIA REQUERIDA PARA OCUPAR EL CARGO</b>	Un año de experiencia en funciones similares en instituciones financieras
<b>EDAD</b>	De 20 años en adelante
<b>SEXO</b>	Indiferente
<b>NIVEL DE CONTACTO CON CLIENTES</b>	Hay una relación directa con el socio y público en general y confianza con el mismo.
<b>DEPARTAMENTOS CON LOS QUE TIENE DIRECTA RELACIÓN</b>	Contabilidad, crédito, gerencia.
<b>HORARIO DE TRABAJO</b>	7h30 a 19h00 de lunes a viernes y de 8h00 a 14h00 los días sábados
<b>EQUIPOS QUE UTILIZA</b>	Computadora, máquina detectará de billetes falsos, muebles, equipos, útiles y suministros de oficina.
<b>RIESGO DEL PUESTO</b>	Alto riesgo al trabajar con dinero Custodio de los documentos de respaldo de las operaciones de caja.

<b>SISTEMA DE PAGO</b>	Sueldo fijo más una parte variable de acuerdo al desempeño del puesto
------------------------	---

**Fuente.** Cooperativa Nueva Esperanza Ltda.

**Elaborado.** Sara Paola Erreyes Martha Cecilia Silva

### **3.4.4 SECRETARIA**

#### **OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL CARGO**

Dar apoyo a la gerencia general para el cumplimiento de los objetivos institucionales con eficiencia y calidad.

#### **LÍNEA DE REPORTE DIRECTA**

Al jefe de sucursal

#### **NIVEL DE SUPERVISIÓN DIRECTA**

Ninguno

#### **PRINCIPALES PROCESOS A SU CARGO**

- Redactar y/o transcribir cartas, oficios, memos y otros Distribuir la correspondencia de la cooperativa
- Mantener actualizado el archivo de la cooperativa
- Atender al público en la aperturas de cuenta y en la información de la cooperativa
- Atender llamadas telefónicas y dar la solución a ellas
- Mecanografiar las convocatorias a sesiones y/o reuniones de directivos, comisiones, representante y funcionarios en general
- Receptar, tramitar y despachar comunicaciones
- Preparar la documentación para el análisis de la gerencia y funcionarios en general
- Organizar la agenda del superior
- Llevar el control y administración de la proveeduría
- Mantener un banco de datos de las comunicaciones recibidas y enviadas que tengan el carácter de archivo permanente, así como de las resoluciones de los Organismos de control y otros.

- Extender los certificados solicitados por los socios
- Apoyar las actividades de capacitación para directivos y funcionarios  
Generar un clima laboral positivo, motivante y desafiante
- Apoyar y participar en las acciones estratégicas que orienten al personal a una filosofía de trabajo que busque el mejoramiento continuo de los procesos de la cooperativa

**CUADRO No. 24: REQUISITOS DEL CARGO PARA EL PUESTO DE SECRETARIA**

<b>FORMULACIÓN ACADÉMICA REQUERIDA PARA EL CARGO</b>	Título en secretariado Hablar el idioma castellano Tener conocimientos básicos de computación.
<b>EXPERIENCIA REQUERIDA PARA OCUPAR EL CARGO</b>	Seis meses en cargos similares
<b>EDAD</b>	De 20 años en adelante
<b>SEXO</b>	De preferencia mujer
<b>NIVEL DE CONTACTO CON CLIENTES</b>	El nivel de contacto con el socio u público es alta
<b>DEPARTAMENTOS CON LOS QUE TIENE DIRECTA RELACIÓN</b>	Con todas las unidades administrativas de la cooperativa
<b>HORARIO DE TRABAJO</b>	7h30 a 19h00 de lunes a viernes y de 8h00 a 14h00 los días sábados
<b>EQUIPOS QUE UTILIZA</b>	Equipos de computación, muebles, materiales, útiles y suministros de oficina.
<b>RIESGO DEL PUESTO</b>	El riesgo es bajo por custodio de documentación a su cargo.
<b>SISTEMA DE PAGO</b>	Base fija más una parte variable de acuerdo a resultados obtenidos.

**Fuente.** Cooperativa Nueva Esperanza Ltda.

**Elaborado.** Sara Paola Erreyes Martha Cecilia Silva



### 3.4.5 GUARDIA - VIGILANTE

#### OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL CARGO

- El de velar por la seguridad e instalaciones del edificio
- Velar por la integridad física de los funcionarios y socios de la institución

#### LÍNEA DE REPORTE DIRECTA

Al jefe de sucursal

#### NIVEL DE SUPERVISIÓN DIRECTA

Ninguno

#### PRINCIPALES PROCESOS A SU CARGO

- Acompañar diariamente a la persona que realiza los depósitos y retiros al banco
- Vigilar que todos los bienes permanezcan en los lugares respectivos
- Dar información a los socios, clientes y particulares que necesiten
- Colaborar con la limpieza de los lugares de acceso al público
- Custodiar el edificio y sus alrededores cuando toque el turno nocturno
- Vigilar y poner orden y disciplina cuando el caso lo requiera a los socios y particulares que perturben la tranquilidad de los empleados
- Generar un clima laboral positivo, motivante y desafiante

**CUADRO No. 25: REQUISITOS DEL CARGO PARA EL PUESTO DE GUARDIA-VIGILANTE**

<b>FORMULACIÓN ACADÉMICA REQUERIDA PARA EL CARGO</b>	Título de bachiller Haber aprobado curso de relaciones humanas Tener conocimiento y manejo de armas Tener conocimientos de defensa personal
<b>EXPERIENCIA REQUERIDA PARA OCUPAR EL CARGO</b>	Seis meses en cargos similares

<b>EDAD</b>	De 20 años en adelante
<b>SEXO</b>	De preferencia hombre
<b>NIVEL DE CONTACTO CON CLIENTES</b>	El nivel de contacto con el socio u público es alta
<b>DEPARTAMENTOS CON LOS QUE TIENE DIRECTA RELACIÓN</b>	Ninguno
<b>HORARIO DE TRABAJO</b>	7h30 a 19h00 de lunes a viernes y de 8h00 a 14h00 los días sábados
<b>EQUIPOS QUE UTILIZA</b>	
<b>RIESGO DEL PUESTO</b>	Alto riesgo por la responsabilidad de las instalaciones de la cooperativa por la integridad física de las personas.
<b>SISTEMA DE PAGO</b>	Base fija más una parte variable de acuerdo a resultados obtenidos.

**Fuente.** Cooperativa Nueva Esperanza Ltda.

**Elaborado.** Sara Paola Erreyes Martha Cecilia Silva

### **3.5 ESTRATEGIAS DE CREACION Y DESARROLLO DE LA SUCURSAL**

#### **3.5.2. Planificación Estratégica**

##### **3.5.2.1. CRECIMIENTO Y CONSOLIDACIÓN DE LA SUCURSAL**

El crecimiento y el fortalecimiento de la actividad crediticia en la Sucursal y a su vez el institucional necesita invertir tiempo y recursos económicos para el desarrollo.

##### **3.5.2.2. ALIANZAS ESTRATÉGICAS**

Realizar convenios con empresas, instituciones y organismos que permitan mejorar los servicios adicionales a los socios y público en general. También la búsqueda de instituciones que a través de créditos puedan proveer fondos para afrontar problemas de liquidez que permitan el crecimiento y consolidación de la nueva Sucursal.

### **3.5.2.3. NORMATIVA INTERNA**

Para formar parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. Se debe cumplir lo siguiente:

### **3.5.2.4. REQUISITOS DE INGRESO**

- Dos copias de cedula y certificado de votación.
- Copia de la planilla de un servicio básico del domicilio.
- Dos fotografías tamaño carnet actualizadas.
- Copia del RUC de una Asociación de Comerciantes.

### **3.5.2.5. REQUISITOS PARA SOLICITAR UN CRÉDITO**

- Copia de la cedula y certificado de votación del socio.
- Copia de la cedula y certificado de votación de un garante.
- Copia de la planilla de un servicio básico.
- Copia de una carta del impuesto predial del solicitante o garante
- Copia del RUC o certificado de una Asociación de Comerciantes.
- Libreta de ahorros con el respectivo encaje.

### **3.5.2.6. REQUISITOS PARA SOLICITAR UN CRÉDITO GRUPAL**

- Formulario de solicitud de crédito (individual por cada socio).
- Declaración Juramentada de bienes.
- Copia de cedula de identidad.
- Recibo de servicio básico (hasta 3 meses anteriores). En caso de que el cliente arriende la vivienda, la Cooperativa puede solicitar copia de cualquier planilla. Este documento se actualiza en el caso de que el cliente cambie de vivienda y cada año junto con la verificación.
- Pagare individual de cada cliente.
- No se requiere que la firma del conyugue del socio en el pagare a menos que el socio dependa de las actividades de su esposo (a). Para ello el Asesor de Crédito

tiene la facultad de requerir la firma, caso contrario no es necesario porque la garantía es solidaria.

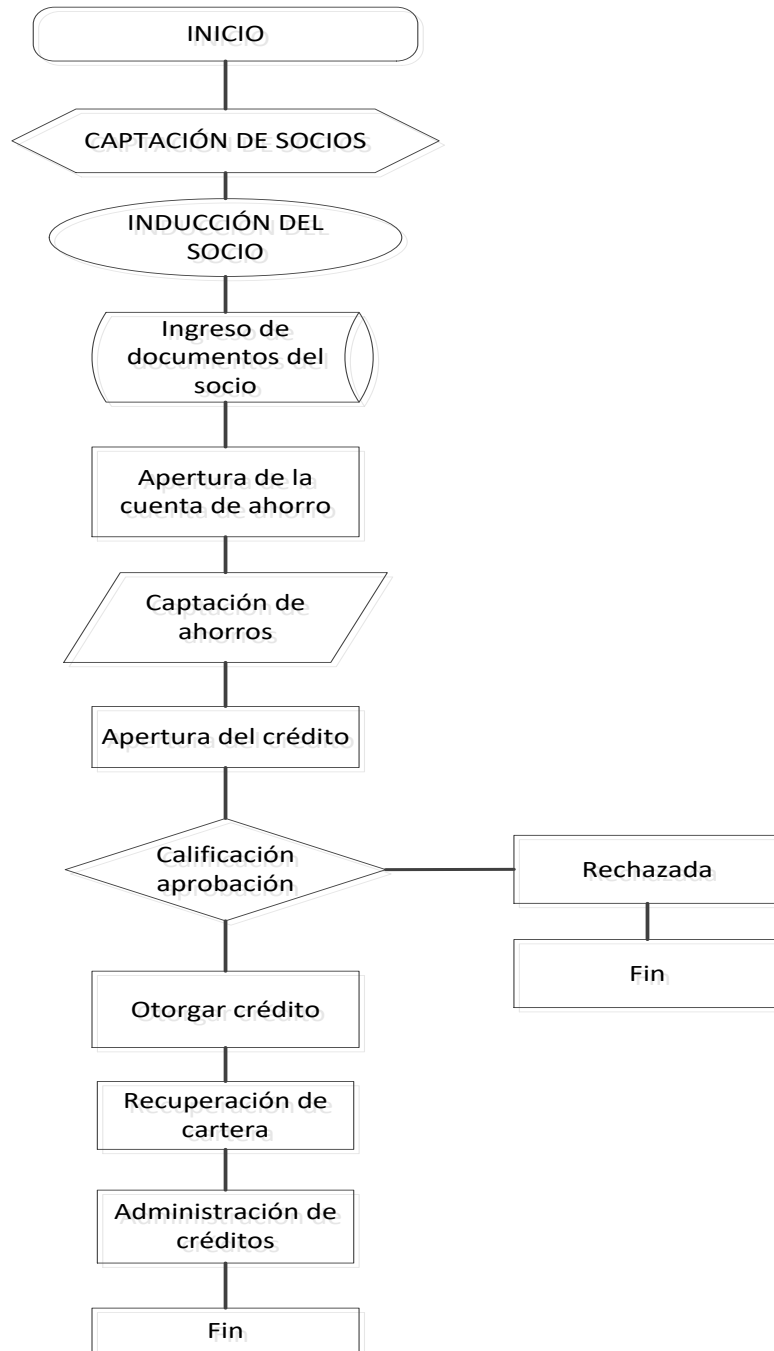
#### **3.5.2.7. REQUISITOS PARA REALIZAR UNA PÓLIZA**

- Una copia de la cédula y certificado de votación.
- Libreta de ahorros.

#### **3.6. FLUJO GRAMA**

Los procesos que se planifican para la operación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza Ltda.” serán seguros en su funcionamiento, de esta manera se obtendrá resultados favorables con una buena organización.

## GRAFICO NO. 9: FLUJOGRAMA DE PROCESOS



**Fuente.** Cooperativa Nueva Esperanza Ltda.

**Elaborado.** Sara Paola Erreyes Martha Cecilia Silva

**3.7. INFRAESTRUCTURA PARA LA AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA ESPERANZA LTDA.” DE LA PARROQUIA VALLE HERMOSO.**

La sucursal de la cooperativa estará ubicada en un inmueble de dos plantas, las instalaciones se distribuye de la siguiente manera:

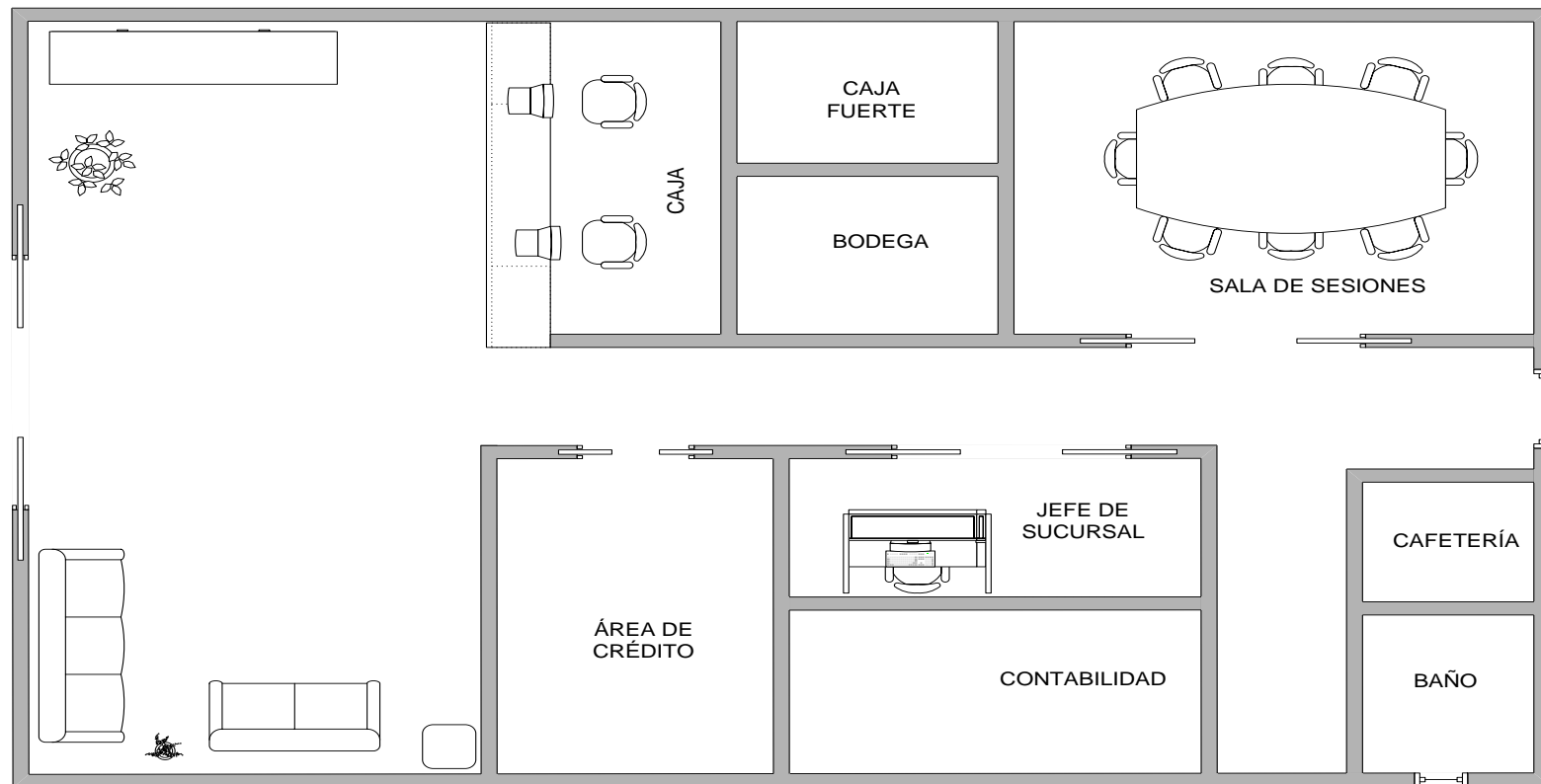
**TABLA No. 5: REQUERIMIENTO PARA LA SUCURSAL DE LA COOP. NUEVA ESPERANZA**

<b>ÁREAS</b>	<b>METROS CUADRADOS</b>
Información y área de espera	30
Cajas	12
Jefe de agencia	12
Crédito	12
Baño	3
Bodega	6
Cafetería	6
Sala de reuniones	30
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>

**Fuente.** Cooperativa Nueva Esperanza Ltda.

**Elaborado.** Sara Paola Erreyes Martha Cecilia Silva

### 3.8. PLANO DE LA DISTRIBUCIÓN DE LOS ESPACIOS DE LA COOPERATIVA NUEVA ESPERANZA



**Fuente.** Investigación de campo.

**Elaborado.** Fernando Solórzano, Estudiante de Ingeniería Civil

## **3.9. ESTUDIO ECONÓMICO FINANCIERO**

### **3.9.1.1. Presupuesto de Inversión**

El estudio y la información económica al emprender el proyecto de inversión se pretende determinar el valor económico que se necesita para la realización de dicho proyecto. Para determinar la inversión total se sumarán la Inversión Variable, la Inversión Fija y la Inversión Diferida que detallamos a continuación<sup>15</sup>:

### **3.9.1.2. Inversión Variable**

Dentro de la inversión variable o capital de trabajo consta los certificados de aportación de los socios, al considerar un ingresos por año de 1625 socios de acuerdo a los datos obtenidos al realizar el estudio de mercado efectuado en la proyección de la demanda por un valor de ahorro de 150 dólares mensuales en certificados de aportación, se obtiene un valor de \$ 10 por socio. También necesitamos dinero en efectivo para cubrir los gastos iniciales y la entrega de créditos que son demandados por los socios en los primeros meses de la apertura de la Sucursal.

### **3.9.1.3. Inversión Diferida**

Aquí se hace constar el estudio de factibilidad considerado por un valor de \$ 1.500 y el costo de instalación del sistema contable por \$ 3500

### **3.9.1.4. Inversión Fija**

La inversión fija está considerando lo que es Muebles de oficina, Enseres de Oficina, Equipos de Oficina y Equipo de Computación, los mismos que se detallan a continuación.

---

<sup>15</sup> **Sapag Chain** Nassir. preparación y evaluación de proyectos, 4 ed, mcgrawihill.

**Baca Urbina** Gabriel. Evaluación de proyectos, 4 ed mcgrawihill 2001

**GRUPO NORIEGA**, Editores. Análisis y Evaluación de Proyectos de Inversión, editorial LIMUSA S.A DE C.V, MÉXICO, 2005



**INVERSIÓN INICIAL PARA LA APERTURA DE LA AGENCIA DE LA COOPERATIVA  
DE AHORRO Y CREDITO NUEVA ESPERANZA Ltda.**

**TABLA No. 6: Inversión Inicial para la apertura de la Coop. Nueva Esperanza**

<b>DETALLE</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>EQUIPO DE oficina</b>		
Computador	Unidad	6
Impresora matricial	Unidad	1
Impresora a tinta	Unidad	2
Regulador de voltaje	Unidad	2
Telefax	Unidad	1
Teléfono	Unidad	4
Sumadora cacio	Unidad	2
<b>EQUIPO DE SEGURIDAD</b>		
Caja fuerte	Unidad	1
Sistema de alarmas	Unidad	1
Sirena blindada de 30W	Unidad	1
Sirena interior 15 W	Unidad	1
<b>MUEBLES Y ENSERES DE OFICINA</b>		
Sillón presidencial	Unidad	4
Sillón oficina	Unidad	4
Escritorios	Unidad	4
Anaqueles porta papeletas	Unidad	2
Estación de trabajo	Unidad	3
Archivadores	Unidad	3
Sillas sala de reuniones	Unidad	20
Sillas visita	Juego	3
Basureros	Unidad	4
Reloj	Unidad	1
Televisor	Unidad	1
<b>EQUIPO DE LIMPIEZA</b>		
Aspiradora	Unidad	1

## ACTIVOS FIJOS

Lo constituirán las inversiones en bienes tangibles que serán indispensables para la operación inicial de la Institución Financiera.

Para el caso de la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito los activos fijos serán:

Muebles de oficina con un valor de \$3,657.00 dólares, Enseres de Oficina con un valor de \$769,00 dólares, Equipos de oficina \$ 1120,00, Utiles de oficina \$ 2.125,80 y finalmente los Equipos de Computación con un valor de \$5.160,00 dólares; la información sobre la inversión realizada en los activos fijos se encuentra detallada con un valor global o total de \$12.831,81.

### Muebles de Oficina

Para la creación de la nueva Sucursal necesarios a utilizarse se detallan a continuación.

#### COOPERATIVA NUEVA ESPERANZA Ltda.

**TABLA No. 7: Muebles de Oficina**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Sillón presidencial	4	90,00	360,00
Sillas de oficina	4	30,00	120,00
Sillas de espera	3	99,00	297,00
Sillas para reuniones	20	25,00	500,00
Escritorios	4	450,00	1800,00
Estaciones de Trabajo	2	290,00	580,00
<b>TOTAL</b>			<b>3,657.00</b>

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza Ltda.

**Elaborado por:** Sara Paola Erreyes Martha Cecilia Silva

## Enseres de Oficina

Los enseres que se necesitan para la nueva oficina se detallan a continuación:

### COOPERATIVA NUEVA ESPERANZA Ltda.

**TABLA No. 8: Enseres de oficina**

DETALLE	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Mampara	1	360,00	360,00
Archivadores de 4 gavetas	2	198,00	396,00
Reloj	1	5,00	5,00
Basureros	4	2,00	8,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 769,00</b>

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza Ltda.

**Elaborado por:** Sara Paola Erreyes Martha Cecilia Silva

## Equipos de Oficina

Para el trabajo dentro de la oficina se necesitan los siguientes equipos:

### COOPERATIVA NUEVA ESPERANZA Ltda.

**TABLA No. 9: Equipo de Oficina**

DETALLE	CANTIDAD UNITARIO	COSTO	COSTO TOTAL
Sumadora Casio	2	80,00	160,00
Teléfono	4	60,00	240,00
Fax	1	120,00	120,00
televisor	1	600	600,00
<b>TOTAL</b>			<b>1.120,00</b>

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza Ltda.

**Elaborado por:** Sara Paola Erreyes Martha Cecilia Silva

## Equipos de Computación

Además se necesitará hacer la adquisición de tecnología para prestar el servicio de la mejor forma, lo cual se detalla a continuación:

### COOPERATIVA NUEVA ESPERANZA Ltda.

**TABLA No. 10: Equipo de Computación**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD UNITARIO</b>	<b>COSTO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Computadores	6	800,00	4800,00
Impresoras	3	120,00	360,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 5.160,00</b>

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza Ltda.

**Elaborado por:** Sara Paola Erreyes Martha Cecilia Silva

## Suministros de oficina

En esta tabla se describe los suministros de oficina necesarios para poder adecuar la cooperativa de ahorro y crédito, la cantidad precio unitario y total.

### COOPERATIVA NUEVA ESPERANZA Ltda.

**TABLA No. 11: Suministros de Oficina**

<b>EQUIPOS</b>	<b>CANTIDADES</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>	<b>V. ANUAL</b>
Carpetas	100	0,20	20,00	240,00
Bolígrafos	24	0,20	4,80,00	57,60
Cuaderno	12	0,80	15,00	115,20
Grapadora	5	1,25	6,25	75,00
Perforadora	5	1,90	9,50	114,00
sellos	4	0,50	2,00	24,00
Hojas resmas	10	3,50	35,00	420,00
Porta libretas	500	0,18	90,00	1.080,00
<b>total</b>			<b>167,55</b>	<b>2.125,80</b>

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza Ltda.

**Elaborado por:** Sara Paola Erreyes Martha Cecilia Silva

**COOPERATIVA NUEVA ESPERANZA Ltda.**

**TABLA No. 12: Resumen de Activos Fijos**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO</b>
Muebles de Oficina	3,657,00	28.73%
Enseres de Oficina	769,00	6.39%
Equipos de Oficina	1.120,00	4.32%
Equipos de Computo	5.160,00	42.89%
Útiles de oficina	2.125,80	17.67%
<b>TOTAL</b>	<b>12.831,80</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza Ltda.

**Elaborado por:** Sara Paola Erreyes Martha Cecilia Silva

**INVERSIÓN EN ACTIVO DIFERIDO**

Al igual que los Activos Fijos se detalla los diferentes rubros del Activo Diferido que son aquellos en los que se incurre anticipadamente como costos y gastos pre operacionales mínimos necesarios para poner en marcha la Cooperativa de Ahorro y Crédito, fundamentalmente se desglosan los valores en gastos de constitución, gastos de adecuación, software, sistema de vigilancia y garantías que suman \$ 9.260,00 dólares como se lo detalla en la siguiente tabla:

**COOPERATIVA NUEVA ESPERANZA Ltda.**

**ACTIVOS DIFERIDOS**

**TABLA No. 13: Activos Intangibles**

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Sistema Computarizado	1	3500,00	3.500,00
Gasto de adecuación	1	3.260,00	3.260,00
Gasto de constitución	1	1000,00	1000,00
Estudio de Factibilidad	1	1500,00	1500,00
<b>TOTAL</b>			<b>9.260,00</b>

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza Ltda.

**Elaborado por:** Sara Paola Erreyes Martha Cecilia Silva

Esta inversión es un gasto pre operacional, que efectivamente se ejecuta, pero que la Ley Tributaria para la realización del asiento contable se la registra como amortización del 20% de manera anual.

Se estima que por ser activos intangibles no tienen valor residual al final de su vida útil.

El siguiente cuadro se resume las amortizaciones de los antemencionados.

#### **AMORTIZACIÓN**

<b>DETALLE</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>AÑOS</b>	<b>AMORTIZACION</b>
Sistema Computarizado	3.500,00	5	700,00
Gasto de adecuación	3.260,00	5	652,00
Gasto de constitución	1.000,00	5	200,00
Estudio de Factibilidad	1.500,00	5	300,00
<b>TOTAL</b>	<b>9.260,00</b>		<b>1.852,00</b>

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza Ltda.

**Elaborado por:** Sara Paola Erreyes Martha Cecilia Silva

### **3.9 PRESUPUESTOS**

El presupuesto de ingresos está basado en el tamaño óptimo de la red de locales y por cada línea de productos y, considerando el precio del mercado, además de esto, es necesario mencionar que este presupuesto está constituido por los ingresos corrientes, recursos provenientes de operaciones de crédito y recursos ordinarios. Para el presupuesto de ingresos se aplicó los datos de la demanda insatisfecha y se obtuvo el índice de la demanda insatisfecha para calcular el número de clientes que por año tendrá la Cooperativa de Ahorro y Crédito. El presupuesto se lo realizará de

acuerdo a los ingresos y gastos que sean necesarios para los primeros años, para el normal funcionamiento de la nueva Sucursal.

Para elaborar el Presupuesto de Ingresos y realizar un estudio en un determinado número de años futuros estos dependiendo del servicio al cliente prestado para el desarrollo previsto y de sus características específicas, se necesitará de las siguientes líneas:

- Ahorros a la Vista
- Ahorros a Plazo
- Créditos

Para el cálculo de los diferentes rubros en lo que se refiere a Ahorros a la vista, Ahorros a Plazo y Créditos, se utilizaron los siguientes datos que son regidos por las entidades reguladoras y por la competencia

### CACTACIONES

PRODUCTO	TASA DE INTERES
Depósitos A la vista	4%
Depósitos a Plazo Fijo menos de 360 días	8%
Ahorro Futuro / Programado	6%
Ahorro Cesantía	12%

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza Ltda.

**Elaborado por:** Sara Paola Erreyes Martha Cecilia Silva

#### 3.10.1. Ingresos por Venta de Servicios

**Ahorros a la Vista:** Ahorros a la Vista son los depósitos efectuados por los clientes y los ingresos por la venta de este servicio que representan para la Institución, los cuales se los puede verificar en las siguientes tablas, la primera de forma mensual y la siguiente de forma anual para los siguientes cinco años.

**COOPERATIVA NUEVA ESPERANZA Ltda.  
PROYECCIÓN DE SOCIOS DE LA COOPERATIVA**

**TABLA No. 14: Presupuestos de Ingresos**

<b>AÑOS</b>	<b>SOCIOS</b>	<b>PROYECCION</b>	<b>INCREMENTO</b>
2013	116	1392	
2014		1670	<b>20%</b>
2015		2087	<b>25%</b>
2016		2609	
2017		3261	

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza Ltda.

**Elaborado por:** Sara Paola Erreyes Martha Cecilia Silva

**Ahorros a Plazo**

Ahorros a plazo es la captación de efectivo por parte de la Institución por un Periodo de tiempo; y los diferentes ingresos por la venta de este servicio que representan para la Institución, los cuales se los puede evidenciar la información de manera anual para los siguientes cinco años en las siguientes tablas.

Datos para los diferentes cálculos de las líneas de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

**COOPERATIVA NUEVA ESPERANZA Ltda.**

**TABLA No. 15: Ahorro a Plazo Fijo**

<b>AÑOS</b>	<b>AHORROS</b>
2013	24.000
2014	26.400
2015	29.040
2016	31.944
2017	36.138

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza Ltda.

**Elaborado por:** Sara Paola Erreyes Martha Cecilia Silva



## TASAS DE INTERÉS ACTIVA Y PASIVA DE LA COOPERATIVA.

TIPO DE CRÉDITO	TASA ACTIVA	TASA PASIVA
Microcréditos	22,17%	2%
Consumo	17,00%	

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza Ltda.

**Elaborado por:** Sara Paola Erreyes Martha Cecilia Silva

### Créditos

La línea de Créditos se refiere principalmente a los préstamos que solicitan los socios propios de la Institución, además que se puede ver sus valores mensuales por años los ingresos por este servicio que representan para la Institución, los cuales se los puede evidenciar la información condensada de manera anual para los cinco años de estudio en la siguiente tabla:

### COOPERATIVA NUEVA ESPERANZA Ltda.

**TABLA No. 16: Proyecciones de Captaciones de Crédito**

AÑOS	2013	2014	2015	2016	2017
SOCIOS					
CREDITOS	80.000,00	88.000,00	96.800,00	106.480,00	117.128,00
	20%	20%	20%	20%	20%
INTERES	\$ 16.000,00	17.600,00	19.360	21.296,00	23.425,60
TOTAL	\$ 96.000,00	\$ 105.600,00	\$ 116.160,00	\$ 127.776,00	\$ 140.553,60

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza Ltda.

**Elaborado por:** Sara Paola Erreyes Martha Cecilia Silva

<b>AÑOS</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
SOCIOS					
CREDITOS	24.000,00	26.400,00	29.040,00	31.944,00	35.138,40
	16%	16%	16%	16%	16%
INTERES	\$ 3.840,00	4.224,00	4.646,40	5.111,04	5.622,14
TOTAL	\$ 27.840,00	\$ 30.624,00	\$ 33.686,40	\$ 37.055,04	\$ 40.760,54

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza Ltda.

**Elaborado por:** Sara Paola Erreyes Martha Cecilia Silva

### 3.10.2. EGRESOS

#### COOPERATIVA NUEVA ESPERANZA Ltda.

**TABLA No. 17: Depreciación de Activos Fijos**

<b>ACTIVOS</b>	<b>VALOR</b>	<b>DEPRECIACIÓN ANUAL</b>	<b>Años depreciables</b>
Muebles de Oficina	3,657,00	365,70	10
Enseres de Oficina	769,00	76,90	10
Equipos de Oficina	1120,00	112,00	10
Equipos de Computación	5.160,00	1.720,00	3
Útiles de oficina	2.125,80	00	
<b>TOTAL</b>	<b>12.831,80</b>	<b>2.274,60</b>	

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza Ltda.

**Elaborado por:** Sara Paola Erreyes Martha Cecilia Silva

### SERVICIOS BÁSICOS

Los Gastos por Servicios Básicos son aquellos desembolsos de dinero que efectúa la Institución para que la gestión administrativa tenga un buen funcionamiento, entre estos rubros se tiene los siguientes: agua, luz, y teléfono. Estos gastos se referirán al promedio de gastos de las otras oficinas que ocupan el edificio, como se lo evidencia en la siguiente tabla:

**COOPERATIVA NUEVA ESPERANZA Ltda.**

**TABLA No. 18: Servicios Básicos**

<b>DETALLE</b>	<b>VALOR MENSUAL</b>	<b>VALOR ANUAL</b>
Energía Eléctrica	50,00	600,00
Agua Potable	5,00	60,00
Teléfono	30,00	360,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 85,00</b>	<b>\$ 612,00</b>

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza Ltda.

**Elaborado por:** Sara Paola Erreyes Martha Cecilia Silva

**COOPERATIVA NUEVA ESPERANZA Ltda.**

**TABLA No. 19: Proyecciones de Servicios Básicos**

<b>AÑOS</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Energía Eléctrica	600,00	618,00	637,00	656,00	675,00
Agua Potable	60,00	62,00	64,00	66,00	68,00
Teléfono	360,00	371,00	382,00	393,00	405,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 612,00</b>	<b>\$ 1.051,00</b>	<b>\$ 1.082,00</b>	<b>\$ 1.115,00</b>	<b>\$ 1.148,00</b>

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza Ltda.

**Elaborado por:** Sara Paola Erreyes Martha Cecilia Silva

**GASTOS DE VENTAS**

Son aquellos gastos en los que incurre la Institución Financiera para dar promoción y publicidad de los servicios que esta ofrece. Este valor es de \$ 2.160,00 dólares anuales, desglosados de la siguiente manera:

**GASTO PUBLICIDAD**

Los Gastos de la Publicidad son aquellos en los que debe incurrir la nueva Cooperativa de Ahorro y Crédito para poder llegar al cliente y comercializar los diferentes servicios que esta prestará. Estas herramientas y medios publicitarios fueron definidos en el Estudio de Mercado como los más indicados para cumplir los objetivos trazados. El valor total del Gasto de Publicidad es de \$2.160,00 dólares donde se incluyen los gastos radiales, Prensa escrita.

**COOPERATIVA NUEVA ESPERANZA Ltda.**

**TABLA No. 20: Gasto Publicidad**

CONCEPTO	NÚMERO	V. Unit	FRECUENCIA	MENSUAL	ANUAL
Cuñas Radiales Estación Zaracay)	13	12,00	Mensual	150,00	1800,00
Prensa escrita en Diario la Hora	6	5	Mensual	30,00	360,00
<b>TOTAL</b>				<b>180,00</b>	<b>\$ 2.160,00</b>

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza Ltda.

**Elaborado por:** Sara Paola Erreyes Martha Cecilia Silva

**COOPERATIVA NUEVA ESPERANZA Ltda.**

**TABLA No. 21: Proyecciones de Gasto de Publicidad**

AÑOS	2013	2014	2015	2016	2017
Radio (1 mes)	1800,00	1854,00	1910,00	1967,00	2026,00
prensa	360,00	371,00	382,00	393,00	405,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 2.160,00</b>	<b>\$ 2.225,00</b>	<b>\$ 2.292,00</b>	<b>\$ 2.360,00</b>	<b>\$ 2.431,00</b>

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza Ltda.

**Elaborado por:** Sara Paola Erreyes Martha Cecilia Silva

**GASTOS ADMINISTRATIVOS**

Para iniciar con las operaciones de la Cooperativa se trabajara con 6 personas que serían el Jefe de Sucursal que estará encargado también de la cartera y un Asistente Administrativo que cumplirá las funciones de secretaria cajera.

**COOPERATIVA NUEVA ESPERANZA Ltda.**

**TABLA No. 22: Gastos Administrativos**

DETALLE	COSTO MENSUAL	COSTO ANUAL
Jefe de Sucursal	800,00	9.600,00
Jefe de Crédito	500,00	6.000,00
Cajera 2	317,00	7.608,00
Contador	600,00	7.200,00
Guardia	320,00	3.840,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 2.537,00</b>	<b>\$ 34,248,00</b>

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza Ltda.

**Elaborado por:** Sara Paola Erreyes Martha Cecilia Silva

**COOPERATIVA NUEVA ESPERANZA Ltda.**

**TABLA No. 23: Proyecciones de Presupuesto de Personal**

DETALLE	PROYECCIONES					
	AÑOS	2013	2014	2015	2016	2017
SUELDOS	\$	34.248,00	\$ 35.275	\$ 36.334	\$ 37.424	\$ 38.546

Fuente: Cooperativa Nueva Esperanza Ltda.

Elaborado por: Sara Paola Erreyes Martha Cecilia Silva

**GASTOS ARRIENDOS.**

El valor mensual del arriendo se ha determinado acorde a las instalaciones del local el valor está en los \$ 6,000 dólares durante el primer año de funcionamiento y adicionalmente se cuenta con el valor de la garantía correspondiente a dos meses de arriendo que ya se los registró como activos diferidos para la Institución.

**COOPERATIVA NUEVA ESPERANZA Ltda.**

**TABLA No. 24: Gasto Arriendo**

DETALLE	MENSUAL	RESUPUESTO ANUAL				
		2013	2014	2015	2016	2017
ARRIENDO	500,00	6000	6180	6365	6556	6753
<b>TOTAL</b>		<b>6000</b>	<b>6180</b>	<b>6365</b>	<b>6556</b>	<b>6753</b>

Fuente: Cooperativa Nueva Esperanza Ltda.

Elaborado por: Sara Paola Erreyes Martha Cecilia Silva

**OTROS GASTOS**

**GASTOS DE ADECUACIONES**

El local donde funcionará la nueva sucursal deberá contar con las condiciones Adecuadas para que esta oficina sea segura y amplia para recibir a los nuevos Socios. Se incurrirá en los siguientes gastos:

**COOPERATIVA NUEVA ESPERANZA Ltda.**

**TABLA No. 25: Gastos de Adecuación**

DETALLE	COSTO	# DE VECES AL AÑO	GASTO TOTAL
Adecuación de Cajas	2000	1	2000
Seguridad en Bóvedas	800	1	800
Artefactos de cafetería	130	1	130
Adecuación de baños	130	1	130

Alarmas	200	1	200
<b>TOTAL</b>			<b>3260</b>

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza Ltda.

**Elaborado por:** Sara Paola Erreyes Martha Cecilia Silva

### 3.10 FUENTES DEL FINANCIAMIENTO

Para el presente proyecto se ha analizado un financiamiento requerido de \$ 104000 que se destinará la colocación de créditos para los socios, el cual se lo obtendrá mediante un financiamiento propio.

### 3.11 ESTRUCTURA DEL FINANCIAMIENTO

#### COOPERATIVA NUEVA ESPERANZA Ltda.

**TABLA No. 26: Estructura del Financiamiento**

DENOMINACIÓN	TOTAL (USD)
Adecuaciones	3.260,00
Equipos computo	5.160,00
Enseres de oficina	769,00
Equipo de oficina	520,00
Muebles de oficina	3.457,00
suministro de oficina	2.125,80
<b>SUBTOTAL</b>	<b>15.291,80</b>
<b>ACTIVOS DIFERIDOS</b>	
Permisos	1.000,00
Estudio	1.500,00
Sistema	3.500,00
<b>SUBTOTAL</b>	<b>6.000,00</b>
<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>	
Capital de Trabajo Operativo	34.248,00
<b>SUBTOTAL</b>	<b>34.248,00</b>
<b>INVERSION TOTAL</b>	<b>55.539,80</b>

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza Ltda.

**Elaborado por:** Sara Paola Erreyes Martha Cecilia Silva

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUEVA ESPERANZA Ltda.**

**TABLA No. 27: BALANCE GENERAL PROYECTADO**

AÑOS	Saldos	2013	2014	2015	2016	2017
	iniciales					
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>						
Caja y bancos	34.248,00	42.810,00	55.653,00	72.348,90	94.053,57	122.269,64
Inversiones temporales		10.269,00	12.322,80	14.787,36	17.744,83	21.293,80
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>	34.248,00	53.079,00	67.975,80	87.136,26	111.798,40	143.563,44
<b>ACTIVOS FIJOS OPERATIVOS</b>						
Adecuaciones	3.260,00	3.260,00	3.260,00	3.260,00	3.260,00	3.260,00
Equipos Computo	5.160,00	5.160,00	5.160,00	5.160,00	5.160,00	5.160,00
Muebles de oficina	3.657,00	3.657,00	3.657,00	3.657,00	3.657,00	3.657,00
enseres de oficina	769	769	769	769	769	769
Equipo de oficina	1.120,00	1.120,00	1.120,00	1.120,00	1.120,00	1.120,00
útiles de oficina	2.125,80	2.125,80	2.125,80	2.125,80	2.125,80	2.125,80
Subtotal activos fijos	16.091,80	16.091,80	16.091,80	16.091,80	16.091,80	16.091,80
(-) depreciaciones		2.274,60	2.274,60	2.274,60	2.274,60	2.274,60
<b>TOTAL ACTIVOS FIJOS</b>	16.091,80	13.817,20	13.817,20	13.817,20	13.817,20	13.817,20
<b>OTROS ACTIVOS</b>	6.000,00	6.000,00	6.000,00	6.000,00	6.000,00	6.000,00
estudio de factibilidad	1.500,00					
permisos	1.000,00					
sistema	3.500,00					
Amortización acumulada		1.852,00	1.852,00	1.852,00	1.852,00	1.852,00
<b>TOTAL ACTIVO DIFERIDO NETO</b>	6.000,00	4.148,00	4.148,00	4.148,00	4.148,00	4.148,00
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	56.339,80	71.044,20	85.941,00	105.101,46	129.763,60	161.528,64
<b>PASIVO CORRIENTE</b>						
Gastos acumulados por pagar	0	8.772,00	10.087,80	11.600,97	13.341,12	15.342,28
<b>TOTAL DE PASIVOS CORRIENTES</b>	0	8.772,00	10.087,80	11.600,97	13.341,12	15.342,28
<b>TOTAL DE PASIVOS</b>	0	8.772,00	10.087,80	11.600,97	13.341,12	15.342,28
<b>PATRIMONIO</b>						
Capital social pagado	56.339,80	56.339,80	56.339,80	56.339,80	56.339,80	56.339,80
Utilidad neta	0	5.932,40	19.513,40	37.160,69	60.082,68	89.846,56
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	56.339,80	62.272,20	75.853,20	93.500,49	116.422,48	146.186,36
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	56.339,80	71.044,20	85.941,00	105.101,46	129.763,60	161.528,64

**Fuente:** Cooperativa Nueva Esperanza Ltda.

**Elaborado por:** Sara Paola Erreyes Martha Cecilia Silva

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUEVA ESPERANZA Ltda.  
PROYECCIÓN DEL ESTADO DE RESULTADOS POR AÑOS**

**TABLA No. 28: PROYECCION DE ESTADOS DE RESULTADO POR  
AÑOS**

AÑOS	2013	2014	2015	1016	2017
	<b>INGRESOS</b>	<b>128.000,00</b>	<b>140.800,00</b>	<b>154.880,00</b>	<b>170.368,00</b>
Costo de Ventas	45.145,80	47.281,83	49.133,95	51.128,36	53.286,69
<b>UTILIDAD BRUTA EN VENTAS</b>	<b>82.854,20</b>	<b>93.518,17</b>	<b>105.746,05</b>	<b>119.239,64</b>	<b>134.118,11</b>
Gastos de ventas	\$ 10.898	\$ 12.006	\$ 12.800	\$ 13.705	\$ 14.740
Gastos de administración	34.248,00	35.275,47	36.333,73	37.423,74	38.546,46
<b>UTILIDAD (PERDIDA) OPERACIONAL</b>	<b>37.708,40</b>	<b>46.236,34</b>	<b>56.612,11</b>	<b>68.111,28</b>	<b>80.831,43</b>
<b>UTILIDAD (PERDIDA) ANTES PARTICIPACION</b>	<b>37.708,40</b>	<b>46.236,34</b>	<b>56.612,11</b>	<b>68.111,28</b>	<b>80.831,43</b>
Impuesto a la renta 25%	9.427,10	11.559,09	14.153,03	17.027,82	20.207,86
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>28.281,30</b>	<b>34.677,26</b>	<b>42.459,08</b>	<b>51.083,46</b>	<b>60.623,57</b>

Fuente: Cooperativa Nueva Esperanza Ltda.

Elaborado por: Sara Paola Erreyes Martha Cecilia Silva

### 3.11.1 Flujo de Caja Proyectado

El estado de flujo de caja proporciona una base para evaluar con mayor objetividad la liquidez o solvencia de la nueva Sucursal. Este flujo se centra en estimaciones de entradas y salidas de efectivo bajos los criterios cuanto y cuando.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CCREDITO NUAVA ESPERANZA Ltda.**

**TABLA No. 29. FLUJO DE CAJA PROYECTADO**

<b>AÑOS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>						
Servicios	0	128.000,00	140.800,00	154.880,00	170.368,00	187.404,80
<b>Parcial</b>	<b>0</b>	<b>128.000,00</b>	<b>140.800,00</b>	<b>154.880,00</b>	<b>170.368,00</b>	<b>187.404,80</b>
<b>EGRESOS OPERACIONALES</b>						
Pago a técnico		600	600	600	600	600
Gastos de ventas		\$ 4.898	\$ 4.898	\$ 4.898	\$ 4.898	\$ 4.898
Gastos de administración		40.248,00	41.455,00	42.699,00	43.977,00	45.299,00
Costos de operación		5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00
<b>Parcial</b>	<b>0</b>	<b>50.745,80</b>	<b>51.952,80</b>	<b>53.196,80</b>	<b>54.474,80</b>	<b>55.796,80</b>
<b>FLUJO OPERACIONAL</b>	<b>0</b>	<b>77.254,20</b>	<b>88.847,20</b>	<b>101.683,20</b>	<b>115.893,20</b>	<b>131.608,00</b>
<b>INGRESOS NO OPERACIONALES</b>						
Aportes de capital	56.339,80	0	0	0	0	0
<b>Parcial</b>	<b>56.339,80</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>EGRESOS NO OPERACIONALES</b>						
Pago de impuesto a la renta	0	0	22.211,80	25.420,80	28.973,30	32.902,00
<b>ACTIVOS FIJOS OPERATIVOS</b>	<b>\$ 9.189,00</b>					
Adecuaciones	3.260,00	0	0	0	0	0
Equipos Computo	5.160,00	0	0	0	0	0
Enseres	769	0	0	0	0	0
<b>ACTIVOS FIJOS ADMINISTRACION</b>						
Equipo de oficina	\$ 520,00	0	0	0	0	0
Muebles de oficina	\$ 3.457,00	0	0	0	0	0
Útiles de oficina	\$ 2.125,80					
Activos diferidos	\$ 6.102,80					
<b>Parcial</b>	<b>15.291,80</b>	<b>0</b>	<b>20.131,29</b>	<b>23.029,76</b>	<b>26.218,09</b>	<b>29.726,03</b>
<b>FLUJO NETO GENERADO</b>		<b>52.254,20</b>	<b>46.504,11</b>	<b>53.232,64</b>	<b>60.701,81</b>	<b>68.979,97</b>
<b>SALDO FINAL DE CAJA</b>		<b>52.254,20</b>	<b>46.504,11</b>	<b>53.232,64</b>	<b>60.701,81</b>	<b>68.979,97</b>

Fuente: Cooperativa Nueva Esperanza Ltda.

Elaborado por: Sara Paola Erreyes Martha Cecilia Silva

## 3.12 EVALUACIÓN DE LA INVERSIÓN

### 3.12.1 Valor Actual Neto

Es un indicador financiero que mide los flujos de los futuros ingresos y egresos que tendrá un proyecto menos la inversión inicial.

- $VAN > 0 \rightarrow$  el proyecto es rentable.
- $VAN = 0 \rightarrow$  el proyecto es rentable también, porque ya está incorporado ganancia de la TD.
- $VAN < 0 \rightarrow$  el proyecto no es rentable.

#### Formula de Valor Actual Neto

$$VAN = -Inversión + \sum_0^t \frac{Flujo}{(1+i)^t}$$

**TABLA No. 30: VALOR ACTUAL NETO**

AÑOS	FE	FEACUM	FACTUAL	F.E.ACTUA	F.E.ACT.CUM
0	-56.339,80	-56.339,80	1,00	-56.339,80	-56.339,80
1	52.254,20	-4.085,60	0,97	50.732,23	-5.607,57
2	46.504,11	42.418,51	0,94	43.834,58	38.227,02
2	53.232,64	95.651,15	0,92	48.715,41	86.942,42
4	60.701,81	156.352,96	0,89	53.932,77	140.875,20
5	68.979,97	<b>225.332,93</b>	0,86	59.502,73	200.377,92
		<b>225.332,93</b>			<b>200.377,92</b>

**VAN 1**

**VAN 2**

**VAN: 225.332,93**

**El Valor Actual Neto (VAN)**, del presente proyecto es de \$. 225.332,93 dólares es el resultado de la sumatoria de los Flujos Netos del Efectivo actualizados a una tasa de descuento del 3% anual.

### 3.12.2 Tasa Interna de Retorno

La tasa interna de retorno es la rentabilidad que devuelve la inversión en el tiempo y permite igual a la inversión con los flujos futuros.

F.E.ACT.CUM
-56.339,80
-5.607,57
38.227,02
86.942,42
140.875,20
200.377,92
<b>200.377,92</b>
<b>VAN 2</b>

#### Formula de la Tasa Interna de Retorno

$$TIR = i_1 + (i_2 - i_1) \left( \frac{VAN1}{VAN1 - VAN2} \right)$$

$$TIR = 0.03 + (0.03) \left( \frac{225.332,93}{225.332,93 - 200.377,92} \right)$$

$$TIR = 0.03 + (0.03) \left( \frac{225.332,93}{24.955,01} \right)$$

$$TIR = 0.03 + (0.03)(9,02956804)$$

$$TIR = 0,27088704$$

$$TIR = 27\%$$

La Tasa Interna de Retorno para el presente proyecto es del 27% lo que significa que esta es la tasa de descuento máxima que puede establecerse, sin que genere pérdidas, lo que indica que el proyecto es económicamente aceptable.

### 3.12.3 Relación Beneficio-Costo

Es la relación entre los costos y beneficios asociados en un proyecto. Consiste en determinar cuáles elementos son beneficios y cuales son costos, en general los beneficios son ventajas expresadas en términos monetarios que recibe el propietario del proyecto. Teóricamente se establece que si la relación es mayor a uno el proyecto es viable.

**TABLA No. 31: RELACIÓN BENEFICIO – COSTO**

<b>AÑOS</b>	<b>INGRESOS</b>	<b>EGRESOS</b>	<b>FACT.ACTUAL</b>	<b>T. INGRESOS</b>	<b>T.EGRESOS</b>
1	128.000,00	75.745,80	0,97	124.271,84	73.539,61
2	140.800,00	85.381,83	0,94	132.717,50	80.480,56
3	154.880,00	93.733,95	0,92	141.737,14	85.779,84
4	170.368,00	103.528,36	0,89	151.369,76	91.983,61
5	187.404,80	115.046,69	0,86	161.657,03	99.240,29
<b>SUMA</b>				<b>711.753,28</b>	<b>431.023,91</b>

#### Formula de Relación Beneficio – Costo

$$B/C = \frac{INGRESOS \text{ ACTUALIZADOS}}{EGRESOS \text{ ACTUALIZADOS}}$$

$$B/C = \frac{711.753,28}{431.023,91}$$

$$B/C = 1,65$$

La relación beneficio costo nos da como resultado 1,65 dólares, en donde por cada dólar invertido nos genera un beneficio de 0,65 centavos de dólar.

### 3.12.4 Recuperación de la Inversión

La recuperación de la inversión es el capital de trabajo del primer año, es decir la sumatoria de los gastos administrativos, gastos de venta, gastos financieros, gasto de personal, dividendos para 12 meses.

**TABLA No. 32: PERIODO DE RECUPERACION DE LA INVERSION**

<b>AÑOS</b>	<b>FLUJO EFECTIVO</b>	<b>FACTOR</b>	<b>F.ACTUALIZADO</b>	<b>F.ACUMULADO</b>
0	-56.339,8	1,00	-56339,8	-56339,8
1	52.254,2	0,97	50732,23301	-5607,56699
2	46.504,1	0,94	43834,58384	38227,01685
3	53.232,6	0,92	48715,4065	86942,42335
4	60.701,8	0,89	53932,77197	140875,1953
5	68.980,0	0,86	59502,72807	200377,9234

$$PRI = 2,77$$

#### Formula de la Recuperación de la Inversión

$$PRI = \frac{\text{FLUJO DE CAJA ACTUALIZADO}}{\text{INVERSION INICIAL}}$$

$$PRI = \frac{43834,58}{56.339,80}$$

$$PRI = 2,77$$

El periodo de recuperación de la inversión de este proyecto: se recuperara en dos años, dos meses.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1. CONCLUSIONES**

- Se determinó que es ventajoso diseñar una propuesta para la apertura de una sucursal de la cooperativa de ahorro y crédito nueva esperanza Ltda., en la parroquia Valle Hermoso provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, ya que mediante el estudio de mercado no existe entidades financieras que satisfagan totalmente sus necesidades crediticias.
- Existe un gran interés confirmado por medio de la Investigación de Mercado con el 94% por acceder a una nueva Institución Financiera de preferencia a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de inclinación a una actividad económica de un sector específico de la Parroquia Valle Hermoso, como la opción más acertada para el ahorro y la inversión ya que harían de la Institución parte de su vida y su actividad cotidiana
- Los comerciantes de la zona rural en general priorizan sus ingresos en base a su inversión y trabajo cotidiano (venta) lo cual establece su capacidad de pago al acceder a un servicio cooperativo.
- Se cuenta con un personal ordenado y capacitado de trabajo en cuanto a predicción de crecimiento y captaciones de depósitos. Los procedimientos operativos y financieros se diseñaron de tal forma que se minimicen gastos y se maximicen bienestar tanto para los socios como para la cooperativa.
- Se concluyó que el proyecto es viable, demostrándose la rentabilidad del mismo, mediante los criterios de evaluación del Valor Actual Neto, Tasa Interna de Retorno de 27%, y una Relación Beneficio Costo de 1,65; que significa que por cada dólar que la empresa invierte, tiene un beneficio de 0,65 centavos, el periodo de recuperación de la inversión de este proyecto: se recuperara en dos

año, dos meses; valores que al ser todos positivos, confirmaron la rentabilidad y viabilidad del proyecto.

#### **4.2. RECOMENDACIONES**

- Poner en marcha el proyecto de la creación de una sucursal de la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza Ltda., que permita a los socios residente en la Parroquia Valle Hermoso y a futuros socios beneficiarse de créditos para financiar actividades productivas, ahorrar en una entidad confiable y encontrar un asesoramiento financiero continuo.
- Implementar los servicios otorgando créditos rápidos (créditos emergentes, microcréditos, crédito educativo), facilitando el acceso a los mismos, y evitando contratiempos, para contrarrestar el aumento de créditos informales.
- Trabajar bajo los reglamentos y leyes previamente establecidos en la cooperativa Nueva Esperanza con un reglamento interno, políticas administrativas y operativas, con lo que hasta ahora trabajan las sucursales ya existentes.
- Proporcionar al personal que labora en la Cooperativa un ambiente agradable y de compañerismo que haga que dichos empleados trabajen de mejor manera y en un ambiente favorable, lo que permitirá un mayor rendimiento en el trabajo.
- Finalmente si todo el análisis del mercado, técnico y financiero confirman la factibilidad del proyecto, se concluye que el proyecto es totalmente factible en ejecución y puesta en marcha, se recomienda a la Gerenta de la Cooperativa implementarlo y operarlo.

## RESUMEN

El presente proyecto consiste en el “Estudio de Factibilidad para la Apertura de una Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., en la Parroquia Valle Hermoso, de la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, como una alternativa al desarrollo Productivo”, para el periodo 2012-2013.

Se efectuó el estudio de mercado, en el cual se analizó la demanda de microcréditos en la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, por medio de una encuesta dirigida a este segmento, dando como resultado los índices de las necesidades prioritarias de los habitantes de la parroquia.

Analizado el estudio técnico se determina el tamaño óptimo del proyecto sobre la base de la demanda y las necesidades de sistemas de información y los procesos a implementarse, se precisó la infraestructura y equipos básicos que deberá tener la institución. En cuanto al tamaño, se especificó la cantidad de insumos, materiales recursos humanos y técnicos, se determinó el total de las inversiones a realizadas en el estudio financiero necesarios para poner en marcha este proyecto.

También se realizó, la evaluación económica financiera en la que determinado el flujo de caja, la evaluación del valor actual neto, la tasa interna de retorno, el periodo de recuperación de la inversión y el análisis de sensibilidad, demostrando en las conclusiones que el proyecto es rentable y recomendable para la puesta en marcha. Tomando en cuenta que en la evaluación del proyecto los índices financieros son positivos, determinando así que existe una rentabilidad mayor a la que el mercado ofrece para una inversión de capital propio.



## SUMMARY

This research Project consists of " A Feasibility Study to Open an Agency called Nueva Esperanza Ltda., Savings and Credit Cooperative located at the Valle Hermoso town, in the province of Santo Domingo de los Tsáchilas as an alternative productive development for the period 2012-2013.

The marketing study was effected, in which the demand of micro credit were analyzed, in the city of Santo Domingo de los Tsáchilas, by means of, a survey indexes resulting from the priority needs of the town inhabitants.

On discussing the study, it is determined the optimal size project based on demand and needs of information systems and processes to be implemented, as well as the necessary infrastructure and basic equipment the institution should have. According to its size, the amount of supplies, materials, human and technical resources, were specified and the total investments determined in the financial study needed to implement the project.

Also, the financial economic evaluation was conducted in which the cash flow, evaluation the net present value, internal rate of return, the period of payback and the sensitivity analysis were determined, showing the project is profitable and recommendable for commissioning. Taking into account that in the evaluation of project financial indexes is positive determining there is a higher return the market offers to an inversion of capital.

## **BIBLIOGRAFIA:**

- Sapag Chain, Nassir, Sapag Chain, Reinaldo, (2008), Fundamentos de preparación y evaluación de proyectos. 4ª ed. Mexico: Editorial McGraw-Hill.
- Zapata, Pedro, (2008), "Contabilidad General". 6ª ed. Bogotá. Editorial McGraw Hill Interamericana.
- Méndez, Carlos "Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación", 3ª ed.
- Baca Urbina, Gabriel, (1995), evaluación de proyectos, 3ª ed., Mexico: McGraw-Hill.
- Arboleda, Vélez German, (1998 ) Formulación, evaluación y control de proyectos, Cali
- Jácome V, Walter (2005.) "Bases Teóricas y Prácticas Para El Diseño y Evaluación de Proyectos Productivos y De Inversión", Editorial universitaria, Ibarra-Ecuador.
- Hárgado, B. (1996) "Principio de Contabilidad", 2ª ed. Editorial Norma, Quito, Ecuador.
- Alvarado Jorge, Marketing Estratégico, Riobamba: Editorial E Copycenter
- Hernández, Mónica, Retos para la industria de las micro finanzas en el Ecuador del siglo XXI.
- Aillon, Jaime, Manual práctico del Cooperativismo Ecuatoriano, 3ª ed. Editorial, Cemagrafic. Quito .Ecuador

## LINCOGRAFIA:

- ✓ [www.guiacooperativas.com.ar/clasificacion.htm](http://www.guiacooperativas.com.ar/clasificacion.htm)
- ✓ Metodología de la Investigac — Presentation Transcript.
- ✓ <http://www.eumed.net/ce/2009a/>
- ✓ [www.gestiopolis.com/finanzas-contaduria/aspectos-a-considerar-en-una-analisis-de-factibilidad-financiera.htm](http://www.gestiopolis.com/finanzas-contaduria/aspectos-a-considerar-en-una-analisis-de-factibilidad-financiera.htm)
- ✓ [www.dlh.lahora.com.ec/paginas/judicial/PAGINAS/DCooperativismo2.htm](http://www.dlh.lahora.com.ec/paginas/judicial/PAGINAS/DCooperativismo2.htm)  
Hacia una nueva legislación cooperativa
- ✓ [www.dlh.lahora.com.ec/paginas/judicial/PAGINAS/DCooperativismo2.htm](http://www.dlh.lahora.com.ec/paginas/judicial/PAGINAS/DCooperativismo2.htm)  
Naturaleza jurídica del cooperativismo.
- ✓ <http://www.irgltd.com/Resources/Publications/LAC/2001-03%20Estudios%20de%20Factabilidad%20de%20Proyectos%20Ecoturísticos-Guatemala.pdf>
- ✓ <http://www.google.com/cu/search?q=Estudio+de+factibilidad+econ%C3%B3mico+financiera&hl=es&start=30&sa=N>
- ✓ [http://www.sib.gob.gt/es/normativa/normas\\_reforma\\_financieras/Reglamentos/2003-1/JM-78-2003/Anexo1\\_reglamento.pdf](http://www.sib.gob.gt/es/normativa/normas_reforma_financieras/Reglamentos/2003-1/JM-78-2003/Anexo1_reglamento.pdf)
- ✓ <http://www.eumed.net/libros/2006c/210/1s.htm>
- ✓ [www.gestiopolis.com/finanzas-contaduria/aspectos-a-considerar-en-una-analisis-de-factibilidad-financiera.htm](http://www.gestiopolis.com/finanzas-contaduria/aspectos-a-considerar-en-una-analisis-de-factibilidad-financiera.htm) - 103k

**A**

**N**

**E**

**X**

**O**

**S**

## ANEXOS

### ANEXO No. 1: ENCUESTA APLICADA A HOMBRES Y MUJERESHABITANTES EN LA PARROQUIA VALLE HERMOSO DE LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS



### ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS ESCUELA DE INGENIERIA DE EMPRESAS

#### ENCUESTA APLICADA A LOS HABITANTES DE LA ZONA

**Objetivo:** El presente cuestionario tiene como finalidad conocer la factibilidad de crear una sucursal de la COAC Nueva Esperanza en la Parroquia Valle Hermoso.

Por favor consigne una “x” en la respuesta que Ud. crea conveniente.

#### CUESTIONARIO

##### 1. Genero de los encuestados.

Masculino  Femenino

##### 2. Edad en años cumplidos.

De 19-25  26-35  36-45  46-55  56 o +

##### 3. Grado de Instrucción.

Primaria  Secundaria  Superior

##### 4. Actividad laboral.

Agricultura  Ganadería  Comercio  Agroindustria   
Empleado Público  Empleado Privado  Trabajador Independiente

##### 5. ¿En qué tipo de institución ahorra usted?

Bancos  Mutualistas  Coop. Ahorro y crédito   
Cajas de ahorro  Otras

**6. ¿En qué factor se fija al momento de seleccionar una institución financiera?**

Cercanía  Seguridad en la institución y entidad   
Imagen de la institución  Cobertura de servicios   
Horario de atención  Otra

**7. ¿Qué servicios ha utilizado o esta utilizando actualmente en las entidades financieras?**

Ahorro a la vista  Ahorro programado  Ahorro a plazo fijo   
Préstamos  Otros servicios

**8. ¿Con que frecuencia ahorra usted?**

Mensual  Semanal  Diario  Otra  No ahorra

**9. ¿Qué destino le da a sus ahorros?**

Seguridad  Emergencia  Salud  Vivienda  Compra de bienes  Educación  Ganancia de interés  Atención de crédito   
Otros

**10. ¿De la lista señale la entidad financiera mas conocida de la provincia?**

Coop. 29 de Octubre  Fernando Daquilema   
Coop. Kullqui Wasi  Banco del Pacifico   
Banco del Pichincha  Banco de Fomento

**11. ¿Ha tenido inconvenientes para la obtención de crédito?**

Plazos  Garantías  Montos y tipos de crédito   
otros

**12. ¿Las entidades financieras en las que usted ha solicitado créditos le han brindado suficiente asesoría?**

SI  NO

**13. ¿Qué tipo de inconvenientes ha tenido por la distancia de su domicilio a las entidades financieras?**

Atracos  Demora en el traslado   
Pérdida de tiempo  Otros

**14. ¿Actualmente tiene algún tipo de crédito?**

SI  NO

**15. ¿Cuándo usted ahorra o solicita un crédito a que le da mayor importancia?**

La tasa de interés	<input type="checkbox"/>	Prestigio de la institución	<input type="checkbox"/>
Plazos y monto de crédito	<input type="checkbox"/>	Servicios complementarios	<input type="checkbox"/>
Otro aspecto	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

**16. ¿En la Parroquia Valle Hermoso y sus alrededores se necesita una entidad financiera?**

SI  NO

**17. ¿Estaría de acuerdo con la creación de una sucursal de la cooperativa Nueva Esperanza en la parroquia?**

SI  NO

**18. ¿En su opinión cual sería el lugar apropiado para la ubicación de la cooperativa?**

Centro  Sur  Norte  Otro lugar

**19. ¿Si se creara la cooperativa Nueva Esperanza que servicios le gustaría utilizar inicialmente?**




Ahorro	<input type="checkbox"/>	Préstamos	<input type="checkbox"/>	Inversiones	<input type="checkbox"/>
Pago y cobro de servicios	<input type="checkbox"/>				

**20. ¿Tiene conocimientos sobre lo que es cooperativismo?**

Mucho  Poco  Nada

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

## ANEXO 2: DIFUSIÓN DE PRODUCTOS FINANCIEROS, LAS TASA DE INTERÉS







**VISION**

En el 2014 queremos ser una cooperativa solvente con propias metodologías de trabajo, contando con personal y directivos comprometidos con un alto nivel de conocimiento y experiencia identificada por todos los chimboracenses por nuestro aporte a la consolidación de los procesos, encadenamientos productivos y articulación al proceso de desarrollo local sostenible basado en el ser humano y su desarrollo de capacidades con la formación de futuros líderes cooperativistas, posicionados en el mercado como un modelo cooperativo exitoso que se caracterice por el empoderamiento de sus socios y socias.

**MISION**

Brindar servicios financieros y no financieros de alta calidad a sus socios, enfocados a sectores populares y productivos de los chimboracenses que no han tenido acceso al sistema financiero tradicional, en cumplimiento a los principios cooperativos para fomentar el desarrollo económico social de la comunidad y promover la economía solidaria, con el trabajo comprometido y competitivo de su equipo humano y el apoyo de herramientas tecnológicas de vanguardia.






**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"NUEVA ESPERANZA"**

**PRODUCTO- SERVICIO**

La cooperativa es una institución financiera de carácter privado, que realiza operaciones de intermediación financiera con sus socios. Los productos y servicios financieros que la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza Ltda., que actualmente ofrece a la Provincia de Chimborazo y que se ofertara en la parroquia de Valle Hermoso son:



Fuente: Elaborado por las autoras



LÍNEAS DE CRÉDITO	MONTO MÁXIMO	PLAZO	FORMA DE PAGO
AGRÍCOLA	1500.00	18 MESES CICLO CORTO Y 36 MESES CICLO PERMANENTE	TRIMESTRAL
GANADERO	1500.00	36 MESES PLAZO	TRIMESTRAL
ARTESANAL	1500.00	36 MESES PLAZO	MENSUAL
COMERCIO	1500.00	36 MESES PLAZO	MENSUAL
CONSTRUCCIÓN DE VIVIENDA Y/O MEJORAMIENTO	1500.00	36 MESES PLAZO	MENSUAL
COMPRA DE TERRENO	1500.00	36 MESES PLAZO	MENSUAL

LÍNEAS DE CRÉDITO	MONTO MÁXIMO	PLAZO	FORMA DE PAGO
AGRÍCOLA	15000.00	30 MESES CICLO CORTO Y 60 MESES CICLO PERMANENTE	TRIMESTRAL
GANADERO	15000.00	60 MESES PLAZO	TRIMESTRAL
ARTESANAL	15000.00	60 MESES PLAZO	MENSUAL
COMERCIO	15000.00	60 MESES PLAZO	MENSUAL
CONSTRUCCIÓN DE VIVIENDA Y/O MEJORAMIENTO	15000.00	60 MESES PLAZO	MENSUAL
COMPRA DE TERRENO	15000.00	60 MESES PLAZO	MENSUAL
COMPRA DE VEHÍCULO	15000.00	60 MESES PLAZO	MENSUAL

#### PRODUCTOS DE CAPTACIÓN

Ahorros Personas naturales o jurídicas que apertura libretas de ahorros por un monto no menor a USD 25 (USD 12 para certificados de aportación, USD 5 gastos administrativos y 8 de ahorro)



- Ahorros a la Vista: Aquellos ahorros de libre disponibilidad de depósito y retiro por parte del socio de 2% de Interés
- Ahorros a Plazos: Se reciben depósitos a 30, 60, 90 días o de acuerdo a la necesidad del socio, este tipo de depósitos ganarán una tasa de Interés mayor que los depósitos a la vista 3% de Interés.
- Ahorros Programados: Este tipo de producto está destinado aquellas personas que están pensando realizar gastos a un plazo mayor a un año, puede ser por viaje, compra de vehículo o por otra actividad.

#### Créditos

- Créditos Emergentes: Mediante este servicio el socio puede acceder a un crédito de hasta USD 500,00.
- Créditos de Consumo: Este servicio concede créditos de hasta un monto de USD 1.000,00

#### MICROCREDITOS

- Créditos Productivos Individuales: Este servicio representa una oportunidad para incremento del capital de trabajo de microempresas, y para las actividades industriales, comerciales, agrícolas y de servicios, que pueden acceder a un crédito hasta por un monto de USD 3.000,00.

- **Créditos Productivos Solidarios:** Este crédito se da hasta un monto de 3.000 USD\$, a grupos organizados que trabajan en diferentes actividades productivas y se entrega a más de un socio con un cruce de garantías.
- **Crédito Hipotecario:** Crédito hipotecario que se otorgan a los socios de la cooperativa, para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, hasta USD 10.000,00.



Fuente: Elaborado por las autoras

## **ANEXO 3: CAPACITACIÓN A PRODUCTORES AGRÍCOLA GANADEROS EN MANEJO DE CRÉDITOS E INVERSIÓN**

### **TALLER DE CAPACITACIÓN NO. 1**

#### **TEMAS:**

- Empresas Familiares
- Generación de Empleo
- Gestión de Pequeños Negocios
- Los principios del cooperativismo

#### **Dirigido a:**

Dirigentes, Representantes a la Asamblea General, Miembros de los Consejos y Comisiones, Empleados, representantes de entidades públicas y privadas, dirigentes y líderes de organizaciones populares

#### **Objetivo General:**

- Lograr la difusión de los principios del cooperativismo entre socios, dirigentes y personal de la institución como elemento de comercialización que permita un crecimiento y consolidación de la institución en el mercado financiero del sector.
- Consolidar la imagen de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza Ltda.” Mediante actividades de capacitación y trabajo dirigido a dirigentes, Representantes a la Asamblea General, Miembros de los Consejos y Comisiones, Empleados, representantes de entidades públicas y privadas, dirigentes y líderes de organizaciones populares.

<b>Objetivos</b>	<b>Contenido</b>	<b>Actividad</b>	<b>Recursos</b>	<b>Duración</b>	<b>Responsables</b>
Difundir la imagen de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza Ltda.”	Cooperativismo Principios y valores de cooperativismo Planificación estratégica del negocio Comercializa con estrategias definidas Gestión de los procesos Gestión eficaz de las finanzas Organización y gestión de recursos humanos Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha Campesina Ltda. Visión Misión Principios cooperativistas Objetivos de la cooperativa	Reunión programada por sectores. Aprovechamiento de espacios en reuniones Invitación a grupos para talleres Casa abierta.	Económicos Materiales Material e escritorio Carpetas Humanos Refrigerios	Ultimo viernes de cada mes de 15h00 a 17h00	Gerente general d ela cooperativa

## TALLER DE CAPACITACIÓN NO. 2

### **TEMAS:**

- El ahorro infantil y los emprendimientos
- Los principios del cooperativismo

### **DIRIGIDO A:**

- Estudiantes de quinto, sexto y séptimo años de educación básica de los centros educativos del sector

### **OBJETIVO GENERAL:**

- Consolidar la imagen de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza Ltda.” Mediante actividades de capacitación y trabajo dirigido a dirigentes, Representantes a la Asamblea General, Miembros de los Consejos y Comisiones, Empleados, representantes de entidades públicas y privadas, dirigentes y líderes de organizaciones populares.
- Promover el ahorro y cooperativismo entre niños y jóvenes.
- Consolidar la imagen de la cooperativa entre los habitantes de la zona.
- Utilizar espacios para realizar actividades de mercadeo y comercialización
- Entregar productos con imagen de la cooperativa como elementos de marketing.

<b>Objetivos</b>	<b>Contenido</b>	<b>Actividad</b>	<b>Recursos</b>	<b>Duración</b>	<b>Responsables</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promover el ahorro y cooperativismo entre niños y jóvenes.</li> <li>- Consolidar la imagen de la cooperativa entre los habitantes de la zona.</li> <li>- Utilizar espacios para realizar actividades de mercadeo y comercialización</li> <li>- Entregar productos con imagen de la cooperativa como elementos de marketing.</li> </ul>	<p>Cooperativismo</p> <p>Principios y valores de cooperativismo</p> <p>El ahorro</p> <p>Los emprendimientos</p>	<p>Firma de convenio de cooperación interinstitucional con instituciones educativas. Financiar actividades culturales, deportivas de instituciones.</p> <p>Visita a instituciones y autoridades educativas.</p>	<p>Humanos</p> <p>Materiales</p>	<p>Una conferencia al trimestre de dos horas</p>	<p>Gerentes de la cooperativa</p>

## TALLER DE CAPACITACIÓN NO. 3

### **TEMAS:**

ATENCIÓN AL CLIENTE

### **DIRIGIDO A:**

- SOCIOS DE LA COOPERATIVA
- COMERCIANTES DE LA ZONA.
- PEQUEÑO Y MEDIANOS PRODUCTORES
- PÚBLICO DE LA ZONA

### **OBJETIVO GENERAL:**

- Consolidar la imagen de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza Ltda.” Mediante actividades de capacitación y trabajo dirigido a dirigentes, Representantes a la Asamblea General, Miembros de los Consejos y Comisiones, Empleados, representantes de entidades públicas y privadas, dirigentes y líderes de organizaciones populares.
- Capacitar a pequeños empresarios y comerciantes del sector en técnicas de atención a clientes como estrategia de comunicación y crecimiento empresarial.

OBJETIVOS	CONTENIDO	ACTIVIDAD	RECURSOS	DURACIÓN	RESPONSABLES
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promover el ahorro y cooperativismo entre niños y jóvenes.</li> <li>- Consolidar la imagen de la cooperativa entre los habitantes de la zona.</li> <li>- Utilizar espacios para realizar actividades de mercadeo y comercialización</li> <li>- Entregar productos con imagen de la cooperativa como elementos de marketing.</li> </ul>	<p>TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE</p> <p>TÉCNICAS DE VENTAS</p> <p>COOPERATIVISMO</p>	<p><b>TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b></p> <p>Estilos de trabajo. Definición y Buenos hábitos para la Atención al Cliente. Habilidades sociales. Buenas prácticas para el trabajo. Comunicación efectiva. Negociación con el Cliente. Etiqueta telefónica.</p> <p><b>TÉCNICAS DE VENTAS</b></p> <p>Post servicio Técnicas para conservar de manera eficiente a los clientes. Técnicas de comunicación interpersonal y empresarial. Tono de voz: Modulación, volumen y ritmo. Lenguaje corporal. Ventas de tangibles. Ventas de intangibles.</p> <p><b>COOPERATIVISMO</b></p> <p>Cooperativa de ahorro y crédito Ahorro e inversión Tipo de cooperativas Cooperativa de producción de bienes y servicios Cooperativas de producción Cooperativa de producción agrícola Cooperativa artesanal Cooperativa de producción de servicios Cooperativa de transporte</p>	<p>Humanos Delegados de la FECOAC. Gerente de la cooperativa Ingeniero en marketing Egresados de la ESPOCH Materiales</p>	<p>Una conferencia al trimestre de dos horas</p>	<p>Gerentes de la cooperativa</p>

## **ANEXO 4: ESTRATEGIA DE PUBLICIDAD**

**Stan LA COOPERATIVA DE AHORRO NUEVA ESPERANZA LTDA**



## **FERIAS COMUNITARIAS DE LOS SÁBADOS**



Fuente: Elaborado por las autoras



## ANEXO 5: PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL COLEGIO VALLE HERMOSO

### LAS CONFERENCIAS SE REALIZARAN SEMESTRALES

ACTIVIDAD	FECHAS	LUGAR	
Servicios financieros que presta la cooperativa de ahorro y crédito NUEVA ESPERANZA.	1 de junio-2013	AUDITORIO DEL COLEGIO	DIRIGIO A LOS ESTUDIANTES DE 2do y 3ro DE BACHILLERATO
Las cooperativas y su impacto socioeconómico en la economía del país.	1 de diciembre 2013.	AUDITORIO DEL COLEGIO	
Día de la madre	10 de mayo	A las afueras de la institución	Entrega de una flor con un estiquer de la cooperativa.

### FERIAS

ACTIVIDAD	FECHA	LUGAR	
FERIAS COMUNITARIAS	TODOS LOS SABADOS	EN EL COLISEO DE VALLE HERMOSO	Participaran los socios de la coop. Ofertando su producto.
ANIVERSARIO PARROQUIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 15-08-2013</li> </ul>	Parque central de valle hermoso.	Personal capacitado para dar a conocer los servicios que presta la cooperativa.
ANIVERSARIO PROVINCIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6-11-2013</li> </ul>	Recinto Ferial de la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas	Personal capacitado para dar a conocer los servicios que presta la cooperativa.

Fuente: Elaborado por las autoras

## ANEXO 6: HOJA VOLANTE

# “NUEVA ESPERANZA Ltda.”

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

- INVERSIONES A PLAZO FIJO
- PAGO BONO DE DESARROLLO HUMANO
- PAGO BONO DE DESNUTRICION CERO
- COBRO SOAT
- COBRO DEL RISE
- MATRICULACION VEHICULAR
- RECARGAS ELECTRONICAS
- COBRO SERVICIOS BASICOS



### SERVICIOS

- CUENTAS DE AHORRO
- AHORRO MINISOCIO
- AHORRO MI HOGAR
- AHORRO FUTURO
- CREDITO ORDINARIOS
- CREDITO EMERGENTES
- CREDITO AUTOMATICOS
- CREDITO ESTUDIANTIL
- CREDITO NAVIDEÑO



Más seguros



Más rentables

MATRIZ: RIOBAMBA CHILE 19-43 Y TARQUI ESQUINA, TELF: 2941459  
SAN ANDRES; CESAR NAVEDA Y PACHECO 409T ELF: 290436

## ANEXO 7: ESTRATEGIA PROMOCIONAL

### BOLETO DE LA RIFA

**COOP. NUEVA ESPERANZA LTDA.**

**NOMBRES:** .....

.....

**DIRECCION:** .....

.....

**TELEFONO:** .....

LA RIFA DE ERECTURA EN LAS INSTALACIONES DE LA COOPERATIVA EL DIA 25 DE DICIEMBRE A PARTIR DE

**0001**



## GRAN RIFA POR FIN DE AÑO

**LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.**

**PREMIA POR TU AHORRO**

**HABRAN GRANDIOSOS PREMIOS.**








LA RIFA DE ERECTURA EN LAS INSTALACIONES DE LA COOPERATIVA EL DIA 25 DE DICIEMBRE A PARTIR DE LAS 10:AM

**0001**

Fuente: Elaborado por las autoras

## ANEXO 8: TRÍPTICO

	<p>MATRIZ: VENEZUELA Y FRANCIA ESQ. FONOS: 032941459-96234</p> <p>AGENCIA 1: CHILE 19-53 Y TARQUI FONO: 032941459</p> <p>AGENCIA 2: SAN ANDRES CESAR NAVEDEA 409 Y PACHECO FONO: 0329044362</p> <p>MAIL: coopnuevaesperanza@hotmial.com</p> <p>ING. CARMEN UVIDIA GERENTA</p>	<p>NUEVA ESPERANZA Ltda.</p> <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO</p>  <p>Cooperativismo a otro nivel</p>
 <p><u>OTROS SERVICIOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PAGO DEL BONO DE SARROLLO HUMANO</li> </ul>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• PAGOS DEL SOAT</li> </ul>   <ul style="list-style-type: none"> <li>• PRESTAMO DEL BONO</li> </ul>	<p>NUEVA ESPERANZA Ltda.</p> <p><u>CREDITOS</u></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• CREDITO EMERGENTE</li> <li>• CREDITO AUTOMATICOS</li> <li>• CREDITOS ORDINARIOS</li> </ul> <p><u>INVERSIONES</u></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• INVERSIONAS A PLAZO FIJO.</li> </ul>	<p>NUEVA ESPERANZA Ltda.</p> <p><u>NUESTROS SERVICIOS</u></p>  <p><u>AHORROS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A LA VISTA</li> <li>• MINSOCIO</li> <li>• FUTURO</li> <li>• MI HOGAR</li> </ul> 

Fuente: Elaborado por las autoras

## **ANEXO 9: PRENSA ESCRITA**



### **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA ESPERANZA Ltda.”**

**Importante institución financiera abre sus puertas para ofrecer productos financieros con las más bajas tasas de interés como son:**

- **Ahorro a la vista**
- **Créditos**
- **Inversiones**

**Le esperamos en nuestra matriz ubicadas en las calles:  
Venezuela y Francia esq. fonos 032942542  
Nuestras Agencias:**

**Agencia 1. Chile 19-43 y Tarqui fono: 032941459.  
Agencia 2- san Andrés Cesar Naveda 409 y pacheco  
Fon: 032904362**

**Próximamente en la Provincia de Santo Domingo de los  
Tsáchilas parroquia Valle Hermoso**

## ANEXO 10: UNIFORME DE AUSPICIO DE LA COOPERATIVA



Fuente: Elaborado por las autoras